

Manual por una cultura del buen trato

Inspectoría María Auxiliadora

| 08

HIJAS DE MARÍA AUXILIADORA
Salesianas



Índice

1. Presentación	5
2. Objetivos	7
3. Principios inspiradores de la política preventiva	8
3.1 PRINCIPIOS GUÍA	8
3.2 LA TUTELA ES RESPONSABILIDAD DE TODOS	9
3.3 LOS DERECHOS DE LOS MENORES	9
4. Terminología	10
4.1 BUEN TRATO	10
4.2 MALTRATO	10
5. Prácticas y procedimientos preventivos	11
5.1 PRÁCTICAS PREVENTIVAS	11
5.1.1. Respeto de la integridad física	11
5.1.2. Respeto de la privacidad del menor	11
5.1.3. Reuniones con menores	11
5.1.4. Viajes y salidas de las Casas	12
5.2 PROCEDIMIENTOS PREVENTIVOS	13
5.2.1. El proceso de contratación, acompañamiento y renovación del personal	13
5.2.2. El compromiso de una formación permanente y específica	13
5.2.3. La formación de los MJAV	14
5.2.4. Revisión y actualización del Manual	14
6. Protocolo de actuación en la acción educativa con menores, jóvenes y adultos más vulnerables, en una situación de maltrato, real o probable	15
6.1 SABER DETECTAR E INTERPRETAR	15
6.2 PASOS QUE SEGUIR HASTA LA INTERVENCIÓN	17
6.3 ACTITUDES DURANTE EL PROCESO	18

6.3.1. Criterios generales para actuar	18
6.3.2. Escuchar	19
6.3.3. Registrar	19
6.3.4. Notificar	20
6.3.5. Apoyar	21
6.3.6. Documentación del proceso	21
6.4 PRINCIPALES ACTUACIONES	22
6.4.1. El comienzo del proceso	22
6.4.2. Actuación con la persona acusada	25
6.4.3. Otros elementos para tener en cuenta	25
6.4.4. Plazos	26
7. Difusión	27
8. Evaluación del manual	27
ANEXO I • Tipologías de maltrato	30
ANEXO II • Señales e indicadores de abuso sexual	39
ANEXO III • Guía de conversaciones no estructuradas y estructuradas	42
ANEXO IV • Delitos contra la libertad e indemnidad sexuales	44

1. Presentación

El ambiente educativo en el carisma salesiano se coloca como mediación entre los valores inspirados en el Evangelio y el contexto sociocultural. Es un espacio donde las jóvenes y los jóvenes proyectan la vida, experimentan la confianza y hacen experiencia de grupo. Un lugar donde la educación personalizada va a la par con la del ambiente y donde la alegría, fruto de la valoración positiva de la existencia, constituye la atmósfera de fondo de la familiaridad entre jóvenes y adultos. En el estilo salesiano, la educación es, sobre todo, obra de una pedagogía de ambiente, camino privilegiado para la formación en la responsabilidad social¹.

Toda presencia salesiana pretende crear este ambiente educativo que garantiza relaciones seguras y positivas entre los miembros de la Comunidad Educativa, y espacios acogedores y transparentes.

Este manual por una cultura del buen trato, que forma parte de los documentos fundamentales de la Inspectoría María Auxiliadora de España (SPA), quiere ser un medio para garantizar dicho ambiente educativo. Es uno de los protocolos que surge del Código de Conducta *ad experimentum* (2019) de la Inspectoría María Auxiliadora.

Elaborado por un equipo interámbitos y contrastado por personas que trabajan y colaboran en la Inspectoría, se sustenta en el Instituto FMA por las *Orientaciones para una política preventiva en relación a la tutela de menores en las obras educativas*² y está enriquecido por documentos de distintas instituciones que han reflexionado en el tema.

Va dirigido a todas las personas que trabajan o colaboran voluntariamente en las Casas de la Inspectoría y a las entidades especialmente vinculadas a ella³ y otros colaboradores.

En el Código de Conducta de la Inspectoría María Auxiliadora se recoge el marco jurídico de referencia y los artículos referidos al comportamiento del personal sujeto al cumplimiento del código con menores, jóvenes y adultos⁴.

1 Cf. Instituto Hijas de María Auxiliadora: Para que tengan vida y vida en abundancia. Líneas orientadoras de la misión educativa de las FMA, 2005. Madrid, CCS, 2006, nº 142.

2 Documento interno de las anteriores Inspectorías FMA de España, 2013.

3 Inspectoría María Auxiliadora: Código de Conducta *ad experimentum*, SPA, 2019, nº 5.

4 Ídem, nº 8, 50-54

En el presente documento se quiere ahondar en dicho comportamiento y protocolizar la actuación en una situación o acción de maltrato a cualquier persona, y en concreto, a los niños y niñas, adolescentes, jóvenes y adultos más vulnerables⁵.

Para ello en cada Casa se garantizará la puesta en práctica de este protocolo.

⁵ La persona vulnerable es aquélla que, por diversos factores, puede derivar a una situación de pobreza y/o exclusión social.

2. Objetivos

- > Prevenir y proteger del maltrato a cada persona, en concreto, a los menores y adultos más vulnerables que frecuentan y están directamente vinculados a las Casas de la Inspectoría, a las entidades nombradas en el artículo 5 del Código de Conducta, y a todos aquellos con los que por cualquier circunstancia se entra en contacto.
- > Sensibilizar a la Comunidad educativa en la protección de los menores, jóvenes y adultos más vulnerables⁶ y orientarla en la detección precoz⁷ y el proceder preventivo y correctivo ante cualquier caso de maltrato, bien sea físico, psicológico, sexual o moral, bajo los principios de protección y del interés superior del menor, la búsqueda de la verdad y la colaboración con la justicia.
- > Ofrecer y propiciar el encuentro, el diálogo y la búsqueda de soluciones para la reparación del daño, si se produjere.

⁶ En adelante, MIAV.

⁷ Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia (en adelante, LPIV), art. 1.1.

3. Principios inspiradores de la política preventiva

El Sistema Preventivo, nuestro estilo educativo, conjuga razón, religión y amabilidad, principios que indican una visión armónica de la persona dotada de razón, afectividad, voluntad, apertura a la trascendencia.⁸

La asistencia salesiana, expresión típica del Sistema Preventivo, es espera acogedora, presencia activa y de testimonio entre las y los jóvenes, participación cordial en su vida y aspiraciones. La asistencia es obra de todos. Requiere que los educadores contribuyan a crear el ambiente de familia en el que niños y jóvenes se sientan acogidos y queridos.⁹

La Inspectoría procurará siempre el bien de los jóvenes, el respeto a su dignidad y su bienestar físico, psíquico y espiritual y promoverá una experiencia educativa sana, con el fin de favorecer procesos positivos y transparentes en vistas al crecimiento integral de los jóvenes.¹⁰

3.1. PRINCIPIOS GUÍA

La política de tutela de los menores y adultos más vulnerables se inspira en los siguientes principios:

- > Tolerancia cero en relación con el maltrato
- > Tutela y protección de sus intereses
- > Seguridad y protección garantizada
- > Responsabilidad compartida para la protección
- > Ayuda y acompañamiento de la Institución que genera confianza en el personal por sus respuestas a cuestiones específicas de protección.

8 Cf. Instituto Hijas de María Auxiliadora: Para que tengan vida y vida en abundancia. Líneas orientadoras de la misión educativa de las FMA, Roma, 2005, nº 31.

9 Cf. Constituciones y Reglamentos del Instituto de las Hijas de María Auxiliadora, Roma, 2015, Art. 67.

10 Inspectoría María Auxiliadora: Código de Conducta *ad experimentum*, SPA, 2019, nº 15.

3.2. LA TUTELA ES RESPONSABILIDAD DE TODOS

La protección de los menores y adultos más vulnerables tiende a reconocer su dignidad y promover su bienestar físico, psíquico y espiritual. Todo el personal de nuestras Casas, adultos contratados o voluntarios, asumen esta responsabilidad.

Tutelar y promover el bienestar de los menores -en particular protegerlos de cualquier mal- es fruto de la coordinación de las Instituciones o entidades y de los profesionales que intervienen en la acción educativa según sus diversos roles y competencias.

