

# ORIENTACIONES PARA EL ABORDAJE DE SITUACIONES DE PRESUNTO MALTRATO INFANTO-JUVENIL



Buenos Aires Ciudad



Vamos Buenos Aires

**Jefe de Gobierno**

Horacio Rodríguez Larreta

**Ministra de Educación e Innovación**

Soledad Acuña

**Subsecretaria de Coordinación Pedagógica y Equidad Educativa**

Andrea Bruzos Bouchet

**Subsecretario de Carrera Docente y Formación Técnica Profesional**

Javier Tarulla

**Subsecretario de Planeamiento Educativo, Ciencia y Tecnología**

Diego Meiriño

**Subsecretario de Gestión Económico Financiera y Administración de Recursos**

Sebastián Tomaghelli

**Subsecretario de Ciudad Inteligente y Tecnología Educativa**

Santiago Andrés

# Orientaciones para el abordaje de situaciones de presunto maltrato infanto-juvenil

## Introducción

La escuela es un ámbito de escucha y contención para los niños/as y adolescentes. Por este motivo se convierte en un lugar de detección de maltrato y en este sentido adquiere la responsabilidad de tomar las medidas pertinentes, a los fines de resguardar los derechos.

Ante un caso de presunto maltrato o abuso por parte de un miembro de la institución, personal docente o no docente, hacia un niño/a o adolescente, se ve afectada la vida institucional por lo que resulta necesario elaborar lineamientos generales para un abordaje integral, contemplando los diferentes actores, sus roles y funciones.

Este material fue pensado para orientar a Direcciones de Área, Equipos de Supervisión de Nivel Inicial y Primario y Equipo Directivo de Nivel Inicial y Primario.

## Marco normativo

- Convención Internacional de los Derechos del Niño (CIDN).
- Ley de Educación Nacional N.º 26.206.
- Ley Nacional N.º 26.061 de Protección Integral de los Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes.
- Ley Local N.º 114 de Protección Integral de los Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes.
- Ley Nacional N.º 24.417 de Protección contra la Violencia Familiar.
- Ley Local N.º 1.265 de Protección y Asistencia a las Víctimas de Violencia Familiar y Doméstica.
- Ley Nacional N.º 26.150 de Educación Sexual Integral.
- Ley Local N.º 2.110 de Educación Sexual Integral.
- Ley Nacional N.º 27.455 que reconoce al Abuso Sexual Infantil como un delito de instancia pública.
- Resolución de Firma Conjunta N.º 1/2016/CDNNYA –«Procedimiento de actuación conjunta en caso de detección de presunto caso de maltrato infantojuvenil o recepción de comunicación y/o denuncia en la materia, en establecimientos educativos de gestión estatal y privada de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires».

## PROCEDIMIENTO

**La Resolución N.º 1/CDNNYA/16 de firma conjunta entre el Ministerio de Educación e Innovación y el Consejo de los Derechos de NNyA define el procedimiento de actuación en caso de detección de presunto caso de maltrato infantojuvenil o recepción de comunicación y/o denuncias en la materia:**

### **A. ¿Qué debe hacer el/la docente ante una presunta situación de maltrato?**

- Informar al Equipo de Conducción de la escuela.
- Cuando el relato sea manifestado por la presunta víctima de maltrato, debe garantizarse que el NNyA sea escuchado por los organismos de competencia evitando incurrir en la revictimización.

### **B. ¿Qué debe hacer la conducción de la escuela?**

- Registrar la descripción detallada de los hechos/dichos en el libro de actas.
- Identificar si se trata de una situación que no requiere atención inmediata o por el contrario, constituye una situación de urgencia.

### **C. Si la situación relatada implica riesgo de vida o a la integridad del NNyA de no mediar acción inmediata, ES UNA SITUACIÓN DE URGENCIA:**

- Comunicación con la Guardia de Abogados del CDNNYA: 0800-333-1182

Previo a la comunicación con la guardia: contar con la información actualizada del/ de la estudiante: Nombre Apellido, DNI, Domicilio, Teléfonos de contacto, conocer si la persona que se presume haya ejercido maltrato es conviviente o no y si interviene una Defensoría o Servicio Local.

