



Servicio de
**Orientación e
Información a la
Ciudadanía sobre
Maltrato Infantil**
SOIC

DOCUMENTO MARCO



Servicio de Orientación
e Información a la
Ciudadanía sobre
Maltrato Infantil

Servicio de **Orientación e Información** a la Ciudadanía sobre **Maltrato Infantil**

SOIC

Documento marco

Septiembre de 2022.

Documento desarrollado y editado por FAPMI-ECPAT España.
C/ Delicias 8, entreplanta. 28045, Madrid (España).

fapmi@fapmi.es

Disponible a través de la web www.fapmi.es



Con el apoyo y financiación de:



 POR SOLIDARIDAD
OTROS FINES DE INTERÉS SOCIAL

Índice

Sobre FAPMI-ECPAT España.....	4
Visión, misión y valores	5
La problemática de la violencia hacia la infancia y la adolescencia	6
Concepto y modalidades.....	6
Datos disponibles.....	10
El Servicio de Orientación e Información a la Ciudadanía sobre Maltrato Infantil SOIC.....	12
Presentación	12
El Programa de Promoción del Buentrato para la Prevención de la Violencia hacia la Infancia y la Adolescencia.....	13
Características del SOIC	14
Objetivos del SOIC.....	15
Metodología.....	15
Personas destinatarias.....	16
Tipo de demandas atendidas.....	17
Evaluación y seguimiento del Servicio	17
Otros recursos complementarios.....	19

Sobre FAPMI-ECPAT España

La Federación de Asociaciones para la prevención del Maltrato infantil (FAPMI)¹ es una entidad sin ánimo de lucro, fundada hace más de 30 años y en la que se integran profesionales y asociaciones² sensibilizadas con la defensa de los derechos de los niños, niñas y adolescentes y que aúnan sus esfuerzos para promocionar el buentrato hacia las personas menores de edad.

Bajo el lema “unidos y unidas para la prevención del maltrato y la explotación sexual de la infancia y la adolescencia”, la Federación desarrolla un amplio conjunto de actividades que intentan abarcar cualquier forma de violencia contra niños, niñas y adolescentes y crear espacios de colaboración con toda la ciudadanía, profesionales, Administraciones, entidades y organizaciones con objetivos análogos o complementarios a los nuestros: la prevención de cualquier forma de violencia contra la infancia y la adolescencia.

Teniendo en cuenta lo anterior, las actividades, programas e iniciativas de la Federación se desarrollan a través de las siguientes áreas³:

- **Prevención, sensibilización y advocacy.** Con el objetivo de visibilizar esta realidad, corresponsabilizar a la sociedad en general en la protección a niños y niñas, empoderar a la infancia y la adolescencia, y promover reformas legislativas y de procedimiento para la mejora en la atención a la infancia y la adolescencia.
- **Publicación y documentación.** Con el objetivo de aumentar el conocimiento científico y documentado sobre la realidad de la violencia hacia la infancia y la adolescencia, a través del desarrollo, edición, etc. de materiales y recursos y gestión del recurso "Centro Documental Virtual"⁴.
- **Desarrollo e implementación de programas específicos.** Dirigidos a colectivos especialmente vulnerables, y orientados al abordaje de formas específicas de violencia.
- **Atención a la ciudadanía.** Con el objetivo de facilitar a la población general el contacto con los dispositivos y recursos especializados más próximos, así como informar sobre los procedimientos más adecuados en casos de sospecha/ violencia hacia la infancia y la adolescencia.

¹ Más información en: www.fapmi.es

² La Federación está integrada por diez asociaciones con representación en diferentes Comunidades Autónomas. Para más información puede consultarse: <https://fapmi.es/entidades-miembro/>

³ Para más información puede consultarse: FAPMI-ECPAT España (2022). [Memoria de actuaciones 2021](#).

⁴ www.bienestaryproteccioninfantil.es

Visión, misión y valores

La visión de la Federación se orienta a conseguir junto a todos los agentes sociales, entidades, organizaciones y organismos vinculados directa e indirectamente con la infancia y adolescencia la erradicación de todas las formas de maltrato contra los niños, niñas y adolescentes, logrando la instauración de estilos de relación positivos y basados en el buen trato y el respeto de los derechos de los niños, niñas y adolescentes.