3.3. LOS DERECHOS DE LOS MENORES

La Convención de los Derechos del Niño es el tratado internacional de la Asamblea General de Naciones Unidas que reconoce los derechos humanos básicos de los niños y las niñas.

Los cuatro principios fundamentales de la Convención son:

- > la no discriminación,
- > el interés superior del menor,
- > el derecho a la vida, la supervivencia y desarrollo,
- > la participación infantil.

Todos los menores tienen necesidades y derechos:

- > el derecho a ser tratados como personas reconocidas en su dignidad,
- > la necesidad del cuidado físico y la atención a su persona,
- > la necesidad de ser estimulados intelectualmente,
- > la necesidad de ser amados, saberse amados y de sentirse seguros,
- > la necesidad de contactos y de relaciones sociales,
- > el derecho a que sus necesidades sean reconocidas y tuteladas,
- > el derecho a ser protegidos del abandono, del abuso y de la explotación,
- > el derecho a ser protegidos de la discriminación.

4. Terminología

En este apartado se definen los términos buen trato y maltrato, dejando como premisa que cualquiera de nuestros entornos es favorecedor del buen trato y que llegar a definir el maltrato es complejo.

4.1. BUEN TRATO¹¹

Las diferentes manifestaciones de afecto, cuidado, crianza, apoyo y socialización que reciben los niños y niñas y adolescentes de su familia, grupo social y de la administración e instituciones, que les garanticen contar con las condiciones necesarias para un adecuado desarrollo integral: afectivo, psicológico, físico, sexual, intelectual, espiritual, y social.¹²

4.2. MALTRATO

Acción, omisión o trato negligente, no accidental, que priva al niño o al adolescente de sus derechos y de su bienestar; que amenaza o interfiere su ordenado desarrollo físico, psíquico o social y cuyos autores pueden ser personas, instituciones o la propia sociedad.^{13 14}

11 Inspectoría María Auxiliadora: Código de Conducta *ad experimentum*, SPA, 2019, nº 52.

12 Cf. Guía práctica del Buen Trato al Niño, 2012, pág. 52 Plataforma de infancia.

13 La definición de maltrato infantil tiene que incluir aquello que se hace (acción) y aquello que se deja de hacer (omisión) o se realiza de forma inadecuada (negligencia); tiene que incluir aquello que provoca al menor un daño físico o psicológico y tiene que incluir aquello que vulnera sus derechos o perjudica al niño o el adolescente; y tiene que incluir aquello que hacen las personas (sean adultas o menores de edad, sean familiares o no) y aquello que causan las administraciones (maltrato institucional). Anexo I.

14 [...] se entenderá por violencia el maltrato físico, psicológico o emocional, los castigos físicos, humillantes o denigrantes, el descuido o trato negligente, las amenazas, injurias y calumnias, la explotación, incluyendo la violencia sexual, la corrupción, la pornografía infantil, la prostitución, el acoso escolar, el acoso sexual, el ciberacoso, la violencia de género, la mutilación genital, la trata de seres humanos con cualquier fin, el matrimonio forzado, el matrimonio infantil, el acceso no solicitado a pornografía, la extorsión sexual, la difusión pública de datos privados así como la presencia de cualquier comportamiento violento en su ámbito familiar.

Se entiende por buen trato a los efectos de la presente ley aquel que, respetando los derechos fundamentales de los niños, niñas y adolescentes, promueve activamente los principios de respeto mutuo, dignidad del ser humano, convivencia democrática, solución pacífica de conflictos, derecho a igual protección de la ley, igualdad de oportunidades y prohibición de discriminación de los niños, niñas y adolescentes. LPIV, art. 1.2., 1.3.

5. Prácticas y procedimientos preventivos

5.1. PRÁCTICAS PREVENTIVAS

En este apartado se ofrece una ampliación de los artículos nº 50-54 del Código de Conducta de la Inspectoría María Auxiliadora, contemplando otras praxis que guían el buen hacer en los ambientes educativos.

5.1.1. Respeto de la integridad física

- > Evitar cualquier acción que pueda ser interpretada negativamente.
- > Esto no tendría que impedir un contacto oportuno en las situaciones en las cuales sea necesario hacer sentir la seguridad y el bienestar a un menor (por ejemplo, cuando está en dificultad o necesita contención).

5.1.2. Respeto de la privacidad del menor¹⁵

- > Seguir los protocolos establecidos en las Casas respecto a la confidencialidad de los datos personales, familiares y del proceso educativo del menor (por ejemplo, no se permite guardar ni almacenar fotos de menores en los dispositivos personales de los educadores, ni hacer uso de ellas con un fin que no sea el establecido)
- > Se debe tener especial cuidado de la privacidad cuando los menores están en los vestuarios, en las piscinas, en las duchas o en los aseos, etc.
- > No se pueden realizar fotografías, ni videos, ni comentarios en redes sociales salvo que esté regulado, y en ningún caso si violentan la intimidad del menor.

5.1.3. Reuniones con menores

- > Los tiempos y los lugares indicados para los encuentros deben garantizar la transparencia (por ejemplo, en una entrevista privada entre un adulto y un menor mantener la puerta abierta si no hubiera visibilidad de la estancia), la responsabilidad de los educadores y ser apropiados al

¹⁵ Todos escucharán a los menores y respetarán la confidencialidad, salvaguardando, siempre, el interés superior del niño. Inspectoría María Auxiliadora: Código de Conducta ad experimentum, SPA, 2019, nº 51.

tipo de intervención educativa; procurando que cualquier actuación sea verificable con testigos.

- > Los progenitores y/o tutores legales deben ser normalmente informados de tales encuentros.
- > Se debe evitar de manera absoluta enviar a menores a las habitaciones o ambientes privados, tanto de la comunidad religiosa como de los seglares, para realizar servicios particulares, para coger materiales o por otras razones.
- > Cuando sea necesario realizar una visita a la casa de un menor, ha de responder a un procedimiento requerido por la intervención, siempre bajo la autorización del ambiente educativo y de la familia, y, si es posible, con presencia en la casa de otras personas.

5.1.4. Viajes y salidas de las Casas

- > Con relación a los viajes con menores se debe tener especial prudencia. Ningún miembro del personal ya sea contratado o voluntario, debe realizar un viaje en un vehículo solo con un menor (excepto si está previsto/autorizado por el ambiente educativo). En caso de emergencia, donde sea necesario efectuar un viaje con solo un menor se tomarán las máximas precauciones posibles y se debe informar al progenitor y/o tutor legal del menor en cuanto sea posible.
- > Todos los viajes, giras o estancias externas, como también las fiestas, deben ser programadas con tiempo, cuidando de forma adecuada la seguridad con relación al transporte, a los enseres, a los ambientes, las actividades y las emergencias.
- > Se debe tener con tiempo el consentimiento por escrito de un progenitor y/o del tutor legal para cada viaje y para las actividades que se realicen en el mismo.
- > Es necesario poner a disposición de los progenitores y/o tutores legales una copia del programa del viaje y de las actividades subsiguientes.
- > Debe haber una asistencia y espacios específicos para los chicos y las chicas, siempre que sea posible.
- > Deben ser claras y públicas las disposiciones y las formas de actuar.
- > Se debe actuar con tiempo a fin de que la pernoctación sea planificada conforme a criterios de seguridad.
- > En ningún caso un adulto debe dormir en una habitación con solo un menor.

5.2. PROCEDIMIENTOS PREVENTIVOS

5.2.1. El proceso de contratación, acompañamiento y renovación del personal

Este manual apoyándose en el artículo 23 del Código de Conducta de la Inspectoría María Auxiliadora, considera clave la selección y contratación del personal para poder contar con educadores, con un estilo y perfil que, además de favorecer el desarrollo del Proyecto educativo, garanticen el bienestar y seguridad de los menores y jóvenes. Para ello es necesario establecer criterios de selección y contratación bien definidos en los procedimientos correspondientes que garanticen la madurez afectivo sexual de los candidatos, de manera que se permita detectar aquellos aspectos más relevantes que nos alerten sobre su inadecuación y los riesgos que pueda implicar.