- Registro del llamado en el libro de actas:

Nombre y Apellido del profesional que atiende la consulta.

Número de consulta/intervención si correspondiera.

Orientación brindada.

- Si hubiera signos físicos y /o emocionales y/o en caso de que la Guardia lo indique, establecer comunicación con el SAME. Registrar en el acta sus indicaciones. Si el servicio médico decidiera el traslado del /de la estudiante será acompañado por personal de la institución educativa.
- Se deberá informar a la Supervisión Escolar y a los Equipos de Apoyo, adjuntando actas y emitiendo el alerta correspondiente.

### **D. Si la situación relatada no implica inmediatamente riesgo de vida o a la integridad del / la estudiante y requiere acompañamiento en un proceso se deberá:**

- Comunicar a la Supervisión Escolar adjuntando actas y emitir el alerta correspondiente.
- Solicitar intervención a los Equipos de Apoyo que llevarán a cabo las acciones que consideren pertinentes.
- El Equipo Técnico Interdisciplinario del CDNNyA implementará todas las medidas de protección que considere necesarias a fin de resguardar la integridad física y psíquica del niño, niña y/o adolescente (protección integral y medidas de protección excepcional, cuando fuera necesario separar a niño/a o adolescente de su grupo familiar por el involucramiento o complicidad en la situación de violencia).

## E. ¿Cómo proceder cuando el/la involucrado/a fuera personal docente o no docente de la institución?

### El equipo de conducción deberá:

- Registrar en actas el relato de los hechos.
- Informar a las autoridades del Ministerio de Educación e Innovación por la vía jerárquica correspondiente (conducción de la escuela y/o Supervisión Escolar, Dirección de Área) a partir del sistema de alertas y el expediente correspondiente.
- En caso de URGENCIA comunicación con la Guardia de Abogados del CDNNYA: 0800-333-1182
- Previo a la comunicación con la guardia: contar con la información actualizada del/ de la estudiante: Nombre Apellido, DNI, Domicilio, Teléfonos de contacto, conocer si la persona que se presume haya ejercido maltrato es conviviente o no y si interviene una Defensoría o Servicio Local.
- Se deberá dar aviso al SOJAD quienes orientarán sobre aspectos legales (denuncias, trámite judicial, seguimiento de la causa).
- Informar inmediatamente al agente involucrado para que pueda realizar su descargo dentro de las 48 h de su notificación.
- En caso de que el denunciado fuera personal que ocupa cargos directivos en la escuela, la Supervisión debe solicitar el descargo de manera inmediata, debiendo el directivo cumplir con el plazo de 48 h.
- Solicitar intervención a los Equipos de Apoyo que llevarán a cabo las acciones que consideren pertinentes.

La conducción escolar al momento de tomar conocimiento desplegará las acciones preventivas, acordadas con la vía jerárquica correspondiente, en pos de la protección de los derechos de los involucrados, en tanto el Ministerio de Educación e Innovación defina las medidas precautorias que consideren más pertinentes, según las características de la situación.

## Orientaciones para el abordaje con la comunidad educativa y las familias

Por el impacto que se produce en la comunidad educativa ante este tipo de situaciones, se puede ver afectada la vida institucional de la escuela. Se generan modificaciones en los vínculos hacia el interior del establecimiento educativo y resulta necesario generar condiciones para fortalecer los lazos entre las familias y la escuela.

### ¿Cómo abordar el tema con las familias frente a la presunción de abuso o maltrato por parte de un docente de la institución?

Cuando una familia se acerca a la escuela a relatar una situación de presunción de maltrato y/o abuso hacia un niño/a o adolescente que involucre a personal docente o no docente de la escuela, es importante abordarla a tiempo.

En ocasiones, la institución toma conocimiento de la situación a través de terceros y/o por la publicación en las redes sociales. Es necesario entonces convocar a los actores involucrados para poder ordenar la información y llevar a cabo las acciones que correspondan. Todo relato de maltrato y/o abuso debe ser atendido ya que de alguna forma u otra, impacta en la vida escolar. Si bien escuchar este tipo de relatos es complejo, es importante mantener una escucha activa y empática y registrar lo expuesto en el libro de actas generales.

