



MODELO PREVENCIÓN DEL DELITO COMUNIDAD LA ROCA PPF AITUE

1.- Definiciones

En contexto de intervención en las dependencias del programa PPF Aitué es importante evitar situaciones que expongan o vulneren a nuestros NNA usuarios. Por lo tanto, es importante prevenir en las prácticas profesionales cualquier situación de abuso o maltrato, como otros hechos no constitutivos de delito, pero transgreden límites y pueden generar malestar biopsicosocial en los referidos. En este sentido, la orientación ética de nuestro trabajo nos exhorta a monitorear y cautelar el bienestar de nuestros usuarios en contexto de intervención constantemente.

Para un mejor entendimiento de dichas vulneraciones, se ofrecen las definiciones por el ministerio público, del que nuestro programa adscribe completamente.

1.- Definiciones

Maltrato infantil: Se refiere a la situación de un niño, niña o adolescente que sufre, en forma constante o eventual, violencia física, sexual o emocional, lo que se puede generar al interior de la familia o en el contexto social. El Maltrato Infantil es toda acción u omisión que afecta a niños/as y adolescentes y que produce un daño que altera o amenaza su desarrollo normal. Es una manifestación de la violencia humana adulta sobre los niños, niñas y adolescentes. El no entregar los cuidados adecuados también es un tipo de maltrato.

Maltrato físico: toda agresión, que puede o no tener como resultado una lesión física, producto de un castigo único o repetido, con magnitudes y características variables.	
Maltrato físico leve (No se aprecian lesiones o son tan mínimas que no ha sido necesaria atención médica) <ul style="list-style-type: none"> • cuando alguien lanza cosas • le tira el pelo o las orejas • empuja o zamarrea • da cachetadas o palmadas a un niño, niña o adolescente 	Maltrato físico grave: (La conducta maltratante ha provocado en las menores lesiones físicas que han requerido algún tipo de diagnóstico o tratamiento médico. Aparecen lesiones en distintas fases de cicatrización/curación). <ul style="list-style-type: none"> • cuando alguien patea, muerde o da un puñetazo. • quema con algo (cigarro, objeto, agua caliente). • Golpea o trata de golpear con objetos. • Da una gorpiza, amenaza con un cuchillo o armas, usa cuchillos para agredir a un niño, niña o adolescente
INDICADORES	
En NNA	En los adultos relacionados
<ul style="list-style-type: none"> • Quemaduras de puros o cigarrillos, • Heridas o raspaduras. • Lesiones abdominales, vómitos constantes, hinchazón del abdomen. • Cortes o pinchazos. • Lesiones internas. • Asfixia o ahogamiento. 	<ul style="list-style-type: none"> • No explican de forma convincente la causa • El motivo de la consulta no coincide con el resultado de la exploración. • Dificultad para localizarlos. • Frecuentes cambios de médico. • Intentan ocultar la lesión. • Culpabilizan a otros de las agresiones.



<ul style="list-style-type: none"> • Reticente y cauteloso al contacto físico con sus padres y otros adultos. • Declara que su padre, madre u otro familiar, le han causado alguna lesión. • Esconde la agresión y/o da respuestas evasivas o incoherentes. • Muestra miedo a ir con sus padres • Lloro cuando terminan las clases y tiene que irse de la escuela o guardería. • Muestra sentimientos de culpa y cree merecer las agresiones. A.16. Se mantiene alerta ante posibles peligros. 	<ul style="list-style-type: none"> • Intentan proteger la identidad de la persona causante de la lesión. • Aparente despreocupación por el NNA. • Pautas disciplinarias severas y no proporcionales a la conducta y edad del NNA. • No se controlan cesando el castigo. • Perciben al niño de forma negativa. • No dan su consentimiento a nuevas pruebas diagnósticas o no participan en las mismas. • Abuso de drogas y/o alcohol. • Han sido objeto de maltrato en su infancia.
--	--

Maltrato emocional o psicológico: se trata del hostigamiento verbal habitual por medio de insultos, críticas, descréditos, ridiculizaciones, así como la indiferencia y el rechazo explícito o implícito hacia el niño, niña o adolescente. Se incluyen también en esta categoría el rechazo, el aislamiento, aterrorizarlos, ignorarlos o corromperlos. El ser testigo de violencia entre los padres también es una forma de violencia.