5.2.2. El compromiso de una formación permanente y específica¹⁶

La misión¹⁷ de las Hijas de María Auxiliadora propone la educación integral de los jóvenes que asegura avanzar en favor de la justicia, la paz, la integridad de la creación y la defensa de la vida, como valores evangélicos. De este modo, se asume la autoformación y la formación permanente en primera persona como elemento fundamental del proyecto de vida, favorece la unificación personal y enriquece a la comunidad. Desde la Inspectoría y en cada una de las Casas se realizará el seguimiento y se desarrollará un plan de acompañamiento de los educadores, con temas específicos (uno de ellos debería ser la formación preventiva, y la de detección y denuncia de maltratos) de formación permanente a educadores, personal y voluntariado de las Casas de la Inspectoría y de las entidades especialmente vinculadas.

16 Cf. Inspectoría María Auxiliadora: Código de Conducta *ad experimentum*, SPA, 2019, nº 24.

Cf. Inspectoría María Auxiliadora: Proyecto Inspectorial de Formación, 2020, p. 8-9; 18-19; 21.

17 Cf. Inspectoría María Auxiliadora: Código de Conducta *ad experimentum*, SPA, 2019, nº 1-2.

5.2.3. La formación de los MJAV

Así mismo, se ve necesario que los propios menores adquieran una formación en la detección, identificación y denuncia (procedimientos, canal de denuncias...)

En todas las Casas, se deberá facilitar la información referente a los procedimientos de comunicación de situaciones de violencia regulados por las administraciones públicas y aplicados en los distintos ambientes educativos, así como de las personas responsables en este ámbito, de los medios electrónicos de denuncia y la existencia de los protocolos establecidos.¹⁸

5.2.4. Revisión y actualización del Manual

Se considera otro procedimiento preventivo, la revisión del propio Manual y procedimientos para su actualización y para que siga dando respuesta al fin que se propone.

¹⁸ LPIV, art. 18.

6. Protocolo de actuación

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN LA ACCIÓN EDUCATIVA CON MENORES, JÓVENES Y ADULTOS MÁS VULNERABLES, EN UNA SITUACIÓN DE MALTRATO, REAL O PROBABLE¹⁹

Después de haber estado viendo todo lo que se puede hacer para prevenir situaciones de maltrato, se ha de conocer también cómo actuar cuando se cree que hay una posible situación de desprotección o se tiene constancia de ello. El saber intervenir adecuadamente en estas ocasiones es fundamental, tanto para la seguridad de los MJAV y de su entorno, como para que las actuaciones garanticen una evolución adecuada del proceso que se tenga que llevar a cabo.

Vamos a diferenciar entre aquellas situaciones en que no hay una revelación directa de una situación de maltrato y, por otro lado, aquellos casos que nos son revelados bien por parte directa del MJAV o por parte de un testigo o tercero que conoce los hechos.

En ambos casos hay que saber acoger y escuchar, para facilitar el difícil paso de reconocerse víctima de este tipo de hechos. En este sentido, es fundamental la manera en que se recoge y registra la información, pues va a determinar el curso y la credibilidad del proceso. Y por supuesto, es esencial conocer cómo se ha de proceder y a quién informar y derivar, para mantener la prudencia y discreción necesaria para actuar correcta y eficazmente en este tipo de casos.

6.1. SABER DETECTAR E INTERPRETAR

La detección es el proceso en el que se puede reconocer e identificar una serie de señales o indicadores físicos, de comportamiento y emocionales del MJAV.

Para hacer una correcta detección de estas posibles situaciones, se debe observar sistemáticamente en diferentes momentos y contextos:

- > Las actividades dirigidas.
- > Las salidas.

¹⁹ Cf. Compañía de Jesús. Provincia de España. Manual del Sistema Entorno seguro, 2018.

- > Sus relaciones con personas adultas, iguales y otros menores, con diferencia significativa de edad.
- > Su aspecto (ropa, golpes y heridas, estado físico general, estado emocional...).
- > La asistencia (patio, tiempo libre, acogida, ...)
- > Conocimiento de posibles situaciones de riesgo o desamparo cuando no tienen sus necesidades básicas más cubiertas.
- > La comunicación no verbal y posibles cambios en la actitud, que también es uno de los principales medios para observar cuando los MJAV tienen alguna discapacidad.

Es básico compartir con los servicios sociales, autoridades competentes en materia de protección de menores u otras administraciones del territorio aquellas situaciones de fragilidad para conocer si se presentan en el contexto familiar y social, a fin de propiciar una detección precoz que, al mismo tiempo, permitirá una intervención preventiva.

El contacto con los padres y madres, tutores legales o “guardadores”, salvo que puedan existir indicios de que sean ellos los causantes de violencia al menor²⁰, también tiene el objetivo de valorar el posicionamiento y la disposición de estos para colaborar con el ambiente educativo correspondiente: la percepción o el grado de conciencia, su implicación con el fin de buscar soluciones al respecto, la motivación o la capacidad para modificar la situación.

Un MJAV que ha sufrido un maltrato o abuso sexual puede padecer diferentes consecuencias a corto y largo plazo de diverso tipo. En el anexo II, se exponen algunos de los indicadores que se pueden detectar especialmente en los menores de edad y posibles consecuencias psicosociales, emocionales, conductuales o físicas que sufren algunas de las víctimas, así como señales que nos alertan de que ha podido sufrir una situación de maltrato o abuso.

Pero, hemos de tener en cuenta que el hecho de mostrar algunos de estos “síntomas”, no es siempre debido a padecer abuso, pues puede tener otras posibles causas y de ahí lo delicado de nuestras actuaciones cuando detectamos algo de este estilo. No obstante, sin que se nos despierte un estado de hipervigilancia y sospecha, estos indicadores nos pueden servir de ayuda.

20 LPIV, art. 25.2

Con todo esto, podemos detectar por observación de señales llamativas en el MJAV que serían una alerta para poner la mirada en ellos:

- Cambios de comportamiento o anomalías repentinas.
- Bajo rendimiento (académico o laboral) de aparición repentina y no justificable a dificultades de aprendizaje o falta de destreza.
- Cambios físicos y en el estado de ánimo.
- Conducta sexual inadecuada.

Debemos ser cautelosos a la hora de detectar algún posible indicador compatible con el maltrato e interpretar de manera adecuada esas señales, sin agrandar ni dramatizar indebidamente nada, y a la vez sin minimizar o no querer verlas. Si no estamos seguros de las mismas, además de seguir observando con prudencia, se debe consultar a la persona responsable del ambiente educativo. En todo caso, esta información es protegida y de alta sensibilidad, por lo que no ha de compartirse abiertamente en ningún espacio, ni dentro ni fuera de la Casa.

6.2. PASOS QUE SEGUIR HASTA LA INTERVENCIÓN

Es un momento y un proceso muy delicado, que exige no sólo buena disposición, sino “saber hacer” y estar preparado para ello.

Cuando se tiene una sospecha al haber detectado ciertas señales o indicadores, o cuando nos ha llegado una revelación que confirmar, hay distintas actuaciones que se pueden llevar a cabo.

- Si es una sospecha lo que tenemos, compartirla con la persona responsable del ambiente educativo, aportando la información suficiente, para que se diseñen los pasos a seguir (mayor observación, apertura de una investigación)
- Si lo que nos llega es de forma indirecta, incluso anónima, el proceso es como el señalado anteriormente, dado que trata de una sospecha de un tercero. Si este tercero ha sido testigo de una situación de maltrato, se comunicará a la persona responsable del ambiente educativo, para decidir quién se entrevistaría con el MJAV para confirmar la información recibida y en qué condiciones (con un adulto responsable o familiar...).
- Si es directamente el MJAV quién nos lo comunica, hemos de mantener

la calma y dejar nuestros temores a un lado, centrándonos en únicamente escuchar y acoger lo que el MJAV nos relata, creyendo sus palabras, transmitiéndole seguridad y confianza, e intentando retener cada palabra que narra y con la mayor literalidad posible y trasladarlo a la persona responsable del ambiente educativo. Al MJAV, se le comunicará que se va a llevar a cabo dicha comunicación.

6.3. ACTITUDES DURANTE EL PROCESO

Sea cual sea el medio por el que la Casa o la Inspectoría pueda tener noticia de un posible maltrato, es necesario tener algunas cuestiones claras antes de iniciar cualquier actuación.