Partiendo de la Convención sobre los Derechos del Niño de Naciones Unidas, trabajamos para la promoción del buen trato a la infancia y adolescencia y la prevención, detección, notificación, denuncia e intervención sobre cualquier situación de maltrato que afecte a los niños, niñas y adolescentes y sus familias.

FAPMI y sus Asociaciones miembro, asumen como propios los valores expuestos en la Declaración de Compromiso por la Calidad en el Tercer Sector de Acción Social propuesta por la Plataforma de ONG de Acción Social. Este compromiso supone el desarrollo de una cultura de la Calidad fundamentada en determinados valores que la Federación incorpora a su sistema de gestión.

La problemática de la violencia hacia la infancia y la adolescencia

Concepto y modalidades

La violencia hacia un niño o una niña consistiría en cualquier conducta o actitud que se hace (acción) o bien se deja de hacer (omisión) y que provoca en el niño o la niña un daño tanto físico, como emocional, cognitivo, social, o en relación a sus derechos básicos.

Al respecto, la Ley Orgánica de Protección Integral de la Infancia y la Adolescencia frente a la Violencia (LOPVI)⁵ establece ya en su artículo 1 una definición sobre la problemática:

"(...) toda acción, omisión o trato negligente que priva a las personas menores de edad de sus derechos y bienestar, que amenaza o interfiere su ordenado desarrollo físico, psíquico o social, con independencia de su forma y medio de comisión, incluida la realizada a través de las tecnologías de la información y la comunicación, especialmente la violencia digital.

En cualquier caso, 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".

⁵ [Ley Orgánica 8/2021](#), de 4 de junio, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia. Publicada en el Boletín Oficial del Estado «BOE» núm. 134, de 5 de junio de 2021.

En todo caso y más allá de las modalidades de violencia que identifica la citada ley, se pueden definir diferentes formas de maltrato:

- **Maltrato físico.** Cualquier acto no accidental, que provoque daño físico o enfermedad en la persona menor de edad o le coloque en situación de grave riesgo de padecerlo. En coherencia con la Convención de los Derechos del Niño, el maltrato físico incluye 1) Todos los castigos corporales y todas las demás formas de tortura y tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes, y 2) La intimidación física y las novatadas por parte de personas adultas o de otros y otras niñas.
- **Negligencia.** Desatender las necesidades del niño, niña o adolescentes y los deberes de guarda y protección, o cuidado inadecuado.
- **Maltrato emocional/ Maltrato psicológico.** Toda actitud hacia un niño, niña o adolescente que provoque, o pueda provocar daños psicológicos y afectar a su desarrollo emocional (menosprecio, insulto, intimidación, discriminación).
- **Violencia sexual.** Toda actividad sexual impuesta por una persona adulta a un niño, niña o adolescente contra la cual tiene el derecho a ser protegido. Engloba todos los grados de violencia, las formas de sufrimiento infligido (físico, psicológico o sexual), así como todo tipo de actos (a través del contacto, sin contacto, por omisión). Incluiría el abuso sexual y la explotación sexual de la infancia y la adolescencia.
 - o Abuso sexual. Implicación de niños y niñas en actividades sexuales, para satisfacer las necesidades de una persona adulta ya sea con o sin contacto físico.
 - o Explotación sexual. La utilización de personas menores de edad en actos de naturaleza sexual a cambio de una contraprestación que, aunque normalmente es económica, también pueden ser regalos, comida o alojamiento, entre otras.

Las principales formas en que puede manifestarse la explotación sexual infantil y adolescente son:

- La trata de niñas, niños y adolescentes con fines de explotación sexual: cuando una niña, niño o adolescente es captado, transportado, acogido, recibido desde un país a otro o bien dentro de su propio país de una zona a otra con fines de explotación sexual.
- La explotación sexual a través de los viajes y el turismo: cualquier acto de explotación sexual infantil que se produzca en el contexto de los viajes, el turismo o ambos.
- La explotación a través de la prostitución: cuando una niña, un niño o un adolescente se ve envuelto en actividades sexuales

a cambio de (o promesa de) una contraprestación económica o en especie.