Maltrato emocional o psicológico Leve:	Maltrato emocional o psicológico Moderado	Maltrato emocional o psicológico grave
Las conductas de maltrato no son frecuentes y además no tienen la intensidad suficiente como para afectar las interacciones sociales del menor o cualquier otra área de su desarrollo.	El rechazo al menor o las amenazas son frecuentes o bien se realizan esfuerzos activos por evitar sus relaciones sociales. Evidencias de afectación emocional y dificultades para el desempeño de los roles normales para su edad. Sin embargo, aún se mantienen aspectos positivos en las pautas de cuidado y relaciones afectivas paterno-filiales.	Cuando se produce al menos una de estas situaciones: hay un rechazo categórico, total y constante hacia el menor. Las amenazas paternas son extremas. Se impiden totalmente las interacciones del menor. Pueden provocar en el menor un daño emocional importante, haciendo preciso un tratamiento especializado de forma inmediata.

INDICADORES

En NNA	En adultos relacionados
<ul style="list-style-type: none"> • Retraso en el crecimiento. • Retrasos en el desarrollo físico. • Retraso en el desarrollo del lenguaje. • Trastornos del desarrollo emocional. • Problemas en el control de esfínteres. • Trastornos de la alimentación y del sueño. • Trastornos psicósomáticos. • Trastornos de conducta. • Reacciones de ansiedad. • Reacciones de temor o de miedo ante estímulos sociales. • Comportamientos negativistas o agresivos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Rechazo verbal y/o no verbal hacia el menor. • No responden a sus iniciativas de contacto. • Lo culpabilizan continuamente, o le manifiestan desprecio. • Utilizan frecuentemente el castigo y la intimidación • Le amenazan con castigos extremos. • Lo enfrentan a situaciones violentas o peligrosas, con el fin de crearle un miedo intenso. • Actitud fría. Niegan amor al niño. • Le transmiten una desvalorización constante de sí mismos, con críticas continuas y mostrando desprecio por sus adquisiciones.



<ul style="list-style-type: none"> • Actitud silenciosa y tristeza sin motivo aparente. • Apatía, inhibición en el juego. • Aparece excesivamente complaciente, pasivo, nada exigente. • Hiperactividad. • Disminución en la capacidad de atención. • Conductas de riesgo o antisociales. • Conductas compulsivas y/o autolesión. • Muestra conductas extremadamente adaptativas que son o bien demasiado adultas o demasiado infantiles. • Baja autoestima. • Relaciones sociales escasas y/o conflictivas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Dificultan la interacción y comunicación del menor con otros niños o adultos. • Violencia doméstica física o verbal extrema y/o crónica, entre los padres o cuidadores, en presencia del NNA. • Falta de interés por sus necesidades y despreocupación por sus problemas. No les dan ayuda cuando la necesitan. • Desinterés por su evolución o por las actividades que realizan. • Responden de manera extrema e imprevisible ante conductas normales del menor, como por ej. su curiosidad natural. • Exigen al menor por encima de sus capacidades físicas o psicológicas. B.45. Trato desigual a los hermanos.
--	---

Abandono y negligencia: se refiere a la falta de protección y cuidado mínimo por parte de quienes tienen el deber de hacerlo y las condiciones para ello. Existe negligencia cuando los responsables de cubrir las necesidades básicas de los niños no lo hacen. Es decir, Las necesidades físicas y psicológicas básicas del menor (alimentación, vestido, higiene, protección y vigilancia en las situaciones potencialmente peligrosas, educación y cuidados médicos) no son atendidas temporal o permanentemente por ningún miembro del grupo que convive con él.