6.3.1. Criterios generales para actuar

- > La búsqueda de la verdad y la colaboración con la justicia.
- > Mantener la calma, ser discreto y no tomar partido (puesto que algunas de las sospechas y denuncias podrán revelarse como falsas, incluso aunque sean bien intencionadas)
- > Actuar siempre intentando proteger el interés superior del MJAV y haciérselo explícito.
- > El bienestar y la seguridad del MJAV pide que ninguna sospecha o denuncia quede sin investigar.
- > Prevenir situaciones que pueden perjudicar gravemente el desarrollo integral y el bienestar del MJAV.
- > Intervenir de manera coordinada, siguiendo pautas compartidas y mutuamente aceptadas como válidas.
- > Garantizar el derecho del MJAV a ser oído en todas las decisiones que le afecten.
- > Prestar atención de manera inmediata y ágil, evitando demoras en la intervención.
- > Buscar la intervención mínima, evitando el maltrato institucional generado por la reiteración de actuaciones o su práctica en condiciones poco adecuadas (evitar la re-victimización)
- > Ofrecer y propiciar el encuentro, el diálogo y la búsqueda de soluciones para la reparación del daño, sean objeto o no de una medida de protección.

6.3.2. Escuchar

Ante cualquier situación de maltrato y abusos sexuales, el trabajador o voluntario adulto debe escuchar al MJAV, y no cuestionarle la veracidad de su relato y darle todo el apoyo que necesita, que se sienta acogido.

El que primero recibe la revelación puede no tener la competencia para determinar si lo revelado es verdad o no. Su obligación es escuchar y hacer un informe no-diagnóstico, sólo recoger.

Aspectos para tener en cuenta:

- > Realizar la entrevista en un lugar acogedor sin que pueda ser interrumpido.
- > Sentarse al lado del MJAV (en posición L, mejor que enfrente o detrás de una mesa).
- > Utilizar un tono y timbre de voz moderado.
- > Mantener contacto visual frecuente, aunque no continuo.
- > Evitar el contacto físico.
- > Darle seguridad y tranquilidad.

En el anexo III se señalan unas pistas para realizar las conversaciones.

6.3.3. Registrar

Es imprescindible e importante realizar una buena documentación, tanto de la información previa como de las sospechas, las conversaciones y los hallazgos. Por ello, es necesario que se tomen notas de lo escuchado lo antes posible y se debe intentar que esas notas sean lo más fieles posible a lo dicho (si es posible de manera literal) y de algunas conductas “no verbales” (tono de voz, llanto, mirada huidiza...) indicando también fecha y hora de la conversación:

- > Para dar credibilidad en posibles procedimientos penales, ya que las declaraciones de los MJAV afectados se mantienen, en gran medida, sin cambios durante los interrogatorios reiterados.
- > Que el MJAV sea entrevistado el menor número de veces por el menor número de personas.
- > Puede evitar a otras personas involucradas que se les vuelva a interrogar o disminuir el estrés de las personas afectadas.

- > Puede ofrecer detalles sobre el desarrollo de síntomas durante una posible psicoterapia en el futuro y puede servir como evidencia a las compañías de seguros.
- > Para distinguir qué decisiones son útiles y cuáles son menos útiles.
- > Es una prueba de que los profesionales toman en serio los hechos expresados por los MJAV.

6.3.4. Notificar

Cualquier trabajador o voluntario adulto, tiene la obligación social, ética y legal de actuar en los casos de maltrato que conozca, incluyendo el abuso sexual según la legislación vigente.

Es obligación de quien recibe la noticia del hecho comunicarla a la persona responsable del ambiente educativo para que se inicien los procedimientos eficaces con el objeto de proporcionar la asistencia necesaria que garantice la protección inmediata.

Por este motivo, tras una revelación o al estar al corriente de un posible caso de maltrato, hemos de notificar inmediatamente la información que se ha recibido, al responsable del ambiente educativo, para tomar las medidas oportunas dependiendo del caso y decidir el mejor proceder inicialmente.

Según la legislación vigente, el deber de comunicación es exigible a aquellas personas que, por razón de cargo, profesión, oficio o actividad, tengan encomendada la asistencia, el cuidado, la enseñanza o protección de niños, niñas o adolescentes²¹.

Si no se hiciera, se considerará encubrimiento o, en cualquier caso, se considerará una conducta inadecuada que tendrá como consecuencia la aplicación del régimen sancionador del ambiente educativo.

Se pueden tomar diferentes medidas, algunas de las cuales se llevarán a cabo simultáneamente:

- > Abrir una investigación por alguien capacitado para ello (en todo caso, apartar al posible maltratador), aportar seguridad y las primeras atenciones necesarias al MJAV (atención sanitaria, policial, etc.), informar a los

²¹ LPIV, art. 16.1.

servicios sociales o las administraciones pertinentes, denunciar...

- > Para iniciar cualquier proceso, se requiere poner en marcha el protocolo para situaciones de maltrato. La persona responsable del ambiente educativo valorará la mejor actuación según el caso, tomará las decisiones oportunas para iniciar el proceso según la legislación vigente y los protocolos de cada comunidad autónoma, o de diferentes ámbitos y actividades²² e implicará a otras personas siempre que sea necesario.

6.3.5. Apoyar

Mientras el MJAV continúe en el ambiente educativo será necesario que el responsable se coordine con los profesionales de los servicios que están interviniendo en el caso, para tener conocimiento de su situación, y entender e interpretar sus conductas, así como ofrecer espacios de escucha y contención emocional si fuera necesario.

Si se han tomado medidas protectoras que no permiten que la persona afectada asista a la Casa, se valorará la idoneidad de proporcionar una comunicación a los compañeros y compañeras del grupo al que asiste, adecuada a la edad y a la situación y contexto.

También se ofrecerá apoyo al entorno tanto del MJAV como del investigado.

6.3.6. Documentación del proceso

La evidencia inicial y las sospechas suelen ir acompañadas de un fuerte sentimiento de inseguridad. Esto está relacionado con el hecho de que los síntomas que pueden presentarse como efectos de un maltrato generalmente no son específicos y pueden explicarse por otras causas.

Una buena documentación del caso ha de recoger:

- > Razones por las que se inició una intervención.
- > Indicar el lugar y el tiempo: Cómo se reveló.
- > Registrar de manera inmediata.
- > Palabras exactas del MJAV, literales.
- > No “organizar” (cambiar el orden de la narración)
- > Describir el entorno y las circunstancias.

²² LPIV, art. 34 y 37.

- > Documento de la toma de declaración formal al menor. Una vez abierto el expediente, tomar declaración al menor es una medida de seguridad jurídica. Se ha de hacer previa autorización de los padres y madres, tutores legales.
- > Guardar los registros en un archivo protegido bajo la custodia del máximo responsable del ambiente educativo.

Tras la finalización de las actuaciones se realizará un informe que será remitido inmediatamente a la responsable inspectorial del ambiente educativo, para que, de acuerdo con la LOPD, quede registro de cada situación encontrada en cualquier Casa de la Inspectoría y las actuaciones y conclusiones de todos los pasos llevados a cabo tanto con el maltratador como con el MJAV y su entorno, y dentro del ambiente educativo en el que hayan ocurrido los hechos. Sólo entonces, se considerará que el caso está debidamente cerrado.

6.4. PRINCIPALES ACTUACIONES

6.4.1. El comienzo del proceso

La recepción de la sospecha/denuncia por parte de la persona responsable del ambiente educativo (con atención a la descripción objetiva de la situación, tomando notas, si se necesita). Se notifica a la persona o personas necesarias para poder realizar una evaluación inicial de la situación.

Puede haber sospechas o denuncias de las que se considere, ya en esta fase preliminar, que no se corresponden con la realidad, cerrándose así el proceso.

En caso de que se considere necesario o prudente investigar y actuar más cuidadosamente-detalladamente, se siguen estos pasos:

1. Si se trata de una situación en la que hay indicios suficientes de que pueda existir la posibilidad de un delito, se comunicará a las autoridades judiciales (fiscalía, policía, etc.), de acuerdo al deber de comunicación cualificado²³ que, si lo consideran, darán inicio al proceso penal (paralelo al proceso interno).

²³ LPIV, art. 16.