- La explotación sexual online de la infancia y la adolescencia: cualquier acto de naturaleza sexual que se da en o a través del entorno online, incluyendo cualquier uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) tanto para producir como para facilitar su explotación sexual. Ésta puede tener lugar cuando el propio niño o niña está en línea; puede incluir la identificación y/o las proposiciones a niños, niñas y adolescentes para su participación en actos sexuales online; o la distribución, difusión, importación, exportación, oferta, venta, posesión o consulta de material de abuso sexual de niñas, niños y adolescentes online.
 - Los matrimonios forzosos: el matrimonio forzoso es un matrimonio celebrado sin el pleno y libre consentimiento de uno o de los dos contrayentes debido a su falta de madurez y/o capacidad. Puede constituir una forma de explotación sexual cuando la niña, niño o adolescente es utilizado con fines sexuales a cambio de bienes o el pago en efectivo o en especie.
- **Maltrato institucional.** Es el maltrato provocado por cualquier legislación, programa, servicio, actuación o procedimiento que provenga de los poderes públicos o privados y de sus actuaciones cuando vulneran los derechos de niñas, niños o adolescentes.
- **Sumisión químico-farmacéutica.** Aquella situación en la que se somete a un niño, niña o adolescente a cualquier tipo de droga sin necesidad médica, que le incapacita para el desarrollo de su autonomía, la resistencia o el control. Puede ser causado por el llamado síndrome de Münchhausen por Poderes⁶.
- **Violencia entre iguales.** Violencia física, psicológica y sexual, a menudo con intimidación, ejercida por niños y niñas contra otros y otras niñas, que daña la integridad y el bienestar físico y psicológico del niño y la niña pudiendo afectar gravemente a su desarrollo, su educación y su integración social a medio y largo plazo. Dentro de esta distinguimos:
- o El acoso (bullying). Es una forma de violencia entre iguales que consiste en un comportamiento realizado por un individuo o un grupo, que adopta la forma de persecución física y/o psicológica que se repite en el tiempo para lastimar, acosar, amenazar, asustar o meterse con otra persona con

⁶ Cuando por parte de las personas cuidadoras se simulan enfermedades en el niño o la niña, se les someten a continuas exploraciones médicas o ingresos hospitalarios, alegando síntomas físicos o generados de manera activa por parte de la propia persona adulta.

la intención de causarle daño, implicando un desequilibrio de poder entre la víctima y la persona victimaria.

- o Ciberbullying. Es una forma de acoso que implica el uso de las tecnologías de la información y la comunicación para acosar, vejar, insultar, amenazar o intimidar deliberadamente a alguien.
- **Maltrato social.** Cuando no se puede identificar un sujeto concreto responsable del maltrato, pero se dan una serie de circunstancias externas en la vida de las personas referentes adultas y del niño, niña o adolescente que imposibilitan una adecuada atención al niño, niña o adolescente.

Si atendemos a la Ley anteriormente citada, otras clasificaciones incluyen categorías adicionales de maltrato como la corrupción (obligar o inducir a la persona menor de edad a realizar actos delictivos, estimular su agresividad para que ejerza maltrato a otras personas), niños y niñas testigos de violencia (cuando presencia situaciones crónicas de violencia)⁷.

Del mismo modo, también se han señalado en la literatura otras clasificaciones que atienden:

- **Al momento** en el que se produce el maltrato; en este caso podría distinguirse entre maltrato **prenatal** (provocando daño al feto mediante, por ejemplo: hábitos tóxicos de los progenitores, alcoholismo, toxicomanías, ausencia de seguimiento médico, agresión física al feto o la madre gestante), o maltrato **postnatal** (dentro del cual se incluirían las modalidades descritas anteriormente);
- A las **personas autoras**, que incluiría el **maltrato familiar**, cuando es ejercido por una persona miembro de la misma familia, **extrafamiliar**, cuando es ejercido por alguna persona ajena a la familia, **institucional**, cuando las instituciones no garantizan una atención adecuada al niño o la niña, **social**, cuando se dan cita un conjunto de factores de carácter social/ contextual que impiden garantizar la protección y atención al niño o la niña;
- A la **relación entre la persona autora y el o la niña**. Aquí distinguiríamos entre **desconocida** (tanto la persona autora como el niño o la niña no se conocen y no existe ninguna relación entre ambos); **conocida** (cuando existe una vinculación interpersonal entre la persona autora y el o la niña y que podría incluir el maltrato familiar en el caso de que existe un vínculo familiar entre la persona autora y el o la niña, o cuando existe algún grado de conocimiento entre ambos, o el maltrato extrafamiliar, cuando la persona autora comparte alguna actividad con la persona menor de edad).

