



MANUAL DE PROTECCIÓN DEL MENOR



1. Introducción.

Este manual es un conjunto de referencias de las mejores prácticas a llevar a cabo para facilitar un cambio de cultura que nos lleve a garantizar entornos seguros en nuestros centros, obras o actividades.

Por ello, cualquier persona que esté relacionada con menores o personas en situación de vulnerabilidad, dentro de cualquier centro, residencia, obra, institución o actividad en Compañía de María, debe conocer su contenido.

Es un manual para acercarnos a los menores y personas en situación de vulnerabilidad que tenemos a nuestro alrededor. Para saber cómo actuar y fomentar una cultura del Buen Trato de manera precisa y clara. Para evitar o minimizar todo lo posible, las terribles consecuencias que ciertas actitudes han provocado.

En este documento se utilizará genéricamente el término “abuso” para incluir en él todos los delitos contra la libertad e indemnidad sexual, entre los que se encuentran los abusos, agresiones, acoso, exhibicionismo, provocación, etc. Se utilizará genéricamente el término “niño” o “menor” referido a los niños, niñas y adolescentes. Se considera “persona vulnerable” cualquier persona en estado de enfermedad, de deficiencia física o psicológica, o de privación de la libertad personal que, de hecho, límite incluso ocasionalmente su capacidad de entender o de querer o, en cualquier caso, de resistir a la ofensa.

Este manual va dirigido a los directores, superiores y responsables de las obras de la Compañía de María.



2. **Objetivos**

- Promover la cultura de la protección y la promoción del buen trato a menores y personas en situación de vulnerabilidad.
- Desarrollar un modelo de implementación eficaz y eficiente de sistemas de Protección Internos en cualquiera de las obras de la Compañía de María.
- Implicar a todos los agentes clave, incluyendo instituciones externas.
- Fortalecer el cambio en la cultura de la protección y buen trato.
- Una selección adecuada del personal. Todos aquellos cuyas actividades impliquen contacto habitual con menores deberán tener el certificado negativo del Registro Central de Delincuentes Sexuales.
- La formación permanente y continua de todos sus miembros, personal colaborador, trabajadores y voluntarios en materia de buen trato, tanto para generar entornos seguros en las obras, como para aprender a detectar situaciones de abuso que se producen fuera.
- La sensibilización, información y formación a todos los destinatarios de la acción pastoral, educativa o caritativa, y entre ellos a los niños, en los principios del buen trato y la prevención de abusos.



3. Definiciones

Menor

Un menor es un niño, niña o adolescente menor de 18 años. También es considerada menor una persona que presenta discapacidades cognitivas.

Abuso Sexual

Dentro del abuso sexual, se diferencian las siguientes categorías:

- Abuso sexual: cualquier forma de interacción personal con o sin acceso carnal, con contacto y sin contacto físico con violencia o intimidación y sin consentimiento. Puede incluir: penetración vaginal, oral y anal, caricias o proposiciones verbales explícitas
- Abuso sexual infantil: Involucrar a un menor en actividades sexuales que no llega a comprender totalmente, a las cuales no está en condiciones de dar consentimiento informado, o para las cuales está evolutivamente inmaduro y tampoco puede dar consentimiento, o en actividades sexuales que transgreden las leyes o las restricciones sociales. El abuso sexual infantil se manifiesta en actividades entre un menor y una persona adulta o entre un menor y otra persona que, por su edad o por su desarrollo, se encuentra en posición de responsabilidad, confianza o poder.
- Agresión sexual. Es una categoría de abuso sexual. Cualquier forma de contacto físico con o sin acceso carnal con violencia o intimidación y sin consentimiento.
- Exhibicionismo. Es una categoría de abuso sexual sin contacto físico. Mostrar órganos o conductas sexuales sin contacto físico.
- Explotación sexual infantil. Una categoría de abuso sexual infantil en la que el abusador persigue un beneficio económico y que engloba la prostitución y la pornografía infantil. Dentro de explotación sexual infantil, existen diferentes modalidades a tener en cuenta, puesto que presentan distintas características e incidencia: tráfico sexual infantil, turismo sexual infantil, prostitución infantil y pornografía infantil.

Como se expresa en la definición, el abuso sexual de menores y adultos en situación de vulnerabilidad es un abuso a tres niveles: abuso sexual, abuso de poder y abuso de confianza.