2. Valorar si la víctima permanece en situación de peligro. Si es que sí, entonces la persona responsable del ambiente educativo debe evaluar si está capacitada para tratar la situación. Las obras llamadas “entidades con competencia en materia de infancia y juventud”, como son las presencias educativas de la Inspectoría, deben asumir el “primer nivel” en el tratamiento de las incidencias con menores. Lo mismo ocurre, en ciertos casos, en lo que se refiere a incidencias con jóvenes y adultos vulnerables.

a. En caso de que la Casa no sea capaz de tratar la situación, debe entonces notificar a las instituciones de “segundo nivel” (fiscalía de menores, servicios sociales...). En todo caso, intentará estar disponible para acompañar y colaborar en lo que sea necesario o le sea requerido.

b. Si la Casa asume el tratamiento de la situación de peligro, ha de establecerse un plan de acción para conocer mejor la situación. Debe mantenerse abierta la posibilidad de recurrir a entidades de nivel superior, en el caso de que la situación así lo requiera.

3. A la vez que se ha de alejar la situación de peligro, surge la cuestión de si la Casa puede hacer algo más por la víctima, siempre de acuerdo con la familia o con los tutores legales legales (que deben ser siempre informados inmediatamente, salvo que existan indicios de que la mencionada violencia haya sido ejercida por ellos)²⁴ o el propio interesado, en caso de ser un adulto no dependiente. Deben ser activados todos los medios necesarios.

4. Evaluar si se trata de una incidencia interna o externa. En el caso de ser una incidencia externa (que corresponde, en la práctica, a una situación de maltrato fuera de la Casa), se determinará si hay alguna acción de prevención que se pueda llevar a cabo, para disminuir o eliminar el riesgo de que nuevas situaciones semejantes puedan ocurrir o causar daño (por ejemplo, la formación de MJAV para autoprotección, formación parental para las familias y otros responsables de los MJAV, etc.). Y se cierra el proceso, terminándose el registro de incidencia externa. Así mismo, queda claro que, si hay visos de delito, hay obligación de denunciar.

²⁴ LPIV, art. 25.2.

5. En el caso de que se trate de una incidencia interna (que significa, en la práctica, la existencia de maltrato dentro de la Casa por parte de un trabajador o persona voluntaria):

a. Si la persona en cuestión es trabajadora o voluntaria, la persona responsable del ambiente educativo ha de tomar la decisión de si inicia o no un proceso disciplinar (en el caso de un trabajador), un diálogo o rescisión o sustitución (en el caso de voluntario o un prestador individual de servicios) o ponerse en contacto con la entidad prestadora de servicios (en el caso de que sea una persona externa empleada en la obra por esa entidad). Se deben tener en cuenta los elementos y las explicaciones dadas, el reconocimiento de la falta y la gravedad de la incidencia y la reincidencia. El resultado final del proceso puede ir desde archivarse, por un lado, al despido por causa disciplinaria, rescisión del contrato, extinción del contrato de voluntariado o el requerimiento de sustitución de la persona trabajadora a la entidad prestadora de servicios (o la rescisión del contrato con esa entidad), por otro. Debido a sus implicaciones legales, parece necesario que todas estas situaciones también sean llevadas o acompañadas por un jurista siguiéndose todos los procedimientos previstos en la legislación pertinente. Al margen de la posible denuncia.

b. Surge también la cuestión de si se ha de poner en práctica alguna medida disciplinar o institucional, ligada a la incidencia: medidas disciplinarias en el caso de que los actores hayan sido otros MAJV (siguiéndose aquí también la legislación permanente, en caso de que exista, aplicable a la situación); acciones de comunicación interna y/o externa, etc.

c. Antes de cerrar el proceso es pertinente preguntarse si es necesario o aconsejable la puesta en práctica de nuevas medidas de protección, capaces de prevenir nuevas incidencias semejantes a la incidencia tratada.

d. Finalmente, se cierra el proceso al finalizar el registro de incidencia interna.

6.4.2. Actuación con la persona acusada

La persona responsable del ambiente educativo al habla con la responsable del ambiente inspectorial determinarán con quién y cómo entrevistan a la persona acusada.

6.4.3. Otros elementos para tener en cuenta

- > A lo largo del proceso debe cuidarse, en primer lugar, la seguridad y bienestar de MJAV. Si se viera necesario, se puede asociar al proceso una “persona de confianza” de la Casa que sea próxima a MJAV y/o a su familia. También hay que prestar mucha atención a posibles tentaciones de agresividad y “venganza” por parte de la persona acusada.
- > Aun cuando se trate de una incidencia interna cuyo sospechoso es un trabajador o voluntario, se debe evaluar si es bueno un “alejamiento preventivo” hasta que los hechos estén enteramente esclarecidos, dentro del marco que permita la legislación aplicable.
- > No se debe olvidar, mientras tanto, que la persona es inocente hasta que se prueba lo contrario, y así debe ser tratada.
- > Puede también suceder que la persona acusada sea el propio responsable del ambiente educativo o una persona de la dirección. En este caso debe siempre recurrirse a una autoridad superior y a la persona responsable del ambiente inspectorial.
- > Mantener el principio de confidencialidad durante todo el proceso. Tener en cuenta la LOPD.
- > Tener en cuenta el obligado cumplimiento y respeto de normativas y protocolos regulados legal o reglamentariamente en diferentes ámbitos y actividades.²⁵
- > Dar algunas explicaciones simples a los trabajadores de la Casa, para evitar rumores y acusaciones. Se ha de hablar poco, de los datos objetivos y sin tomar partido o sacar conclusiones, manifestando sencillamente que la cuestión está siendo investigada. En caso de que sea necesario el contacto con la prensa, entonces no deberá decirse nada sin el contacto con el equipo de comunicación de la Inspectoría (que, por supuesto, puede también ayudar a la comunicación interna).²⁶
- > El cierre del proceso deberá incluir siempre la cuestión de los aprendi-

25 LPIV, art. 34 y 37.

26 Inspectoría María Auxiliadora: Manual de Comunicación en situaciones de crisis, SPA, 2020.

zajes obtenidos. Se ha de preguntar si hay mejoras que han de ponerse en práctica en la institución, como nuevas reglas o procedimientos.

> En el caso de que se concluya que la persona sospechosa era inocente, deben de darse todos los pasos necesarios para reparar las posibles consecuencias negativas que ésta haya podido sufrir.

Una vez finalizada la actuación, la Inspectoría:

- > estudiará la posibilidad de denunciar, aunque los padres o tutores no lo hicieran.
- > informará a la policía o fiscal, aún en el supuesto de no poder acreditar el maltrato.
- > y, valorará la personación como acusación particular.

6.4.4. Plazos

A pesar de que cada situación sea única, se deberán adquirir compromisos de plazos para el tratamiento de la manifestación de sospechas o denuncias. La prioridad que se dé a la investigación de los hechos y a la resolución de las situaciones también es una expresión del compromiso de la Inspectoría con la protección y cuidado de MJAV.

Los plazos indicados son los siguientes:

- > En el caso de que exista la posibilidad de un delito y/o MJAV esté en una situación de peligro, la incidencia debe ser tratada en un plazo máximo de 24 horas, y si es posible en el mismo día.
- > Todas las demás incidencias deben ser tratadas en un plazo máximo de tres días hábiles.
- > Se debe actuar con diligencia y celeridad evitando el “arrastre” (dilación indebida). En el caso de que se haya iniciado un proceso de ámbito jurídico (proceso disciplinar a un trabajador o trabajadora, procedimiento disciplinar a un alumno o alumna o a alguna persona voluntaria, etc.), se han de seguir con rigor los plazos previstos en la ley.

7. Difusión del Manual

Este manual se hará llegar a todos los que trabajan y colaboran en la Inspectoría, será objeto de las adecuadas acciones de comunicación, formación y sensibilización para su oportuna comprensión y puesta en práctica.

8. Evaluación del Manual

Este manual requerirá de procedimientos de evaluación que permitan hacer las revisiones y modificaciones pertinentes con la finalidad de asegurar su calidad, y su implementación exitosa. El Consejo inspectorial articulará este proceso de evaluación.

ANEXOS

ANEXO I

Tipologías de maltrato²⁷

El maltrato es una realidad compleja y múltiple en cuanto a las tipologías de maltrato. El Comité de los Derechos del Niño (CDN) de las Naciones Unidas publicó en 2011 la Observación General nº 13 relativa al derecho del niño y la de no ser objeto de ninguna forma de violencia.