En cualquier caso, el maltrato influye directamente y de forma negativa en el desarrollo correcto y pleno de los niños y las niñas y provoca consecuencias inmediatas y a medio y largo plazo.

⁷ Por ejemplo, Aruabarrena, M. I. y de Paúl, J. (2009). **Maltrato a los niños en la familia: evaluación y tratamiento**

Datos disponibles

Según datos de la Organización Mundial de la Salud, los estudios internacionales revelan que un 20% de las mujeres y entre un 5 y un 10% de los hombres, manifiestan haber sufrido abusos sexuales durante su infancia, mientras que entre un 25 y un 50% de niños y niñas refieren maltratos físicos. Además, muchas niñas y niños son objeto de maltrato psicológico o emocional y víctimas de desatención⁸.

En España, según los datos extraídos del *Boletín de datos estadísticos de medidas de protección a la infancia nº 23 de 2021*, el número total de notificaciones relativas al maltrato infantil fue de 15.688⁹, produciéndose un incremento, con respecto al año anterior, del 2,1%.

Del mismo modo, también se ha producido un ligero ascenso de las notificaciones "graves" en comparación al año anterior, suponiendo el 48,7% de todas las notificaciones¹⁰.

Como el año anterior, las situaciones de maltrato emocional y negligencia, son las más notificadas en comparación con aquellas relativas a abuso sexual y maltrato físico que han disminuido con respecto a 2019¹¹.

El maltrato tanto a niños y niñas como adolescentes es, a día de hoy, una realidad cotidiana. En España, según los datos proporcionado por el Ministerio del Interior para el año 2021, se registraron un total de 55.354 victimizaciones que afectaron a personas menores de edad, lo que supone un aumento del 30,96% respecto al año anterior¹².

La categoría delictiva donde las personas menores de edad presentan las mayores tasas de victimización son los delitos contra las personas (en concreto los delitos de lesiones, seguidos de los malos tratos en el ámbito familiar, que suponen el 59,21% y el 37,46%, en esta categoría) seguidos en cuarto lugar por los delitos contra la libertad y la indemnidad sexual.

A lo anterior se le debe sumar el aumento de casos que se han detectado durante el confinamiento que tuvo lugar como medida sanitaria a raíz de la Pandemia de la COVID-19. De acuerdo con la Fundación ANAR, desde el inicio del citado período se atendieron un total de 1.049 peticiones de ayuda a través de sus canales¹³, detectando un incremento de la violencia intrafamiliar contra niñas, niños y adolescentes del 10%, siendo el maltrato

⁸ Organización Mundial de la Salud. Centro de prensa. [Maltrato infantil](#).

⁹ Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030 (2021). [Boletín de datos estadísticos de medidas de protección a la infancia. Boletín número 23. Datos 2020](#). P. 152.

¹⁰ *Ibid.* P. 153.

¹¹ *Ibid.* P. 162.

¹² Ministerio del Interior (2022). [Anuario estadístico del Ministerio del Interior 2021](#). P.p. 169-170.

¹³ Disponible en: <https://www.anar.org/dia-mundial-contra-el-maltrato-infantil-fundacion-anar-explica-que-durante-el-confinamiento-aumenta-la-violencia-hacia-los-menores-de-edad/>

físico y el psicológico, seguido de la violencia machista, la negligencia y la desatención o el abuso sexual las tipologías más atendidas.

Por otro lado, si bien el número de personas menores de edad atendidas en el sistema de protección en 2020 descendió con respecto al año anterior, entendiendo que lo anterior puede haber sido consecuencia de las restricciones derivadas de las medidas sanitarias para hacer frente a la pandemia de la COVID-19, sigue habiendo un total de 49.171 niños, niñas y adolescentes con medida protectora en nuestro país¹⁴.