El abuso sexual de un menor consiste en una interacción sexual entre una persona adulta y un menor. Sin embargo, un adolescente también puede abusar de un menor (diferencia de edad de cinco años entre víctima y abusador).

Este acto de violencia sexual puede ser con o sin contacto. Una interacción sexual “con contacto” se refiere a cualquier forma de tocar como, por ejemplo, palpar partes del cuerpo íntimas, penetración, masturbación.

Una interacción sexual “sin contacto” se define como un abuso sin tocar al menor como por ejemplo forzarle a ver pornografía, el voyeurismo o el exhibicionismo.



El abuso de confianza está relacionado con el abuso sexual ya que lo suelen cometer personas que conocen a la víctima o personas, en las que el menor o el adulto en situación de vulnerabilidad confía. Este es un abuso que suele darse con anterioridad o simultáneamente que el abuso sexual.

El abuso de poder (Abuso por “posición dominante”) se da cuando la persona adulta abusa de su poder para dominar o para obtener algún beneficio sexual en contra de la voluntad del menor. Debemos tener en cuenta dos criterios a este respecto:

- Coerción. La persona agresora utiliza la situación de poder (“posición dominante”) que tiene para interactuar sexualmente con la persona menor o en situación de vulnerabilidad.
- Asimetría de edad. El agresor es significativamente mayor que la víctima, no necesariamente mayor de edad. Es fundamental no concebir el abuso sexual como una cuestión únicamente concerniente a la sexualidad de la persona, sino como un abuso de poder fruto de esa asimetría. Una persona tiene poder sobre otra cuando le obliga a realizar algo que ésta no deseaba, sea cual sea el medio que utilice para ello: la amenaza, la fuerza física, el chantaje, la manipulación... La persona con poder está en una situación de superioridad sobre la víctima que impide a ésta el uso y disfrute de su libertad. Pero igualmente importante es entender que el “poder” no siempre viene dado por la diferencia de edad, sino por otro tipo de factores. El abuso sexual entre iguales es una realidad a la que no debemos cerrar los ojos. En este caso, la coerción se produce por la existencia de amenazas o porque hay seducción, pero la diferencia de edad puede ser mínima o inexistente. La asimetría puede estar relacionada con el desarrollo tanto físico como madurativo, cognitivo y sexual entre víctima y persona agresora, factores que restan autonomía y libertad a la capacidad de decidir del MAV. Aun así, se consideraría abuso sexual.

Algunos ejemplos de abusos sexuales

Ejemplos de abuso sexual sin contacto pueden ser:

- Obligarlos a mostrar sus propios genitales.
- Mostrarles:
 - Un cuerpo desnudo.
 - A alguien más masturbándose para que se exciten sexualmente.
 - Material pornográfico.
 - Otro niño, niña o adolescente siendo abusado sexualmente.
 - Actos sexuales de otras personas

Ejemplos de abuso sexual con contacto pueden ser:

- Tocarlos, acariciarlos (con o sin ropa) o besarlos sin consentimiento.
- Penetrarlos por la boca (oral), la vagina (vaginal) o el ano (analmente) con objetos u órganos sexuales del abusador.
- Tocar, estimular o usar sus órganos sexuales.
- Obligarlos a que toquen o usen los órganos sexuales del abusador.



4. Equipos

EN LA PROVINCIA

Superiora Provincial. Es la responsable máxima de la Provincia de Mediterráneo de la Compañía de María y por lo tanto es el responsable de la puesta en marcha del protocolo

Responsable provincial de Seguimiento del Acoso Sexual. En el ámbito de la provincia se encarga de la gestión del protocolo global, tanto en los aspectos de prevención como de intervención.

Será nombrado por la Superiora Provincial , y le corresponden las siguientes funciones:

- La implementación de la gestión del protocolo de acoso sexual en el ámbito de la provincia.
- Asegurar que el protocolo está en funcionamiento en cada una de las obras de la Compañía en la Provincia.
- Garantizar la visibilidad de su funcionamiento en el ámbito de la provincia (página web institucional y otras actuaciones de difusión)
- Acompañar el desarrollo de las cuestiones de protección de menores en el ámbito nacional e internacional, con el objetivo de que la Provincia tenga en sus obras los mejores cuidados y prácticas.
- La coordinación del grupo de coordinadores de acoso sexual de las obras.
- La coordinación de la realización de un informe anual sobre el funcionamiento del sistema en la provincia.
- La coordinación de la realización de encuentros anuales para compartir y evaluar con los coordinadores de las obras.
- Asegurar la realización de formaciones regulares en las obras, así como la realización periódica de formación inicial para trabajadores y voluntarios recién llegados a las obras.
- Acompañar y apoyar a los responsables y coordinadores, en caso de que sea necesario, en el tratamiento de sospechas y denuncias en las obras
- Servir de enlace entre las obras y el Equipo de Medios de Comunicación de la Provincia, en caso de que sea necesaria una ayuda para cuestiones de comunicación interna o externa.
- Siempre que sea necesario trabajar en la comunicación social, hacerlo conjuntamente con los responsables de comunicación de la Provincia.

-
Comité de Observancia. Formado por la Provincial, el Responsable provincial de Seguimiento, la responsable de Comunicación de la Compañía de María, la delegada de Obras Educativas, responsable de la obra implicada y un equipo de profesionales externos a la Compañía de María con funciones de asesoramiento y apoyo en materia jurídica y de comunicación.

EN CADA OBRA

Director o directora de la obra. Será el responsable de que se implemente el protocolo y sea operativo en su obra.



- Será la persona de REFERENCIA en el centro, obra o en la actividad, para las familias, los alumnos, los trabajadores o voluntarios respecto a cualquier consulta, sospecha o información en relación con posibles abusos sexuales.
- Se coordinará con el responsable provincial de Seguimiento del Acoso Sexual de la provincia miembro del Comité de Observancia.
- Participará en la reunión de coordinación anual de todos los encargados o coordinadores de los distintos centros u obras de la Provincia.
- Llevará un registro de las incidencias para transmitirlos a la persona responsable de la Provincia.
- Actualizará su formación en relación con abusos.
- Establecer contacto con el responsable Provincial siempre que sea necesario en caso de incidencias graves, para el apoyo a su gestión y comunicación.
- Envío al responsable provincial de los informes y evaluaciones anuales de la institución. En unión con el Responsable Provincial y los responsables de otras obras, participar en los encuentros anuales de evaluación.



5. Prevención

En cada una de las obras, el titular coordinará todas las acciones en la materia objeto de este documento, tanto la selección y la formación como las acciones y actuaciones ante una denuncia o una revelación.

El titular deberá tener formación específica en esta materia y contar con un mapa de recursos de asesoramiento jurídico y psicológico al que poder derivar a la víctima y a su familia en el caso de que lo precisen.

Los miembros de la Obra, así como por los voluntarios y colaboradores, los menores y adultos vulnerables y sus familias, sabrán que el titular es la persona a la que dirigirse en caso de una posible situación de abuso.

Para poder prevenir este tipo de situaciones que ya hemos precisado, necesitamos inicialmente identificar aquellos factores que pueden incidir tanto negativa como positivamente para lograr tener entornos seguros.

Factores de Riesgo

- De la víctima.
 - Ser niña
 - Tener entre 13 y 16 años
 - Autoestima baja.
 - Falta de habilidades sociales.
 - Dificultades cognitivas
 - Dificultades de salud mental
 - De la familia
 - Ausencia de una tutela adecuada.
 - Vivir en entornos delictivos
 - Progenitores con enfermedades de larga duración
 - Tener hermanos dependientes
 - Embarazos tempranos.
 - Intentos de suicidio.
- Del entorno social
 - Situaciones de exclusión social que generen inferioridad y dependencia
 - Pobreza o falta de recursos
 - Graves conflictos sociales, civiles o estado de guerra
 - Exposición a la prostitución
- Otros
 - Alcohol y drogas
 - Pornografía
 - Pandillas o Bandas

Factores de Protección

- Relacionados con los menores
 - Fomentar y desarrollar la confianza en uno mismo



- Fomentar y desarrollar la capacidad de autocontrol
- Fomentar y desarrollar la Capacidad de relacionarse entre la autonomía y la pertenencia al grupo.
- Fomentar y desarrollar la capacidad de resolución
- Fomentar y desarrollar la participación en actividades positivas.
- Relacionado con las familias.
 - Aportar herramientas para crear entornos seguros.
 - Ayudar a la familia a desarrollar habilidades para la educación
 - Fomentar el bienestar del progenitor o responsable
- Relacionado con la comunidad
 - Entorno escolar positivo
 - Entorno comunitario positivo