Negligencia leve	Negligencia Moderada	Negligencia Grave
Hay negligencia pero el menor no padece ninguna consecuencia negativa en su desarrollo físico o cognitivo o en sus relaciones sociales.	No hay lesiones o daños físicos como consecuencia de la conducta negligente, pero ésta es causa directa de situaciones de rechazo hacia el menor en la escuela, grupo de iguales, etc.	Hay lesiones o daños físicos causados directamente por la conducta negligente, o retrasos importantes en el desarrollo intelectual, físico o social, que requieren atención o tratamiento especializado.

INDICADORES

En NNA	En Adulto relacionado
<ul style="list-style-type: none"> • Aparece constantemente sucio, hambriento o inapropiadamente vestido. • Problemas físicos o necesidades médicas no atendidas (heridas sin curar o infectadas, falta de tratamiento de enfermedades, etc.). Enfermedades leves, recurrentes o persistentes. • Ausencia de los cuidados médicos rutinarios necesarios (vacunación, revisiones preventivas, etc.) • Accidentes frecuentes por falta de supervisión. • Desnutrición. • Retraso en el desarrollo físico. • Retraso psicomotor. 	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de atención a las necesidades físicas y educativas del menor. • Desconocimiento de las pautas de cuidado básicas según cada etapa evolutiva. • No asumen su rol parental. • Apatía o nulidad para el cuidado de los hijos. • No acude con el menor a las revisiones médicas programadas por el centro sanitario. • No cumple con las recomendaciones médicas para promoción de la salud del menor o prevención de enfermedades infantiles. • Consultas frecuentes a los servicios de urgencia.



<ul style="list-style-type: none"> • Constante falta de supervisión, especialmente cuando el niño está realizando acciones potencialmente peligrosas. • Es dejado solo o bajo el cuidado de otros menores, durante largos periodos de tiempo (especialmente cuando se trata de niños pequeños). Permanencia prolongada en lugares públicos o en la escuela. • Ha sido abandonado por sus progenitores o cuidadores. • Falta al colegio de forma habitual y sin justificación. • Ausencia de escolarización. • Hábitos horarios inadecuados (sueño, alimentación, ocio, etc.). • Hábitos alimenticios inapropiados y/o no saludables. • Cansancio o apatías permanentes. Dice que no hay nadie que le cuide. Pide o roba comida. • Participa en acciones delictivas. 	<ul style="list-style-type: none"> • No atienden las demandas del centro educativo. • Falta de colaboración con el profesorado. • Abuso de drogas o alcohol. • La vida del hogar es caótica. • Bajo nivel intelectual o enfermedad mental. Enfermedad crónica o discapacidad. • Desestructuración familiar. • Ni el padre ni la madre conviven habitualmente con el menor. • No disponen de una red de apoyo social y familiar. • Padres muy jóvenes. C.48. Fue objeto de negligencia en su infancia
--	---

2.- orientación en torno al trabajo psicosocial diligente y a las demostraciones de comunicación física y no verbal/ Cuidados apropiados e inapropiado

La corporación a través de su intervención, establece un límite y marco de pautas de comunicación, así mismo una forma de entender la responsabilidad en torno a la intervención. Es decir, establecer un marco de referencia que permita la adaptativa intervención, priorizando la estabilidad socioemocional de nuestros usuarios. En este sentido, se ofrece un cuadro que permite dilucidar pautas de acción concretar de lo que se debe propiciar y lo que se debe evitar en pos de una mejor intervención psicosocial.