No es función de los actores institucionales evaluar la veracidad de los hechos relatados, pero sí recepcionarlos y comenzar la intervención.

El tratamiento de este tipo de situaciones requiere del acompañamiento de la Supervisión, SOJAD, Equipos de Apoyo y otras instancias que se consideren pertinentes.

## **¿Cómo debe ser la comunicación ante estas situaciones?**

Se recomienda no realizar reuniones numerosas con toda la comunidad educativa, sino convocar primero a las familias de la sala o grado implicado. Luego de esto, se evaluará la posibilidad de llevar a cabo encuentros con otras salas o grados cuando sea necesario. Eso dependerá del resultado del trabajo focalizado con el grupo implicado.

La conducción escolar deberá informar lo sucedido a las familias de forma breve y concisa sin hacer referencia al niño, niña y/o adolescente afectado/a para resguardar su derecho a la intimidad. Al mismo tiempo se debe informar las acciones realizadas hasta el momento por parte de la escuela, explicitadas en la Resolución de Firma Conjunta N.º 1/CDNNYA/16 mencionadas anteriormente.

En los casos en que proceda la separación del cargo del/la docente involucrado/a, es importante aclarar a la comunidad educativa, que no estará en contacto con los niños, niñas y/o adolescentes.

Es fundamental que las instituciones dejen en claro que las puertas están abiertas para cualquier consulta y/o inquietud por parte de las familias evitando así, que se despejen dudas a través de canales informales.

Si el/la docente fuera separado/a de su cargo y luego restituido/a, y toda vez que de la investigación de los hechos surgiera que no es responsable, la conducción del establecimiento educativo dará conocimiento de lo expuesto a la comunidad educativa correspondiente a la institución a su cargo.

## **¿Qué actores participan de este tipo de reuniones?**

Dirección de Área, Supervisión del Nivel y Área Curricular si correspondiera, Equipo de Conducción, Equipos de Apoyo, Gerencia Operativa de Servicio de Orientación Jurídica al Docente, Dirección General de Educación de Gestión Estatal / Dirección General de Escuelas Normales y Artísticas si corresponde, y/u otros organismos como el Consejo de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes cuando se requiera.

## **Otras sugerencias para abordar la situación con las familias**

Un temor recurrente de las familias de la sala o grado afectado es que su propio/a hijo/hija haya sufrido también algún tipo de maltrato y/o abuso y que no lo pueda expresar en palabras.

Se sugiere que las familias tengan una mirada atenta pero no invasiva en relación a las manifestaciones de sus hijos/hijas. Evitar someter al niño/niña a un «interrogatorio» que pueda generarle angustia y/o inducir las respuestas. Por ello es importante que puedan realizar la consulta en algún efector de salud, y /o solicitar una entrevista con el Equipo de Orientación Escolar recurriendo así a profesionales capacitados para abordar estas temáticas.

Es importante reforzar que desde la escuela se aborda la Educación Sexual Integral (ESI) fomentando el cuidado del propio cuerpo, habilitando la palabra y la promoción de los derechos de los/as niños/as y adolescentes.

Con la familia del niño/a o adolescente presuntamente afectado, recomendamos sostener un espacio de diálogo y escucha individual, evitando juicios de valor y derivando a las instancias correspondientes para el abordaje de esta situación compleja (CDNNYA, Salud, Equipos de Apoyo, etc.).

## **¿Cómo trabajar la vuelta a la tarea?**

Desde el marco de la corresponsabilidad, todos los actores institucionales deben trabajar en pos de la restitución de la confianza y el fortalecimiento del lazo familia- escuela. Frente a ello,

será necesario repactar los acuerdos entre todos los miembros de la comunidad educativa.

Desde la escuela se continúa trabajando en el marco de la ESI valorando el lugar de los/las estudiantes como sujetos de derecho para que puedan ser oídos y desarrollen la capacidad de identificar aquellas situaciones que los hagan sentir incómodos para poder solicitar ayuda a un adulto de confianza.