Se enumeran las siguientes formas de violencia: descuido o tratamiento negligente, violencia mental, violencia física, castigos corporales, abuso y explotación sexuales, tortura y tratamiento o penas inhumanas o degradantes, violencia entre niños, autolesiones, el ejercicio de violencia (como la mutilación genital femenina o los matrimonio forzados) y la violencia machista respecto de la madre que condiciona y representa un agravio también en la relación entre los hijos e hijas que son también víctimas, violencia en los medios de comunicación, violencia mediante las tecnologías de la información y la comunicación, violación de los derechos del niño en las instituciones y en el sistema.

Fundamentalmente, en cuanto al momento presente y este protocolo, el maltrato lo clasificaremos desde las siguientes perspectivas:

1. Según el momento en el cual se produce:

a) Maltrato Prenatal: cuando el maltrato se produce antes del nacimiento. Se entiende por maltrato prenatal la falta de cuidado del propio cuerpo, consciente o inconscientemente, o la ingestión de drogas o sustancias psicotrópicas por parte de la mujer durante el proceso de gestación, y también el producido indirectamente al bebé por la persona que maltrata a la mujer en el proceso de gestación.

b) Maltrato Postnatal: cuando el maltrato se produce durante la vida del niño o el adolescente.

²⁷ Cf. Protocol marc d'actuacions contra el maltractament a infants i adolescents de Catalunya 17 R/N: B0000/X0000 Versió 1-AA

2. Por razón de los autores:

a) **Maltrato en el ámbito familiar:** cuando los autores del maltrato son familiares (biológicos o no) del niño o el adolescente. En este contexto, los autores pueden ser las personas que tienen atribuidas las funciones de protección, lo cual coloque al niño o el adolescente en una situación de desprotección que obligue a intervenir, o puede estar producido por otros familiares.

Se define el maltrato infantil en el ámbito familiar como:

Cualquier acción (física, sexual o emocional) u omisión no accidental en el trato hacia un niño, niña o adolescente, por parte de sus progenitores o cuidadores, que lo ocasiona un daño físico o psicológico y que amenaza su desarrollo tanto físico como psicológico.

Este maltrato provoca una situación de desprotección que podemos clasificar como:

> SITUACIONES DE RIESGO

Se entiende por situación de riesgo la situación en que el desarrollo y el bienestar del niño, niña o el adolescente se ven limitados o perjudicados por cualquier circunstancia personal, social o familiar.

Son situaciones de riesgo:

- a) La carencia de atención física o psíquica del niño o el adolescente por los progenitores, o por los titulares de la tutela o de la guarda, que comporte un perjuicio leve para la salud física o emocional del niño, niña o el adolescente.
- b) La dificultad grave para dispensar la atención física y psíquica adecuada al niño, niña o el adolescente por parte de los progenitores o de los titulares de la tutela o de la guarda.
- c) La utilización, por los progenitores o por los titulares de la tutela o de la guarda, del castigo físico o emocional sobre el niño, niña o el adolescente que, sin constituir un episodio grave o un patrón crónico de violencia, perjudique el desarrollo.
- d) Las carencias que, por el hecho que no pueden ser adecuadamente compensadas en el ámbito familiar, ni impulsadas desde este mismo ámbito para su tratamiento mediante los servicios y recursos normalizados,

puedan producir la marginación, la inadaptación o el desamparo del niño, niña o el adolescente.

- e) La carencia de escolarización en edad obligatoria, el absentismo y el abandono escolar.
- f) El conflicto abierto y crónico entre los progenitores, separados o no, cuando anteponen sus necesidades a las del niño, niña o el adolescente.
- g) La incapacidad o la imposibilidad de los progenitores o los titulares de la tutela o de la guarda de controlar la conducta del niño, niña o el adolescente que provoque un peligro evidente de hacerse daño o de perjudicar terceras personas.
- h) Las prácticas discriminatorias, por los progenitores o titulares de la tutela o de la guarda, contra las niñas o las chicas, que comporten un perjuicio para su bienestar y su salud mental y física, incluyendo el riesgo de sufrir la ablación o la mutilación genital femenina y la violencia ejercida contra ellas.
- i) Cualquier otra circunstancia que, en el supuesto de que persista, pueda evolucionar y derivar en el desamparo del niño, niña o el adolescente.

> SITUACIONES DE DESAMPARO

Se consideran desamparados los niños o los adolescentes que se encuentran en una situación de hecho en que faltan los elementos básicos para el desarrollo integral de la personalidad, siempre que para su protección efectiva haya que aplicar una medida que implique la separación del núcleo familiar.

Son situaciones de desamparo:

- a) El abandono.
- b) Los maltratos físicos o psíquicos, los abusos sexuales, la explotación u otras situaciones de la misma naturaleza efectuadas por las personas a las cuales corresponde la guarda o que se han llevado a cabo con el conocimiento y la tolerancia de estas personas.
- c) Los perjuicios graves al bebé causados por maltrato prenatal. A estos efectos, se entiende por maltrato prenatal la carencia de cuidado del propio cuerpo, consciente o inconsciente, o la ingestión de drogas o sustancias psicotrópicas por parte de la mujer durante el proceso de gestación, y también el producido indirectamente al bebé por la persona que maltrata a la mujer en proceso de gestación.

- d)** El ejercicio inadecuado de las funciones de guarda que comporte un peligro grave para el niño, niña o el adolescente.
- e)** El trastorno o la alteración psíquica o la drogodependencia de los progenitores, o de los titulares de la tutela o de la guarda, que repercuta gravemente en el desarrollo del niño, niña o el adolescente.
- f)** El suministro al niño, niña o el adolescente de drogas, estupefacientes o cualquier otra sustancia psicotrópica o tóxica llevado a cabo por las personas a las cuales corresponde la guarda o por otras personas con su conocimiento y tolerancia.
- g)** La inducción a la mendicidad, la delincuencia o la prostitución por parte de las personas encargadas de la guarda, o el ejercicio de las dichas actividades llevado a cabo con su consentimiento o tolerancia, y también cualquier forma de explotación económica.
- h)** La desatención física, psíquica o emocional grave o cronificada.
- i)** La violencia machista o la existencia de circunstancias en el entorno socio familiar del niño, niña o adolescente, cuando perjudiquen gravemente su desarrollo.
- j)** La obstaculización por los progenitores o los titulares de la tutela o de la guarda de las actuaciones de investigación o comprobación, o su falta de colaboración, cuando este comportamiento pone en peligro la seguridad del niño, niña o el adolescente, y también la negativa de los progenitores o los titulares de la tutela o de la guarda a participar en la ejecución de las medidas adoptadas en situaciones de riesgo si esto comporta la persistencia, la cronificación o la agravación de estas situaciones.
- k)** Las situaciones de riesgo que por su número, evolución, persistencia o agravación determinen la privación al niño, niña o el adolescente de los elementos básicos para el desarrollo integral de la personalidad.
- l)** Cualquier otra situación de desatención o negligencia que atente contra la integridad física o psíquica del niño o el adolescente, o la existencia objetiva otros factores que imposibiliten el desarrollo integral.

b) Maltrato fuera del ámbito familiar: cuando los autores del maltrato no son familiares del niño, niña o del adolescente o el grado de parentesco es muy lejano y no tienen relaciones familiares.

En este contexto, los autores pueden ser personas adultas u otros niños y adolescentes. El procedimiento de actuación que se tiene que seguir en los casos de maltrato es diferente en función de ser un caso de maltrato

en el ámbito familiar que comporte una situación de desprotección o de ser un caso de maltrato fuera del ámbito familiar en una situación de protección. En este segundo caso, son los progenitores y/o tutores o guardadores legales los que tienen la responsabilidad de activar las actuaciones que se establecen en la legislación aplicable y en este protocolo.

c) Otras categorías:

- > **Institucional:** que es el maltrato provocado por cualquier legislación, programa, servicio, actuación o procedimiento proveniente de los poderes públicos o privados y de sus actuaciones, cuando vulneran los derechos básicos de los niños o adolescentes.
- > **Social:** cuando no se puede identificar un sujeto concreto responsable del maltrato, pero se dan una serie de circunstancias externas a la vida de los progenitores y del niño, niña o el adolescente que imposibilitan su adecuada atención.

3. Por razón de la edad del autor:

a) Maltrato por un adulto

b) Maltrato por un menor de edad

- > Presunto autor menor de 14 a 18 años.
- > Presunto autor menor de 14 años.