Asimismo, a través nuestro Servicio de Orientación e Información a la Ciudadanía (SOIC), vemos como cada año se incrementa el número de consultas recibidas que hacen referencia a posibles situaciones de maltrato contra la infancia y la adolescencia.

Lo anterior da cuenta de que, lejos de ser un problema aislado o que afecta a determinados colectivos, se trata de un problema global que puede afectar a cualquier persona menor de edad en cualquier lugar y de cualquier contexto social.

¹⁴ Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030 (2021). **Boletín de datos estadísticos...**Datos 2020. P. 21. Op. Cit.

El Servicio de Orientación e Información a la Ciudadanía sobre Maltrato Infantil SOIC

Presentación

El Servicio de Orientación e Información a la Ciudadanía sobre maltrato Infantil SOIC, lleva en marcha desde hace más de 10 años, configurado como un servicio que atiende cualquier demanda que la ciudadanía dirija a la Federación en relación a cualquier cuestión relacionada con la violencia hacia la infancia y la adolescencia.

Sus actuaciones se han venido financiando hasta 2020 por el anterior Ministerio de Bienestar Social, y desde 2021 por parte del Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030. Al respecto, el SOIC establece dos vías de atención a la ciudadanía:

- Por un lado, financiada a través de Secretaría de Estado de Derechos Sociales de concesión directa y circunscrito al área transversal 3 del plan operativo anual de la Federación (líneas estratégicas 4 y 8 del plan estratégico de FAPMI¹⁵), se atienden, por parte del equipo técnico, solicitudes de información general, solicitudes de colaboración, solicitudes de voluntariado, y otras gestiones (entre ellas, altas en la base de datos de distribución de información, demandas laborales, etc.).
- Y, por otro lado, financiado a través del Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030 con cargo a la asignación tributaria del IRPF y del Impuesto sobre Sociedades y en el marco del Programa de Promoción del Buentrato para la prevención de la violencia hacia la infancia y la adolescencia, se configura como un servicio de atención y acompañamiento a la ciudadanía frente a situaciones de violencia que afecten a la infancia y la adolescencia, y cuyas especificidades se presentan a continuación.

¹⁵ FAPMI (2021). [III Plan estratégico \(2021-2024\)](#).

El Programa de Promoción del Buentrato para la Prevención de la Violencia hacia la Infancia y la Adolescencia

Como comentábamos con anterioridad, la violencia contra la infancia y la adolescencia es un grave problema social y de salud pública que tiene importantes consecuencias para el correcto desarrollo de niños, niñas y adolescentes. Además, **es una problemática multicausal y polifacética que sucede en todas las sociedades y estratos sociales y que, por tanto, hay que abordar de manera integral para su prevención y erradicación.**

En este sentido, actualmente no existen programas estatales que aborden la violencia contra niños, niñas y adolescentes de manera efectiva ya que para prevenir y erradicar la violencia contra la infancia y la adolescencia es necesario 1) implicar a todo el contexto social; 2) abordar simultáneamente los diferentes elementos del problema tanto a corto como a largo plazo; 3) visibilizar las situaciones de violencia que pasan desapercibidas; 4) que las actuaciones vayan dirigidas tanto a niños, niñas y adolescentes, a sus familias, como a las personas profesionales vinculadas tanto directa como indirectamente con la infancia y la adolescencia y a la ciudadanía en general, y como último punto y fundamental para materializar todo lo anterior 5) **el eje de actuación debe ser el respeto a los derechos y necesidades de niños, niñas y adolescentes**, es decir, el Buentrato a la infancia y a la adolescencia, reconocido este como estrategia fundamental en la reciente Ley Orgánica 8/2021 del 4 de junio de protección integral a la infancia y a la adolescencia frente a la violencia y que supone una estrategia de máximos, centrada no solo en la ausencia de violencia, sino en la promoción del bienestar de la infancia y la adolescencia.

Al respecto, el buentrato a la infancia parte de la comprensión de las necesidades de niños, niñas y adolescentes que no siempre son conocidas y reconocidas por el ámbito familiar ni por el resto de los ámbitos en los que participan las personas menores de edad. Es el resultado de las competencias que las personas adultas tienen para responder a las necesidades del niño/a, pero también de los recursos que la comunidad ofrece a las familias y a las escuelas como entornos prioritarios (pero no exclusivos) para apoyar esta tarea (Barudy 2005). Por lo tanto, la promoción del Buentrato no solo hace referencia a la disponibilidad de un marco legal de protección de la infancia y un adecuado sistema para materializar dicha protección, sino que debe ir más allá, implicando a todo el contexto social.