### **¿Cómo abordar el tema con los/las docentes de la institución?**

Toda denuncia de maltrato y/o abuso a un miembro del equipo docente irrumpe en el cotidiano escolar, pudiendo generar malestar a nivel institucional y en el equipo docente. Ante esta situación resulta imprescindible el acompañamiento y la contención a quienes llevan a cabo la tarea pedagógica diariamente. El vínculo con las familias se ve afectado, generando un clima de desconfianza que dificulta el quehacer cotidiano.

Recomendamos generar espacios de escucha donde se reflexione desde una lectura amplia de lo acontecido. En un primer momento resulta tranquilizador poner en palabras la angustia, miedos y malestar que puedan presentarse en algunos casos. En un segundo momento se podrá trabajar sobre acciones concretas para retomar la tarea.

Es importante el trabajo en equipo entre pares, la flexibilización de los formatos, el sentirse acompañado por el equipo de conducción y supervisión y formalización de los canales de comunicación con las familias.

Resulta importante revisar aquello institucionalizado que el conflicto visibiliza generando una mirada introspectiva que nos permita modificar prácticas, en pos de mejorar el clima institucional.

En el caso de que el/la docente implicado/a fuera apartado/a del cargo, resultará necesario trabajar con el/la nuevo/a docente remarcando la importancia de retomar la planificación, entendiéndose de manera flexible, y asesorarlo/a en poder mantener una comunicación fluida con las familias.

### **¿Cómo se puede abordar el tema con la sala o el grado?**

Dado que en ocasiones los/las niños/as suelen ausentarse por un tiempo, es recomendable flexibilizar los formatos cotidianos facilitando así el retorno a la vida escolar: trabajar en pareja pedagógica, trabajo intersala o intergrado, cambiar el espacio áulico, clases abiertas a la comunidad y otras estrategias lúdico-pedagógicas.

Es necesario solicitar la intervención de los Equipos de Apoyo, que realizarán acciones tales como observaciones áulicas, entrevistas individuales con las familias que así lo requieran, orientaciones a el/la docente, entre otras.

Es esperable que se evidencien cambios a nivel grupal y/o individual, entendiéndose que los/as niños/as y adolescentes estarían atravesando un proceso de readaptación.

**Esta guía busca brindar orientaciones frente al impacto institucional que conllevan estas situaciones. El malestar que estas generan dificulta la posibilidad de visibilizar que más allá de la urgencia, que debe ser atendida, hay un proceso que la institución necesita atravesar para paulatinamente reparar el vínculo familia-escuela.**

## OTRAS PREGUNTAS RECURRENTE

### ¿Cuándo el personal de Educación está habilitado a retirarse del Hospital en el caso de que el/la estudiante haya sido trasladado/a por el SAME?

En el marco de la corresponsabilidad, todos formamos parte del sistema de protección integral, por lo tanto una vez que el NNYA ingresa al efector de Salud, el docente está en condiciones de retirarse.

### ¿Puedo enviar actas por mail a la guardia de abogados?

Si, en ocasiones la guardia puede indicarlo y brindará un correo electrónico de referencia.

### ¿Cuándo debo hacer la denuncia frente a comisaría o fiscalía por presunción de maltrato y/o abuso?

Dado que cada situación es singular, se recomienda comunicarse con la SOJAD y consultar en la vía jerárquica correspondiente. En ocasiones, el organismo local de protección podrá orientar que el personal de la institución sea quien efectúe la denuncia correspondiente en la comisaría o fiscalía.

Es importante tener en cuenta que la Ley N.º 26.061 establece que «la persona que tome conocimiento de malos tratos, o de situaciones que atenten contra la integridad psíquica, física, sexual o moral de un niño, niña o adolescente, o cualquier otra violación a sus derechos, debe comunicar a la autoridad local de aplicación...».

## RECURSOS DISPONIBLES:

### • GERENCIA OPERATIVA DE EQUIPOS DE APOYO

De esta Gerencia dependen distintos programas que brindan asesoramiento y acompañamiento para el abordaje de situaciones complejas.

Mail: [equiposdeapoyo@bue.edu.ar](mailto:equiposdeapoyo@bue.edu.ar)

Teléfonos: 4340-8117 / 4339-7925

### Equipo de Orientación Escolar

Los EOE tienen como objetivo acompañar a las instituciones educativas generando condiciones para el sostenimiento de las trayectorias escolares.