Interacciones físicas adecuadas	Interacciones físicas inadecuadas
<ul style="list-style-type: none"> • Respeto de frontera corporal. • Responder abrazo, no incentivarlo. • Postura adecuada de escucha activa. • Realiza intervención psicológica prioritariamente en mediaciones del programa. • Palmada en hombro. • Apretones de manos. • Choque de manos y puño. 	<ul style="list-style-type: none"> • Besos en la mejilla. • Abrazos de frente • Mostrar afecto en lugares aislados • Jugar luchas o cosquillas. • Juegos bruscos físicos hacia los NNA. • Golpear, zamarrear, patear o cualquier agresión física. • Alentar o promover actos intimidantes. • Intimidar a otra persona durante la intervención. • No respetar frontera corporal. • Dar la espalda en intervención.
Interacciones verbales adecuadas	Interacciones verbales inadecuadas
<ul style="list-style-type: none"> • Utilizar lenguaje acorde al desarrollo del niño. • Utilizar un lenguaje sencillo y fácil de entender con el grupo familiar. • Uso de lenguaje cordial y amable. • Mantener un tono de voz tranquilo y adaptativo. • No revisar aparatos tecnológicos en intervención 	<ul style="list-style-type: none"> • Manipular la información obtenida. • Denigrar, invalidar o insultar a usuario. • Exponer a los NNA a los adultos después de una revelación de vulneración (de cualquier tipo) • Discriminar por pertenecer a una minoría de cualquier tipo.



<ul style="list-style-type: none"> • Preguntar, validar opinión. • Consultar siempre antes de la aplicación de un instrumento. • Respetar diferencias étnicas y de raza. • No se puede utilizar sarcasmo, ni ridiculizar ningún contenido en contexto de intervención. 	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar la intervención de espalda al usuario, sin adecuada postura corporal. • Emitir juicios de valor en torno a la información obtenida por usuario. • Difundir mentiras o información poco precisa. • Realizar chistes o bromas de connotación sexual. • Poner apodosos denigrantes
<p>Atención psicosocial diligente</p>	<p>Atención psicosocial negligente</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Realizar los informes psicosociales en la fecha determinada por orientaciones técnicas. • Informas a los tribunales u órganos competentes toda información relevante del grupo familiar. • Ofrecer un diagnóstico significativo, que permita dar un buen paneo de la situación del grupo familiar. • Establecer un espacio de respeto y escucha activa en beneficio del grupo familiar. • Realiza análisis de caso periódicos para supervisor el propio trabajo de intervención. • Detectar nuevas vulneraciones y realizar las respectivas derivaciones. • Establecer planes de intervención adecuados a las necesidades del grupo familiar. • Capacitarse continuamente. • Establecer un trabajo en red con las instituciones vinculantes. • Responder siempre la inquietud o solicitud del Tribunal vinculado. • Establecer estrategias en intervención en crisis. 	<ul style="list-style-type: none"> • Informes de avance fuera de plazo • No informar oportunamente • No realizar diagnóstico o establecer una devolución diagnóstica al grupo familiar. No traspasar información relevante a dupla, director o jefe técnico del programa- • No informar situaciones de vulneración en los NNA. • No cautelar la información obtenida. • Omitir el trabajo en red. • No actualizar los Planes de intervención. • Inventar intervenciones inexistentes. • Ofrecer un espacio terapéutico hostil y de mala comunicación

3.- Orientaciones para el manejo de interacciones uno a uno entre los Colaboradores(as) con nuestros usuarios

Es habitual establecer un contacto presencial de uno a uno con los usuarios. Cabe mencionar que el programa PPF mantiene una intervención psicosocial con un trabajador social y psicólogo respectivamente, en dónde es loable que cada profesional sostenga una iteración cercana con los usuarios. Por lo anterior, se hace necesario establecer un protocolo o política de acción comunicando claramente las expectativas y pautas esperadas de comportamiento, dando ejemplos adecuados e inadecuados en torno a cómo se debe sostener la interacción presencial en la intervención con los grupos familiares.

<p>Manejo de interacciones presenciales (uno a uno)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Priorizar las atenciones presenciales en las inmediaciones del programa en espacios abierto que permitan visibilidad al resto de los compañeros de trabajo. • Realizar visitas domiciliarias acompañado de la dupla psicosocial. • No continuar una sesión si el usuario se muestra molesto, agresivo o incurrido en alguna agresión física o verbal. • Evite muestras físicas de afecto con los usuarios. Si es inevitable, es decir proviene genuinamente del NNA, procure que se realice en el marco explicado por el programa en el presente documento.