FAPMI trabaja, desde fundación hace más de 30 años, y junto con sus asociaciones federadas en 10 Comunidades Autónomas, en la promoción del buentrato como estrategia más efectiva para erradicar la violencia, entendiendo que **la presencia misma del Buentrato implica la ausencia de maltrato**. Fruto de nuestra experiencia, desde FAPMI hemos detectado que existe una falta de información, sensibilización y de capacitación por parte de la comunidad educativa (en el sentido más amplio) y de la ciudadanía en

general sobre la problemática de la violencia contra niños, niñas y adolescentes y los Derechos de la infancia y la Adolescencia, una falta de trabajo en red que involucre de manera coordinada a todos los agentes significativos y una falta de cultura de Buentrato hacia niños, niñas y adolescentes. Todos estos factores que dificultan la prevención y el abordaje de la violencia contra la infancia y la adolescencia, han motivado el desarrollo del Programa “**Promoción del Buentrato para la Prevención de la Violencia a la Infancia y la Adolescencia**”¹⁶.

Teniendo en cuenta lo anterior, el citado programa que se conforma como un programa integral acorde con las prioridades que establece la LOPIVI¹⁷, de manera específica en la sensibilización, la prevención y la detección precoz de la violencia contra niños, niñas y adolescentes. De esta manera pretende abordar las situaciones de violencia y/o maltrato que afectan o puedan afectar a la infancia y la adolescencia promoviendo el conocimiento y el respeto a los Derechos de niñas, niños y adolescentes, así como la creación de un ecosistema que, en definitiva, garantice el bienestar de la infancia y la adolescencia, contribuyendo a la prevención de cualquier forma de violencia. También se orienta a una mejora en la detección y la atención a las diferentes situaciones de riesgo y/o maltrato a través de la implementación de diferentes actuaciones que tienen como eje transversal el fomento del Buentrato a niños, niñas y adolescentes.

Características del SOIC

En relación a lo comentado con anterioridad, el Servicio de Orientación e Información a la Ciudadanía sobre Maltrato Infantil se circunscribe en la **línea de actuación 3, “Atención, a través del acompañamiento a las personas usuarias que se dirijan a la Federación, de casos de riesgo y/o maltrato de niños, niñas y adolescentes”**.

En este sentido, y aunque existen servicios de orientación a recursos y de atención psicológica, no existe un recurso estatal donde se haga, en primera instancia, un acompañamiento individualizado del caso que promueva además que las personas usuarias se vinculen a los servicios de atención y asistencia y para que reciban apoyo durante el proceso. De esta manera esta línea de actuación se configura precisamente como un servicio que complementa y refuerza a otros recursos existentes en el territorio, actuando como un servicio complementario a los servicios de protección.

De forma concreta, el SOIC se constituye como un servicio a través del cual los ciudadanos y ciudadanas pueden ponerse en contacto con la Federación para comunicar sus consultas respecto a todo lo relacionado con el maltrato a niños, niñas y adolescentes y en general cualquier situación de violencia contra la infancia y la adolescencia.

¹⁶ Más información en: FAPMI-ECPAT España (2022). [Buentrato para la prevención de la violencia a la infancia y la adolescencia. Programa marco](#)

¹⁷ Ley Orgánica 8/2021... Op. Cit.

Por tanto, el SOIC surge como necesidad por parte de la ciudadanía a una orientación e información cualificada y profesional relacionada con la violencia hacia la infancia.

Durante todos los años de experiencia de la Federación, se han recibido numerosas demandas de personas que requerían información concreta acerca de cómo actuar ante diferentes situaciones de maltrato hacia la infancia. Por ejemplo, no sabían qué pasos debían seguir para notificar una posible situación de violencia, no conocían recursos y dispositivos especializados a los que recurrir, etc. Y es por todo ello por lo que surge este Servicio específico, para dar respuesta a dicha demanda por parte de la ciudadanía.