<b>Distrito 1:</b> eoe.1@bue.edu.ar	<b>Distrito 12:</b> eoe.12@bue.edu.ar
<b>Distrito 2:</b> eoe.2@bue.edu.ar	<b>Distrito 13:</b> eoe.13@bue.edu.ar
<b>Distrito 3:</b> eoe.3@bue.edu.ar	<b>Distrito 14:</b> eoe.14@bue.edu.ar
<b>Distrito 4:</b> eoe.4@bue.edu.ar	<b>Distrito 15:</b> eoe.15@bue.edu.ar
<b>Distrito 5:</b> eoe.5@bue.edu.ar	<b>Distrito 16:</b> eoe.16@bue.edu.ar
<b>Distrito 6:</b> eoe.6@bue.edu.ar	<b>Distrito 17:</b> eoe.17@bue.edu.ar
<b>Distrito 7:</b> eoe.7@bue.edu.ar	<b>Distrito 18:</b> eoe.18@bue.edu.ar
<b>Distrito 8:</b> eoe.8@bue.edu.ar	<b>Distrito 19:</b> eoe.19@bue.edu.ar
<b>Distrito 9:</b> eoe.9@bue.edu.ar	<b>Distrito 20:</b> eoe.20@bue.edu.ar
<b>Distrito 10:</b> eoe.10@bue.edu.ar	<b>Distrito 21:</b> eoe.21@bue.edu.ar
<b>Distrito 11:</b> eoe.11@bue.edu.ar	



## Equipo de Promoción de Vínculos Saludables

Trabajan regionalmente acompañando a las instituciones de nivel primario en la implementación de la ley 26.892. Intervienen ante situaciones de conflicto de convivencia promoviendo acciones tendientes a la promoción de vínculos pacíficos, democráticos e inclusivos.

<b>EPVS Región 1:</b> epvsregion1@bue.edu.ar
<b>EPVS Región 2:</b> epvsregion2@bue.edu.ar
<b>EPVS Región 3:</b> epvsregion3@bue.edu.ar
<b>EPVS Región 4:</b> epvsregion4@bue.edu.ar
<b>EPVS Región 5:</b> epvsregion5@bue.edu.ar
<b>EPVS Región 6:</b> epvsregion6@bue.edu.ar
<b>EPVS Región 7:</b> epvsregion7@bue.edu.ar
<b>EPVS Región 8:</b> epvsregion8@bue.edu.ar

## Mediadores Escolares

Asisten en conflictos entre adultos de la comunidad educativa implementando métodos pacíficos alternativos de resolución.

Mail: mediadoresescolares@bue.edu.ar

## Acuerdos Iniciales en el nivel inicial – Construyendo Convivencia

Desde este programa se trabaja con Supervisiones y Directivos de Nivel Inicial en la implementación de la ley 26.892 teniendo en cuenta las especificidades del nivel. Se aborda la convivencia a partir de 4 ejes fundamentales: comunicación, participación, encuadre institucional y comunidad.

Mail: facilitadores.convivencia@bue.edu.ar

## • SERVICIO DE ORIENTACIÓN JURÍDICA AL DOCENTE (SOJAD)

La **Gerencia Operativa Servicio de Orientación Jurídica al Docente** está conformada por un equipo de abogados, docentes y psicólogos, y brinda orientación jurídica y acompañamiento multidisciplinario a los docentes del sistema de Gestión Estatal, tanto en materia relacionada a procedimientos administrativos como ante situaciones críticas que ocurran en los espacios educativos.

El servicio acompaña y brinda contención a los equipos docentes cuando la toma de decisiones requiere de una mirada jurídica, articulando con áreas como las Direcciones de Área y los Equipos de Orientación Escolar del Ministerio, y otros sectores como la Guardia de Abogados y las Defensorías Zonales del Consejo de los Derechos de los Niños, Niños y Adolescentes, en el caso de vulneración de derechos de Niños, Niños y Adolescentes; o con la Procuración General en el caso en que los docentes hayan sido víctimas de algún delito en el ejercicio de su función.