Comportamientos que se han de adoptar y promover:

- Promover una vida con sentido.
- Hábitos de vida saludables que promueven el bienestar físico y mental.
- Adopción de los principios de buena educación (responsabilidad, puntualidad, respeto por las opiniones y bienes de los demás, respeto en las interacciones sociales, etc.).
- Cumplimiento de las leyes, normas y reglas establecidas, así como, promoción de su cumplimiento a través del refuerzo positivo y de la medida disciplinar justa aplicada de forma serena y explicada con claridad.
- Promoción de la colaboración y de un espíritu de sana deportividad. Integración y participación de todos, acogiendo y valorando la diferencia.
- Relaciones de cercanía saludables, abiertas y seguras.
- Hábitos de comunicación abiertos y transparentes, y de resolución pacífica de conflictos.
- Promoción de una atención especial a los menores
- Promoción de la autonomía y de la capacitación de los menores, a través del comportamiento y de acciones de capacitación.
- Promoción de hábitos de concienciación y de autoprotección de los menores, y disponibilidad para atender y/o dar seguimiento a sus peticiones de consejo y ayuda.
- Cuidado especial a los menores con necesidades especiales (especialmente en situaciones de deficiencia o enfermedad grave; comprensión limitada de la realidad, sexualidad y violencia; dificultades/incapacidad de comunicación, etc.).

Comportamientos y actitudes que se han de evitar con los menores

- Uso de lenguaje y conversaciones que puedan ser percibidas como sexualmente ambiguas, agresivas, humillantes, amenazadoras, ofensivas o discriminatorias.
- Gestos y comportamientos que pueden ser percibidos como ambiguos.
- Contacto físico ambiguo y/o innecesario (por ejemplo, abrazos forzados).
- Indicaciones sobre comportamientos específicos:
- Estar a solas con un menor (excepto si está previsto/autorizado por la obra como por ejemplo apoyo psicológico o pedagógico, situaciones de conversación pedidas por ellos, preparación programada de actividades, acompañamiento en caso de enfermedad, etc.,).
- Transportar a solas a un menor (excepto si está previsto/autorizado por la obra).



- Llevar al domicilio propio o ir a la casa del menor, y muy especialmente sin la presencia de terceros (excepto si está previsto/ autorizado por la obra).
- Dormir en las mismas zonas que los menores (excepto si está previsto/autorizado por la obra).
- En todos los casos, aunque la actuación esté autorizada o prevista por la obra, se tomarán medidas como abrir puertas, utilizar espacios acristalados, estar presentes dos adultos, etc.

Comportamientos NO permitidos con los menores

- Utilizar, promover o permitir el uso de lenguaje en conversaciones con expresiones sexualizadas, agresivas, humillantes, amenazadoras, ofensivas y/o discriminatorias.
- Utilizar, promover o permitir gestos y comportamientos sexualizados, agresivos, humillantes, amenazadores, ofensivos y/o discriminatorios.
- Tener relaciones preferenciales o gestos que sean ambiguos, exclusivos, dominadores o discriminatorios de los demás.
- Conversaciones y visualización de contenidos inapropiados (por ejemplo, de carácter sexual, violento, ofensivo o discriminatorio), sea en forma presencial o vía Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC).
- Todo tipo de contacto físico inapropiado (incluyendo, pero no limitándose a toda forma de contacto/relación sexual).

Otras pautas de actuación a tener en cuenta

1. Las muestras físicas de afecto han de hacerse tocando zonas “seguras” como espalda, hombros, cabeza, brazos...
2. No abrazar a la fuerza ni con excesiva presión ni duración y no se tocan jamás zonas íntimas o erógenas (muslos, nalgas, senos, genitales).
3. Respetar la integridad física del niño; permitirle rechazar muestras de afecto incluso en el caso de que sean bienintencionadas.
4. Evitar quedarse a solas con un niño o niña
5. Examinar a un niño o niña enfermos o heridos en presencia de otro adulto.
6. Hablar en privado con un niño/a en un entorno visible para los demás. Las salitas
7. con puerta o pared de cristal son ideales para este fin.
8. Dejar la puerta abierta cuando se habla con un niño/a en un despacho o habitación que no dispone de puerta o pared de cristal. O bien hablar con él en un exterior donde otros adultos puedan ver el encuentro.
9. Prohibición absoluta de juegos, bromas o castigos que impliquen desnudarse, besarse, u otras conductas que puedan tener connotación sexual.
10. Dado que el castigo físico está prohibido, no puede justificarse contacto físico por este motivo.
11. Prohibición de novatadas.
12. Avisar e informar a los padres de salidas con pernocta, asegurar un número suficiente de acompañantes y organizar lo necesario para que los niños/as pasen la noche adecuadamente. No se permite compartir habitaciones de hotel o tiendas de campaña con adolescentes o niños, salvo que esté claramente justificado.