Se trataría, por tanto, de ofrecer un acompañamiento individualizado del caso que promueva además que las personas usuarias se vinculen a los servicios de atención y asistencia y para que reciban apoyo durante el proceso.

Objetivos del SOIC

El **objetivo general** que perseguimos, en este caso, con este servicio es el de atender a la ciudadanía en casos de riesgo y/o maltrato que así lo requieran.

Dicho objetivo general se divide en los siguientes específicos:

- Proporcionar información a todas aquellas personas usuarias que se dirijan a la Federación para solicitar información concreta sin hacer referencia a una demanda específica.
- Atender a consultas dirigidas a la resolución de aspectos concretos relacionados con una demanda.
- Acompañar a través de intervenciones individuales y adaptadas al caso concreto.

Metodología

Teniendo en cuenta las características del servicio anteriormente mencionadas, el recurso sigue una metodología de intervención concreta:

- **Recepción de demandas.** Prioritariamente a través del correo electrónico soic@fapmi.es. Sin embargo, se atienden demandas que llegan a través de cualquiera de los canales de la Federación, incluyendo todos los correos electrónicos corporativos, el formulario de contacto de la web¹⁸, o por teléfono.

¹⁸ <https://fapmi.es/servicio-de-informacion-y-orientacion-a-la-ciudadania-soic/>

Esta recepción de demandas incluye también la primera clasificación de las mismas con el objetivo de proporcionar una primera respuesta.

- **Establecimiento del plan de intervención.** El equipo técnico valora de forma conjunta cada caso y establece las actuaciones más adecuadas según la tipología de la demanda, siempre en coordinación (en la medida de lo posible) con los servicios de la red pública de atención a la infancia.
- **Primera entrevista.** A cargo de la técnica responsable, de una hora de duración aproximada, a través de la cual se recogen todos los datos y documentación, si la hubiere, relativa al caso.
- **Seguimiento del caso.** Una vez se han efectuado las acciones pertinentes en función a las características del caso y la demanda, se lleva a cabo su seguimiento, por parte de la técnica responsable, con el objetivo de acompañar a la persona usuaria y orientarla durante el proceso.
- **Cierre del caso.** En caso de que se haya resuelto la demanda se procede al cierre del expediente.

En líneas generales nuestra actuación consiste en el acompañamiento individualizado de aquellas personas que se dirigen a la Federación con consultas relacionadas con casos de riesgo y/o maltrato violencia hacia la infancia y la adolescencia.

Al respecto, se proporciona orientación e información a niños, niñas y adolescentes y familias con dificultades psicosociales que han sufrido situaciones de violencia o están en riesgo de sufrirlas en un futuro, incluyendo a profesionales que también puedan dirigirse con cualquier consulta relacionada con su actividad profesional.

La orientación y la atención son proporcionadas por el equipo técnico pertenecientes a diferentes disciplinas y se trabaja de forma estrecha y coordinada con el resto de servicios públicos y privados (de acuerdo a la necesidad detectada) en los diferentes territorios.

Estas actividades se desarrollan con vocación de servicio público y universal y se atienden todas las demandas que llegan a la federación con la voluntad de plena colaboración y trabajo conjunto con la red pública de servicios de atención social. En este sentido, cabe enfatizar que este servicio no pretende sustituir a dichos servicios, sino reforzarlos con el objetivo último de garantizar la protección de niños, niñas y adolescentes.

Personas destinatarias

El Servicio está orientado a la población en general. De forma concreta puede recibir demandas de los siguientes colectivos:

- Niños, niñas y adolescentes en situación de riesgo o violencia.
- Familias de niños y niñas en situación de riesgo o violencia.

- Profesionales que en el contexto de su actividad profesional tengan sospechas o estén frente a una posible situación de violencia hacia niños, niñas o adolescentes.
- Ciudadanía en general.

Tipo de demandas atendidas

Teniendo en cuenta lo anterior, desde el Servicio se atienden las siguientes demandas:

- **Demandas de información**, son aquellas personas usuarias que se dirigen a la Federación para solicitar una información concreta, pero sin hacer referencia a una demanda específica. En estos casos se realiza una acción informativa de acuerdo a lo solicitado.
- **Demandas de atención**, la atención de estas consultas se dirige a la resolución de aspectos concretos de una demanda. En estas situaciones, se realiza una entrevista con la persona usuaria para solucionar el caso, o bien proporcionar pautas a través del medio más rápido posible y válido para la persona usuaria (e-mail, teléfono, etc.). Complementariamente, también se realiza un seguimiento de las diferentes intervenciones.