- Procurar instalar espacios de respeto, cordialidad y formalidad.
- Realizar la intervención en un espacio con ventanas, puerta abierta de fácil acceso.
- Que se respete la decisión del niño de no ingresar a sesión con profesional si aún no se siente en confianza u observa alguna amenaza.
- Realiza y establecer periodo de prueba todo integrante o trabajador nuevo al programa PPF Aitue.
- Procure que todas las intervenciones presenciales sean programadas y sean informadas a director o supervisor.
- Establecer espacios de retroalimentación hacia el trabajador. Análisis de caso con dupla, jefe técnico y director.
- Oficiar, informar y cautelar después de cualquier tipo de develación realizada por un usuario, activando todos los protocolos de servicio mejor niñez y legales conocidos por el programa intervención.
- Mantener un registro de intervención de todas las interacciones que efectúe con el usuario, en especial, si estás son en el marco de atención presencial.

4.-Canales de comunicación en caso de que se transgredan los límites en el trato con el usuario o si este es objeto de abuso o maltrato

Comunidad la Roca PPF Aitue cuenta con diversos canales y métodos para hacer frente situaciones de abuso, maltrato o transgresión de límites, a los que pueden acceder todos los colaboradores(as), padres/tutores, familias de acogida y NNL (en caso de proceder) y que serán difundidos y socializados a través de diferentes medios:

1. Libro de Reclamos, Sugerencias y/o Felicitaciones

Está ubicado en la sala de espera por ser un lugar visible y de fácil acceso para todos; Además, durante la primera entrevista de la dupla psicosocial, a los familiares o adultos significativos, se les dará a conocer la existencia de este libro, en que pueden manifestar sus opiniones.

2. Reclamo Verbal

Cuando las opiniones corresponden a niños, niñas o adultos que no puedan utilizar fluidamente la escritura o desean manifestar su opinión de manera verbal, será el director o el profesional que reciba el reclamo, sugerencia o felicitación, el encargado(a) de consignar la opinión de manera escrita en el libro.

3. Se cuenta con un correo electrónico habilitado para la recepción de denuncias, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones, solicitudesppfaitue@gmail.com
4. Teléfono directo a los miembros del equipo, disponible de lunes a viernes desde las 8:30 a las 18:00 hrs.
5. Link QuestionPro habilitado para denuncias, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones directas y/o anónimas dirigido a todos ya sean miembros de la fundación, trabajadores, así como a niños, niñas y adolescentes, familias y/o cuidadores.

Link QuestionPro <https://questionpro.com/t/AV3fcZtlLc>

5.- Medios o acciones para el autocuidado

Comunidad la Roca PPF Aitue proporcionará contenido de prevención de abusos o delitos para mantener una alerta continua respecto al riesgo de abuso y la prevención entre los colaboradores(as), padres/tutores, en situaciones tales como:

- Capacitaciones
- Reuniones de Trabajo
- Talleres de trabajo
- Folletos Informativos
- Encuentros de orientación y reuniones informativas



COMUNIDAD LA ROCA
PPF AITUE

Asimismo, es importante que los NNL, en la medida que su edad lo permita, puedan contribuir a su propia seguridad sabiendo qué es aceptable y qué esperar de los colaboradores voluntarios y otros usuarios, de manera que, si se producen infracciones, puedan detectarlas y sepan cómo denunciarlas.

Comunidad la Roca PPF Aitue proporcionará a los NNL información, conforme a su edad, madurez y etapa de desarrollo, que explique nuestras políticas y procedimientos relacionados con la prevención del abuso. Dentro de este contenido incluiremos:

Límites y comportamientos aceptables en la organización de los colaboradores(as) hacia ellos y entre ellos.

- Consecuencias si no se respetan las reglas sobre el trato con los demás usuarios
- Qué hacer si alguien transgrede sus límites o no cumple las reglas respecto al trato con ellos
- Y qué hacer si sufren de abuso y maltrato.

También se hará llegar cada 3 meses a cada trabajador sobre estrategias para la prevención del delito y mal uso de fondos público.