13. Los profesores o monitores deportivos o de campamento no pueden entrar en los vestuarios, baños ni duchas mientras estén los menores, y si han de hacerlo por razones educativas o de control, deberán entrar, a ser posible, dos adultos y del mismo sexo que los menores presentes. Salvo que sea imperativo actuar, se mantendrán a distancia de los menores que están cambiándose o duchándose.
14. Prohibición de mantener encuentros o comunicaciones con alumnos fuera del contexto colegial/deportivo/etc., ya sean presenciales, por correo electrónico o móvil o en plataformas sociales ajenas a las oficiales del centro o grupo.
15. Por supuesto es motivo inmediato de despido cualquier relación sentimental de un adulto con alumnos/jugadores/etc. menores de edad.
16. Los sentimientos de afecto y/o enamoramiento hacia profesores o monitores a menudo responden a la consideración del adulto/a como ídolo. La persona adulta ha de conocer su propia responsabilidad en las situaciones en que los y las adolescentes manifiestan sentimientos de enamoramiento hacia un adulto (entrenadores/as, profesorado, monitores, formadores/as, etc.). El adulto no debe responder a ese tipo de afecto, sino establecer de forma sensata y con buenas maneras los límites adecuados de comportamiento y relación.
17. La toma de cualquier imagen de los menores se llevará a cabo con los medios del centro (cámaras de fotos, de vídeo,...), nunca con material personal del trabajador. Estas imágenes se guardarán en un archivo único del que será responsable el centro.

MAPAS DE RIESGO

El Mapa de Riesgos pretende identificar y dar respuesta a los diferentes riesgos de abuso sexual que podrían aparecer en cada actividad que se desarrolle en nuestras tareas cotidianas.

Hay varias formas de construir el Mapa de Riesgos. Lo importante es que al final de su elaboración, las situaciones de riesgo más probables o más graves sean identificadas y minimizadas o eliminadas al haberse adoptado las medidas correspondientes.

Criterios generales para evaluar el riesgo pueden ser:

1. Identificar los riesgos tanto en la actividad en sí misma, como en el lugar en el que se mantiene dicha actividad.
2. Identificar quién está en riesgo, quién puede ser dañado y cómo. En especial, prestar atención a los grupos más vulnerables.
3. Identificar la probabilidad que puede haber de daño.
4. Identificar las consecuencias del daño (desde menor a severo o fatal) Los riesgos más severos necesitan la atención más urgente.
5. Identificar los controles o actuaciones que necesitamos poner en marcha para limitar o reducir el riesgo

¿Cómo elaborar un mapa de riesgo?

a) Se puede comenzar teniendo en cuenta varias situaciones de riesgo identificadas y señalar aquellas que tienen alguna probabilidad de suceder en la obra. En obras que sean más complejas

se puede hacer abordando un tipo de mapa distinto para cada dimensión (etapa de infantil, primaria, adolescentes etc.) O un tipo de espacio o actividad (aulas normales, actividades extracurriculares, salidas, etc.), “agotando” las situaciones posibles de riesgo antes de pasar al tipo siguiente. A continuación, se puede confirmar este proceso, por ejemplo, con un historial de ocurrencias o accidentes (por negligencia falta de vigilancia), o por las mismas preocupaciones ya manifestadas por los colaboradores o voluntarios. Finalmente, se pueden incluir también en el mapa las situaciones que, no siendo específicamente de riesgo, sí pueden considerarse “malas prácticas” ya detectadas en la obra (que corresponden en la práctica, a una falta de deber de prestar un servicio de calidad).