Dentro de las anteriores, también distinguimos las **demandas de acompañamiento**. En este caso y en función a la casuística concreta, se llevan a cabo intervenciones individuales con la persona usuaria. La intervención también difiere en cuanto al tipo de violencia y el tipo de sintomatología y/o efectos postraumáticos derivados de la situación concreta de riesgo y/o violencia.

Evaluación y seguimiento del Servicio

Como parte del compromiso de la Federación en la calidad de las actuaciones que llevamos a cabo y la mejora continua, el servicio se evalúa a dos niveles:

- **A nivel cuantitativo**. Esta evaluación se lleva a cabo en dos momentos: a mitad del año en curso y a final de año. En ambos momentos se realiza un análisis estadístico de los casos atendidos en el que se analiza el número de casos y de personas usuarias, el motivo de consulta, el tipo de violencia, el perfil de la persona que realiza la consulta, y el ámbito geográfico, así como respuesta proporcionada.
- **A nivel cualitativo**. La Federación dispone de un cuestionario de evaluación disponible a través de la sección específica de la web dedicada al Servicio a través del cual se propone a las personas usuarias del Servicio que valoren la atención

recibida por parte del equipo técnico que ha atendido su demanda, el grado de satisfacción en la resolución de su caso, y las propuestas de mejora que consideran que se deberían implementar.

Ambas evaluaciones se incorporan en un informe periódico, donde la opinión de las personas usuarias se tiene especialmente en cuenta de cara a la mejora del Servicio en ejercicios sucesivos.

Otros recursos complementarios

La Federación cuenta con una serie de recursos que complementan las actividades y actuaciones llevadas a cabo a través del SOIC. Destacamos a continuación los principales:

- **La Guía para la ciudadanía. Detección y notificación de casos de maltrato infantil.**
Disponible en nuestra web del centro documental virtual: <https://www.bienestaryproteccioninfantil.es/fuentes1.asp?sec=7&subs=505&cod=3225&page=>

Dicha Guía pretende ser un documento de referencia en el que tanto la ciudadanía como los y las profesionales puedan encontrar información relativa al concepto y las tipologías de maltrato infantil y, fundamentalmente, a todos los aspectos relacionados con la detección del mismo y su posterior notificación.

- **El Centro Documental virtual** de FAPMI-ECPAT España: <https://www.bienestaryproteccioninfantil.es/index.asp> donde podemos encontrar bibliografía y documentación actualizada en el ámbito de la infancia y la adolescencia.
- La **página web de FAPMI-ECPAT España** donde podemos obtener información del propio servicio SOIC (<https://fapmi.es/servicio-de-informacion-y-orientacion-a-la-ciudadania-soic/>) y de otros recursos que promueven la notificación de situaciones de violencia y/o maltrato hacia la infancia y la adolescencia como la Campaña desarrollada por la Federación “**El cuento cambia si tú lo cuentas**”: <https://fapmi.es/campana-el-cuento-cambia-si-tu-lo-cuentas/> .

Se trata de una Campaña para prevenir sobre la violencia contra la infancia y la adolescencia donde informar de lo importancia de la ciudadanía en la prevención y erradicación de la violencia a través de la notificación. Con esta Campaña no solo se conciencia sobre la necesidad de comunicar las situaciones de violencia, sino que también se acercan los recursos de notificación a la ciudadanía: niños, niñas, adolescentes, familias y sociedad en general.



Servicio de Orientación
e Información a la
Ciudadanía sobre
Maltrato Infantil

soic@fapmi.es

<https://fapmi.es/servicio-de-informacion-y-orientacion-a-la-ciudadania-soic/>



FAPMI- ECPAT España

C/. Delicias, 8, entreplanta. 28045, Madrid.

Tel.:(+34) 91.468.26.62

www.fapmi.es

fapmi@fapmi.es

Con el apoyo y financiación de:



POR SOLIDARIDAD
OTROS FINES DE INTERÉS SOCIAL