4. Por la acción u omisión concreta que se ha producido:

A todos los efectos, por razón de la acción u omisión concreta existen las siguientes cuatro categorías básicas:

a) Maltrato físico: que es cualquier acción no accidental que provoque o pueda provocar a los niños y adolescentes daños físicos o enfermedades.

b) Negligencia: que se produce cuando las necesidades básicas del niño, niña o del adolescente no son atendidas, de manera temporal o permanente.

c) Maltrato emocional: que se produce cuando se provoca al niño, niña o el adolescente daños psicológicos (desprecio, insulto, intimidación, discriminación...)

d) Abuso sexual: toda actividad impuesta por un adulto a un niño, niña contra la cual tiene derecho a la protección del derecho penal. También se considerará abuso las actividades sexuales impuestas por un niño, niña a otro si el primero es considerablemente mayor que la víctima o utiliza la fuerza, las amenazas u otros medios de presión. Las actividades sexuales entre niños y niñas no se considerarán abuso sexual cuando superen el límite de edad establecido por el estado parte para las relaciones sexuales consentidas (que en el Estado español es de 16 años)

5. Formas específicas de maltrato que por su trascendencia histórica y social en el momento presente consideramos necesario contemplar de forma específica son las siguientes:

a) Violencia machista: Las niñas y chicas menores de edad también pueden ser víctimas de violencia machista. En este sentido, se opta por emplear la denominación violencia machista porque el machismo es el concepto que define de manera más general las conductas de dominio, control y abuso de poder de los hombres sobre las mujeres, sean adultas o menores de edad que, a la vez, ha impuesto un modelo de masculinidad que todavía es valorado como superior por algunos sectores de la sociedad. Las diversas manifestaciones de la violencia machista son la expresión más grave y devastadora de la cultura patriarcal, que no solo destruye vidas, sino que impide el desarrollo de los derechos, la autonomía y la libertad de las mujeres menores de edad. En este ámbito de la violencia machista incluiríamos formas específicas como las siguientes:

> Los matrimonios forzados que es aquel matrimonio que se produce sin el consentimiento válido de como mínimo uno de los contrayentes por la intervención de terceras personas del entorno familiar que se otorgan la facultad de decisión y presionan porque esta práctica se produzca.

> La ablación o mutilación genital femenina. La mutilación genital femenina (MGF) es el nombre genérico dado a aquellas prácticas que implican la extirpación total o parcial de los genitales externos femeninos u otras agresiones a los órganos genitales de las mujeres por razones culturales, religiosas u otros con finalidad no terapéutica.

b) Tráfico de seres humanos: El Protocolo para prevenir, reprimir y sancionar el tráfico de personas, especialmente mujeres y niños suscrito en Palermo el 2000, y que complementa la Convención de las Naciones Unidas contra la Delincuencia Organizada Transnacional, define el tráfico de seres humanos como «la captación, el transporte, el traslado, la acogida o la recepción de personas, recurriendo a la amenaza o al uso de la fuerza u otras formas de coacción, al rapto, al fraude, al engaño, al abuso de poder o de una situación de vulnerabilidad o a la concesión o recepción de pagos o beneficios para obtener el consentimiento de una persona que tenga autoridad sobre otra, con fines de explotación...».

c) Discriminación por razón de orientación sexual, identidad de género o expresión de género: Hay que tener presente especialmente la legislación vigente para garantizar los derechos de las personas y erradicar cualquier indicio de maltrato, en cuanto a los niños y los adolescentes.

d) Maltratos que afectan a niños, niñas y adolescentes con discapacidad: Hay que tener presente especialmente en este punto la Convención Internacional sobre los derechos de las Personas con Discapacidad y su protocolo facultativo aprobada por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 13 de diciembre de 2006 que en su artículo 7 establece que, en todas las actividades relacionadas con ellos, una consideración primordial será la protección del interés superior del niño.

e) Maltrato mediante las tecnologías de la información y la comunicación: Con formas como el ciberacoso: Cuando un menor de edad es maltratado repetida y a lo largo del tiempo por parte uno o más menores de edad mediante el uso de herramientas tecnológicas.

6. Según la intensidad o gravedad podemos distinguir los siguientes grados de maltrato:

a) Maltrato leve o moderado: la situación no es urgente puesto que existen indicadores físicos, psicológicos y/o sociales de maltrato que se pueden abordar en el entorno socio-familiar del niño, niña o del adolescente. En caso de maltrato intrafamiliar no es necesaria la separación del niño, niña o del adolescente de la familia y la intervención se realiza desde el servicio donde se ha realizado la detección y/o desde los servi-

cios sociales básicos. En los casos de violencia machista, la intervención se tiene que producir de una manera integral y en el caso de violencia en el ámbito de la pareja se ha de contemplar conjuntamente al niño, niña o el adolescente y a la madre víctima de esta violencia.

b) Maltrato grave: La situación es urgente porque existen indicadores físicos, psicológicos y/o sociales de maltrato que ponen en peligro la integridad y el bienestar del niño, niña o el adolescente.

En caso de maltrato intrafamiliar es necesaria la intervención de los servicios sociales especializados y valorar la adopción de medidas de separación y protección al niño, niña o el adolescente.

Se deberá tener en cuenta el riesgo para la salud mental del niño, niña o del adolescente, su integridad moral y el desarrollo de su personalidad debida al maltrato emocional continuado o a la carencia de cuidado grave y crónica de sus necesidades afectivas o educativas por parte de progenitores, tutores o guardadores.

En los supuestos de violencia machista en el ámbito de la pareja, las actuaciones estarán orientadas a garantizar la ayuda necesaria para procurar la permanencia de los niños/a y los adolescentes con su madre, así como su protección, atención especializada y recuperación.

En todos estos casos habrá que valorar de forma especial si el niño, niña o el adolescente tiene alguna discapacidad. Para definir la gravedad del maltrato se tendrá en cuenta la frecuencia y la intensidad de los indicadores y el grado de vulnerabilidad del niño, niña o del adolescente.

Para valorar la vulnerabilidad del niño, niña o del adolescente se tienen que evaluar los siguientes factores:

- > Cronicidad y frecuencia del maltrato.
- > Acceso del autor al niño, niña o el adolescente.
- > Características y condiciones en las que se encuentra el niño, niña o el adolescente.
- > Relación entre el agresor y el niño, niña o el adolescente.
- > Si el niño, niña o el adolescente tiene alguna discapacidad.
- > Las características de los progenitores o guardadores principales

- > Las características del entorno familiar.
- > La existencia o no de demandas previas de ayuda y quien, cuando y como se atendieron.

Aun así, para valorar la urgencia de la intervención se deben tener en cuenta, básicamente, los dos parámetros siguientes:

- > Determinar la gravedad teniendo en cuenta el tipo de lesión y el nivel de vulnerabilidad del niño, niña o el adolescente.
- > Determinar la probabilidad que el maltrato se repita, teniendo en cuenta la cronicidad y la frecuencia, la accesibilidad del agresor, las características de comportamiento del niño, niña o el adolescente, el tipo de relación del guardador principal con el niño, niña o el adolescente, las características de los progenitores y del entorno familiar.

ANEXO II

Señales e indicadores de abuso sexual

1. Aspectos psicosociales

Algunas de las consecuencias psicosociales pueden ser:

- > **Impotencia:** Los MJAV que son maltratados o abusados sexualmente sienten que su voluntad y dignidad son insignificantes para el maltratador. Sienten que son tratados como objetos para la satisfacción de sus necesidades sexuales y el abuso de su poder.
- > **Pérdida de confianza:** La confianza del MJAV se ve debilitada, a la vez que experimentan un sentimiento de inutilidad y rendición. Las personas que sufren el abuso, a menudo, piensan que no han luchado lo suficiente contra el mismo.
- > **Silencio:** El maltrato suele provocar que las personas afectadas sean incapaces de hablar. No comprenden lo sucedido y no pueden explicarlo. Suelen darse sentimientos ambivalentes y de lealtad hacia el maltratador.
- > **Sentimiento de culpa:** Con frecuencia existe una relación entre agresor-víctima antes del maltrato o abuso. Esta relación se caracteriza por el afecto, la confianza y la dependencia. Debido a la fusión confusa de afecto y violencia sexual, las víctimas a menudo encuentran dificultad en reaccionar ante el abuso.
- > **Vergüenza:** El maltrato y abuso sexual no solo viola masivamente el sentido de privacidad de la víctima, sino que este último interioriza los actos y la humillación infligidos por el maltratador y los integra en su propia imagen.
- > **Deseo de desaparecer:** Las personas que han sido víctimas de abuso sexual tratan de hacerse “invisibles” o “desaparecer” para hacer del abuso y su sufrimiento algo invisible para los demás.