b) Para cada situación de riesgo identificada, se registra la fecha en la que la línea del Mapa de riesgos se elabora, y una descripción completa de la forma en la que puede ocurrir:

b.1) ¿En qué local? Puede suceder por ejemplo en los espacios institucionales (salas, despachos, patios, etc.), en espacios exteriores (durante actividades exteriores, campamentos, excursiones, dormitorios, en la calle, etc.), en domicilios particulares (voluntariados en casas de familias, ya sea para clases particulares, reconstrucciones, limpiezas...), etc.

b.2) ¿En qué momento? Puede ser durante actividades organizadas con o sin vigilancia, momentos de descanso, descanso nocturno, etc.;

b.3) ¿Cuáles son las víctimas potenciales? Los menores pueden ser bebés o menores en edad preescolar, escolarizados, adolescentes, adultos en situación de vulnerabilidad (personas en situación de exclusión social, con discapacidad física, inmigrantes, ancianos), personas dependientes (discapacidad psíquica, ancianos semiconscientes o inconscientes).

b.4) ¿Cuáles son los potenciales agentes agresores? Los agentes pueden ser otros menores, colaboradores o voluntarios, visitantes puntuales (incluyendo familiares o responsables legales de los menores). Habrá algunas situaciones en donde los riesgos no estén causados por agentes, sino que sean el resultado de una planificación deficiente de los espacios o las actividades (por ejemplo, menores sin vigilancia), o de circunstancias imprevistas.

c) Una vez caracterizada la situación, se clasifica la probabilidad de que ocurra (alta/media/baja), así como la gravedad del caso (alta/media/baja) Cuanto más alta sea la probabilidad y o la gravedad, más se deben cuidar las medidas de protección que deben ponerse en funcionamiento.

d) Finalmente, se elaboran las medidas de protección que se estimen pertinentes, o que pueden ser medidas ad hoc, para promover en una obra comportamientos y una cultura protectora de buenas prácticas (por ejemplo, dar formación adecuada a la edad de los menores, sobre violencia y gestión emocional). Se debe fijar siempre la fecha para su tratamiento o puesta en funcionamiento, existiendo también un campo de observaciones para cualquier registro complementario subsiguiente y para valorar los resultados de la medida adquirida o el conocer qué nos indicaría que la medida será útil.

EJEMPLO MAPA DE RIESGOS (EDUCACIÓN PRIMARIA)

ACTIVIDADES SITUACIONES	DESCRIPCIÓN DE POSIBLES RIESGOS	PROBABILIDAD: PA / PM/ PB GRAVEDAD: GA/ GM/BV	OBJETIVO: Qué se pretende con las medidas	MEDIDAS A ADOPTAR	CONDICIONES DE MEDIDAS ADOPTADAS	EVALUACIÓN



Tutorías individualizadas	Situación de relación individual e íntima que se puede usar para sacar información y establecer una relación inadecuada	PM. GA	Minimizar el riesgo	Documentos en el que se registre cada tutoría y las condiciones en las que se ha llevado a cabo	Elaboración y entrega a los tutores para su uso	Comprobar que se utiliza el documento para el registro de cada tutoría individualizada
			Minimizar el riesgo	Es necesario que alguien más sepa que se está llevando a cabo el encuentro	Planificar y acordar a quien informar de la tutoría que vamos a mantener con el alumno.	Registro de cuándo y a quién informamos.
			Minimizar el riesgo	Si se puede y se ve adecuado, hacer las intervenciones en espacios públicos	Definir y acordar si contamos con algún espacio público. Con las suficientes garantías de confidencialidad y eficiencia.	Registro de la ubicación donde se lleva a cabo la tutoría.
			Minimizar el riesgo	Si se lleva a cabo en espacio privado y cerrado, que haya vidrio en la puerta.	Instalación de vidrios en las puertas si no los hubiese.	Comprobación de los espacios



6. Intervención

6.1. Señales e indicadores de abusos sexuales

Síntomas psicosociales

Impotencia, pérdida de confianza, silencio, sentimiento de culpa, vergüenza, deseo de desaparecer.

Síntomas Físicos.

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

Síntomas Psicológicos.

Depresión. Pensamientos suicidas. Abuso de sustancias estupefacientes. Trastorno de ansiedad. Trastorno de estrés postraumático. Trastorno del sueño. Trastorno de la alimentación. Trastorno sexual.