Entre algunas de las situaciones por las que se puede requerir el asesoramiento de este servicio, se encuentran:

- Recepción de oficios, cédulas de notificación o cartas documento.
- Restricciones perimetrales.
- Situaciones de amenazas, hostigamiento, maltrato y/o lesiones a docentes en el ejercicio de su función.
- Orientación y Contención Psicológica.
- Pedido de Patrocinio Jurídico Gratuito.
- Acompañamiento a audiencias.
- Aplicación del Procedimiento de Actuación Conjunta en el caso de detección de presuntos

casos de maltrato infantojuvenil (Resolución Conjunta N.º 1/CDNNYA/16).

- Aplicación del Protocolo de acción institucional en escuelas secundarias y establecimientos terciarios para la prevención e intervención ante situaciones de violencia de género y discriminación basada en la orientación sexual e identidad de género o su expresión (Resolución Conjunta N.º1/AVJG/18).

La SOJAD recibe consultas **vía correo electrónico, telefónicamente las 24 horas** y de manera **personal** en sus oficinas.

Además, participa de los **Espacios de Mejora Institucional** y realiza capacitaciones dentro de los establecimientos educativos para que los equipos docentes y de conducción de todos los niveles tengan herramientas para saber cómo actuar ante situaciones críticas.

Cuenta también con la **Coordinación de Equipo Interdisciplinario**, conformada por profesionales con experiencia en el sistema educativo, que visitan todos los días escuelas de la Ciudad para acercarle asesoramiento y que intervienen en situaciones a corto y mediano plazo, ofreciendo un seguimiento presencial.

Asimismo, esta Gerencia Operativa le brinda a los docentes **mecanismos para acceder a información clara y transparente** vinculada a situaciones en los que se puedan ver afectados (por ejemplo, procesos sumariales), garantizando la reserva y la confidencialidad; y forma parte del proceso de acompañamiento y sostén en el **regreso al aula** de los docentes.

Paseo Colón 255, 7.º piso contrafrente.

Gerente Operativo: Carlos Mansilla

Coordinadora de Equipo Interdisciplinario: Natalia Castillo

Mail: sojad@bue.edu.ar

Teléfonos: 4339-7517 / 153-680-8710

## • CONSEJO DE LOS DERECHOS DE NIÑOS/AS Y ADOLESCENTES

Es el organismo especializado en infancia que tiene como finalidad promover, proteger y garantizar los derechos de todos/as los/las niños/as y adolescentes.

Tte. General Juan Domingo Perón 3175

Teléfono: 5030-9884 int. 1513/2514/3310

**Guardia de Abogados:** 0800-333-1182. Es la línea de urgencias del Consejo de Niños, Niñas y Adolescentes que recepciona las consultas en relación a situaciones de vulneración de derechos en CABA.

### LÍNEA 102

Es un servicio telefónico gratuito de asesoramiento sobre los derechos de los NNyA de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Funcionan las 24 h, los 365 días.

### DEFENSORÍAS ZONALES

Son organismos descentralizados del Consejo de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes que funcionan en cada una de las Comunas de la Ciudad. Espacios abiertos y gratuitos atendidos por equipos profesionales preparados para recibir las consultas de chicas y chicos que tienen alguna duda, inquietud o problema con sus derechos.

Sedes: <https://www.buenosaires.gob.ar/cdnnya/defensorias-zonales>

• **FAMILIAS EN DIÁLOGO**

Organiza encuentros para familias de estudiantes en nivel primario y referentes institucionales, para pensar propuestas que mejoren la calidad educativa y refuerce el vínculo entre familia y escuela.

Mail: [familias.endialogo@bue.edu.ar](mailto:familias.endialogo@bue.edu.ar)

Teléfonos: 3724-6128

• **FAMILIAS A LA ESCUELA**

Brinda herramientas y pautas de crianza a las familias en los diferentes niveles educativos.

Mail: [familiasalaescuela@bue.edu.ar](mailto:familiasalaescuela@bue.edu.ar)

Teléfonos: 3724-6132

• **ESCUELA DE MAESTROS**

Colabora en la formación permanente para docentes, articulando diversas temáticas como ESI, convivencia, vulneración de derechos, etc.

Av. Santa Fe 4360 4.º piso

Teléfonos: 4772 7014 / 7015 / 4028



Vamos Buenos Aires