2. Síntomas físicos que pueden aparecer como consecuencia de una situación de abuso

- > Enfermedades de transmisión sexual.
- > Lesiones en zonas genitales.
- > Dolor, palidez, pérdida de sangre o secreciones en los genitales, ano o boca.
- > Dolor persistente o recurrente durante la micción y defecación.
- > Enuresis o incontinencia nocturna inesperada no conectada con la enseñanza de control de esfínteres (pedir ir al baño).
- > Cuadros de dolor inespecífico.
- > Enfermedades gastrointestinales.
- > Obesidad.
- > Síntomas cardiopulmonares y un estado de salud precario.

3. Consecuencias psicológicas

Las consecuencias psicológicas a corto plazo pueden aparecer en forma de estrés, trastorno o reacción aguda (shock). A menudo, se puede observar un trastorno postraumático a medio-largo plazo como también una mayor probabilidad de otros síntomas psicológicos tales como:

- > Depresión.
- > Pensamientos suicidas.
- > Abuso de sustancias estupefacientes.
- > Trastorno de ansiedad.
- > Trastorno de estrés postraumático (TEPT)
- > Trastorno del sueño.
- > Trastorno de la alimentación.
- > Trastorno sexual.

4. Aspectos conductuales

Los cambios de conducta en el ámbito social resultado de una agresión o abuso sexual pueden ser:

- > Aislamiento.
- > Agresión hacia sí mismo y/u otros.
- > Abuso de drogas o alcohol.
- > Trastornos alimentarios.
- > Falta de concentración.
- > Regresión.
- > Conducta sexualizada.

ANEXO III

Guía de conversaciones no estructuradas y estructuradas

CONVERSACIONES NO ESTRUCTURADAS	CONVERSACIONES ESTRUCTURADAS
Es información espontánea que el MJAV le da a la persona de referencia y que hemos de creer pues es su vivencia del hecho.	Son entrevistas en posibles casos. Se hacen preguntas para aclarar una sospecha de abuso.
Mantener la calma, no dejarnos llevar por nuestras propias emociones y estar centrados en el MJAV sin juzgar ni opinar o tomar partido.	Hay que tener cuidado en hacer preguntas sugestivas porque el MJAV puede tratar de complacer al otro diciéndole lo que cree que quiere oírle decir y el entrevistador con sus preguntas, puede hacer creer al MJAV que han ocurrido determinados hechos.
Darle espacio al MJAV para su declaración y apoyar su intención de explicar su experiencia.	No guiarse por decisiones tomadas con anterioridad o la previsión de que haya ocurrido el abuso.
No posponer la conversación. Escucharle de forma inmediata.	Atentos a otros factores o situaciones de estrés que puedan dar explicación a los comportamientos llamativos.

Escuchar activamente. No hacer muchas preguntas para no contaminar el relato.	Hay que distinguir entre las conductas llamativas que requieren una explicación y peculiaridades específicas de desarrollo o de personalidad.
Mostrar atención y comprensión.	Evitar conclusiones apresuradas.
Pedirle que diga lo que pasó; no interrumpirle con preguntas. Mejor realizarlas cuando termine.	No interpretar incorrectamente los comentarios del MJAV.
Las preguntas son útiles, pero deben ser abiertas (dan más información)	Se pueden realizar preguntas cerradas (dan información específica)
Ser honesto en la conversación. No hacer promesas falsas que no se puedan cumplir (no prometerle que nadie lo va a saber)	No inducir respuestas con nuestras preguntas.
No mostrarse muy afectado a nivel emocional.	Estar atento a las incongruencias en el relato.

ANEXO IV

Delitos contra la libertad e indemnidad sexuales²⁸

Conductas

Las conductas básicas de los delitos contra la libertad e indemnidad sexuales, tipificadas en el título VIII del Libro II del Código Penal (arts. 178 a 194), son las siguientes:

- > Agresión sexual.
- > Violación.
- > Abuso sexual:
 - sea menor de dieciséis años.
 - se halle privada de sentido.
 - se abuse de su trastorno mental.
 - se anule su voluntad mediante el uso de fármacos, drogas...
 - se haya obtenido prevaliéndose el responsable de una situación de superioridad.
- > Abuso mediante engaño y por prevalimiento.
- > Determinar a un menor de dieciséis años a participar en un comportamiento de naturaleza sexual o a hacerle presenciar actos de carácter sexual, aunque el autor no participe en ellos.
- > Compeler mediante violencia o intimidación a un menor de dieciséis años a realizar actos de naturaleza sexual sobre sí mismo.
- > On-line grooming.
- > Acoso sexual.
- > Exhibicionismo y provocación sexual.
- > Vender, difundir o exhibir, por cualquier medio directo, material pornográfico entre menores de edad o personas con discapacidad necesitadas de especial protección.

²⁸ Cf. Compañía de Jesús. Provincia de España. MODO DE PROCEDER en relación con los menores a efectos de evitar conductas impropias, 2019.

- > Prostitución.
- > Explotación sexual y corrupción de menores y personas con discapacidad.

Sanciones

- > Estos delitos se castigan con penas de prisión que pueden llegar hasta los 12 e incluso 15 años. En algunos de ellos la pena de prisión va acompañada de una pena de multa, ya sea con carácter alternativo o acumulativo.
- > A los condenados a pena de prisión por uno o más de estos delitos se les impondrá además la medida de libertad vigilada, que se ejecutará con posterioridad a la pena privativa de libertad. No obstante, cuando se trate de un solo delito menos grave y el delincuente fuera primario, el tribunal podrá imponer o no esta medida en atención a la menor peligrosidad del autor (art. 192.1 Código penal).
- > El juez o tribunal podrá imponer razonadamente, entre otras, la pena de inhabilitación para empleo o cargo público o ejercicio de la profesión u oficio, por el tiempo de seis meses a seis años (art. 192.3 Código penal).
- > A los responsables de la comisión de los delitos de abusos y agresiones sexuales a menores de dieciséis años, de los relativos a la prostitución y a la explotación sexual y la corrupción de menores se les impondrá, en todo caso, una pena de inhabilitación especial para cualquier profesión u oficio sea o no retribuido, que conlleve contacto regular y directo con menores de edad (art. 192.3 Código penal).

Normas de carácter procesal

- > Para proceder por los delitos de agresiones, acoso o abusos sexuales, será precisa denuncia de la persona agraviada, de su representante legal o querella del Ministerio Fiscal, que actuará ponderando los intereses en presencia. Cuando la víctima sea menor de edad, persona con discapacidad necesitada de especial protección o una persona desvalida, bastará la denuncia del Ministerio Fiscal (art. 191.1 del Código Penal).
- > Toda persona que tuviera noticia, a través de cualquier fuente de información, de un hecho que pudiera constituir un delito contra la libertad e indemnidad sexual, de trata de seres humanos, o de explotación de menores, tendrá la obligación de ponerlo en conocimiento del Ministerio Fiscal sin perjuicio de lo dispuesto en la legislación procesal penal (art. 13.4 de la Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor, modificada por Ley 26/2015, de 28 de julio).

Concepto de discapacidad (art. 25 Código penal)

A los efectos de este Código se entiende por discapacidad aquella situación en que se encuentra una persona con deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales de carácter permanente que, al interactuar con diversas barreras, puedan limitar o impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con los demás.

Asimismo, a los efectos de este Código, se entenderá por persona con discapacidad necesitada de especial protección a aquella persona con discapacidad que, tenga o no judicialmente modificada su capacidad de obrar, requiera de asistencia o apoyo para el ejercicio de su capacidad jurídica y para la toma de decisiones respecto de su persona, de sus derechos o intereses a causa de sus deficiencias intelectuales o mentales de carácter permanente.



HIJAS DE MARÍA AUXILIADORA
Salesianas

INSPECTORÍA MARÍA AUXILIADORA
C/ Villaamil, 18 • 28039 Madrid
www.salesianas.org