Síntomas Conductuales

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

6.2. Pautas de Actuación

En el momento en que tenemos una sospecha al haber detectado ciertas señales o indicadores, o cuando nos ha llegado una revelación que hay que confirmar, hay distintas actuaciones que se pueden llevar a cabo.

- Si es una sospecha lo que tenemos, habría que compartirla, exclusivamente con el responsable/coordinador de la obra aportando los indicadores detectados, para que se establezcan los pasos a seguir (desde una observación más precisa, hasta la apertura de una investigación, por parte de alguien capacitado para saber qué y cómo investigar)
- Si lo que nos llega es una revelación indirecta, el proceso es como en el apartado anterior, pues se trata de una sospecha de un tercero. Si este tercero refiere haber sido testigo de una situación de abuso, se comunicará al coordinador para que éste decida junto con el director o responsable de la obra, quién se entrevistará con la víctima para confirmar la información recibida y en qué condiciones (comunicarlo al adulto responsable o familiar, por ejemplo).
- Si es directamente la víctima quién nos hace una revelación (revelación directa), tenemos que mantener la calma y dejar nuestros temores a un lado, centrándonos en únicamente escuchar y acoger lo que la víctima nos relata, creyendo sus palabras e intentando retener mentalmente al máximo cada palabra que nos refiere con la mayor literalidad posible.

Recomendaciones para proceder ante la noticia de una situación de abuso sexual. Sea cual sea el medio por el que la obra pueda tener noticia de un posible abuso (que puede ser por cualquiera de los indicados anteriormente o desde la familia de la víctima o hasta por la prensa), es necesario tener algunas cuestiones claras antes de iniciar cualquier actuación.

- Criterios generales para actuar
 - Lo primero es mantener la calma
 - Actuar siempre intentando proteger el Interés superior del menor
 - Prevenir situaciones que pueden perjudicar gravemente el desarrollo integral y el bienestar del menor.
 - Intervenir de manera coordinada
 - Garantizar el derecho del MENOR 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)
 - Posibilitar la valoración, el apoyo y la intervención terapéutica de las víctimas de abuso sexual, sean o no objeto de una medida de protección.

Saber acoger, saber recoger la información, saber proceder: Escuchar, Registrar, Actuar

Orientaciones sobre lo que se debe y no se debe hacer en una entrevista/conversación.

- Es bueno mantener la calma, ser discreto y no expresar inclinaciones o tomar partido
- Ninguna sospecha o denuncia queda sin investigar.
- Ante cualquier situación de maltrato y abusos sexuales, el o la profesional debe escuchar al menor y no cuestionar la veracidad de su relato y darle todo el apoyo que necesita.

Escuchar.

¿Cómo realizar las conversaciones?

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 menor sin juzgar ni opinar o tomar partido.

Hay que tener cuidado en hacer preguntas sugestivas porque el menor puede tratar de complacer al otro diciéndole lo que cree que quiere oírle decir y el entrevistador con sus preguntas, puede hacer creer al menor que han ocurrido determinados hechos.

Darle espacio al menor 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.

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 menor.

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.

Otros aspectos a tener en cuenta:

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

Registrar

- Es imprescindible e importante realizar una buena documentación 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 Menores afectados se mantienen, en gran medida, sin cambios durante los interrogatorios reiterados.
- Permite que el menor 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 menores

Notificar.

Es obligación de quien recibe la noticia del hecho comunicarla a la persona responsable del Centro (suele ser el Director o Directora) 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 abuso, hemos de notificar inmediatamente al responsable del centro o actividad en la que se da el caso, y a la persona coordinadora (siempre y cuando no sea ninguno de ellos el posible abusador), la información que se ha recibido, para tomar las medidas oportunas dependiendo del caso y decidir el mejor proceder inicialmente.

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

- abrir una investigación por alguien capacitado para ello.
- apartar al posible abusador
- aportar seguridad y las primeras atenciones necesarias a la víctima (atención sanitaria policial, etc.)
- informar a los servicios sociales o las administraciones pertinentes...

Apoyar

Mientras el menor continúe en el centro 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 al centro, es aconsejable que se dé una explicación 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 de la víctima como del investigado.

6.3. Tratamiento de un proceso

En el caso de la manifestación de una sospecha o denuncia el director/directora una evaluación preliminar a partir de los datos que ha recibido (haciendo, en caso de que sea necesario y de forma discreta, algunas averiguaciones por su cuenta). 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:

- Informar al Comité de Observancia.



- Si se trata de una situación en la que pueda existir la posibilidad de un delito, es obligatorio comunicarlo a las autoridades judiciales (fiscalía, policía, etc.), que si lo consideran, darán inicio al proceso penal (paralelo al proceso interno).
1. La cuestión siguiente es si la víctima permanece en situación de peligro. Si es que sí, entonces la obra debe evaluar si está capacitada para tratar la situación. Los centros educativos y otras instituciones públicas y privadas pertenecen al conjunto de las llamadas “entidades con competencia en materia de infancia y juventud”, y deben por eso asumir el “primer nivel” en el tratamiento de las incidencias con menores.
 - 1.1. En caso de que la obra no sea capaz de tratar la situación, debe entonces notificar a las instituciones de “segundo nivel” (fiscalía de menores, servicios sociales...). En este caso la obra intentará estar disponible para acompañar y colaborar en lo que sea necesario o le sea requerido.
 - 1.2. Si la obra asume el tratamiento de la situación de peligro, ha de establecerse un plan de acción (por ejemplo, contactar a la familia, 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.
 2. A la vez que se ha de alejar la situación de peligro, surge la cuestión de si la obra puede hacer algo más por la víctima, siempre de acuerdo con la familia o con los tutores legales o el propio interesado, en caso de ser un adulto no dependiente. Deben ser activados todos los medios necesarios.
 3. La cuestión siguiente es 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 abusos fuera de la obra), la última cuestión es si hay alguna acción de prevención que la obra 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 las víctimas para autoprotección, formación parental para las familias y otros responsables de los menores, etc.). Y se cierra el proceso, terminándose el registro de incidencia externa.
 4. En el caso de que se trate de una incidencia interna (que significa, en la práctica, la existencia de abusos dentro de la obra por parte del trabajador o persona voluntaria).
 - 4.1. Si la persona en cuestión es trabajadora o voluntaria, el Comité de Observancia ha de tomar la decisión de si se inicia o no un proceso disciplinar (en el caso de un trabajador de la obra), un diálogo o el despido o rescisión (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 el archivo, por un lado, al despido por causa procedente, rescisión del contrato, despido de la persona voluntaria 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 (con excepción de aquellas que está ligadas con el voluntariado) sean llevadas o acompañadas por un jurista siguiéndose todos los procedimientos previstos en la legislación pertinente.

4.2. 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 menores o adultos vulnerables (siguiéndose aquí también la legislación permanente, en caso de que exista, aplicable a la situación); acciones de comunicación interna y/o externa, etc.

4.3. 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.

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

Actuación con la persona acusada

Si se trata de un laico o laica el Director o Superiora de la obra le entrevistan (siempre acompañado de otra persona de confianza) para comunicarle la información recibida. El Director o Directora de la obra le informará que tiene derecho a ser acompañada por alguien de su confianza o representante de los trabajadores en esa entrevista.

Si se trata de una religiosa, la Superiora Provincial (siempre acompañado de otra persona de confianza), le entrevistan para comunicarle la información recibida. La Superiora Provincial le informará que tiene derecho a ser acompañado por alguien de su confianza.

Se debe evaluar el alejamiento preventivo hasta que los hechos estén enteramente esclarecidos.

No se debe olvidar, mientras tanto, que la persona es inocente hasta que se prueba lo contrario, y así debe ser tratada.

Puede suceder que la persona acusada sea el propio titular o una persona de la dirección. En este caso debe siempre recurrirse a una autoridad superior y al Responsable Provincial.

6.4. Otros elementos a tener en cuenta

Se valorará la necesidad o conveniencia de emitir un comunicado interno o externo, oral o escrito informando del hecho y las medidas adoptadas hasta el momento sobre la cuestión está siendo investigada.

En caso de que sea necesario el contacto con la prensa, toda comunicación se coordinará con el Comité de Observancia y Equipo de Comunicación de la provincia que, por supuesto, puede también ayudar a la comunicación interna.

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

6.5. Plazos

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 obra y de la Provincia con la protección y cuidado de los menores.

Los plazos indicados son los siguientes:

En el caso de que haya la posibilidad de un delito y/o la víctima 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.

Se debe actuar con diligencia y celeridad.

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 alguien de voluntariado, etc.), se han de seguir con rigor los plazos previstos en la ley.