Guía para el BuenTrato

A LA INFANCIA Y ADOLESCENCIA

Ayuntamiento de Murcia

Servicios Sociales

Índice

1 Presentación
2 Objetivos
3 El BuenTrato
3.1 Qué significa
3.2 Marco Normativo y Técnico
4 Maltrato
4.1 Diferentes tipos de Maltrato
5 Recomendaciones
6 Recursos, bibliografía y webgrafía

Autoría

Esta guía se ha elaborado en el marco del II Plan de Infancia y Adolescencia del Ayuntamiento de Murcia 2025-2028.

Concejalía de Bienestar Social, Familia y Salud:
- Mª Isabel Martínez Segovia. Educadora Social Área de Infancia y Adolescencia.
- Alfredo Serrano Cortés. Educador Social CM SS.SS "Murcia Sur"

Ana María Salazar Serna. Trabajadora Social de AMAIM.
Fuensanta Valcárcel-Resalt Herrera**.** Mediación Escolar de ASSIDO.
José Enrique Hernández Mirete. Maestro, T. Intervención Social de Fundación Secretariado Gitano Murcia.
Carolina Galvañ Quiles. Coordinadora autonómica UNICEF Comité MURCIA.

Presentación de la Guía

En el marco del Reconocimiento de UNICEF de Murcia como Ciudad Amiga de la Infancia, el Ayuntamiento reafirma a través del II Plan Municipal de Infancia y Adolescencia su compromiso en la defensa, promoción y garantía de los derechos de los niños, niñas y adolescentes.
Por ello, desde el Proyecto de Los Derechos de la Infancia y Adolescencia del Área de Infancia de la Concejalía de Bienestar Social, Familia y Salud, se promueven acciones coordinadas con entidades y asociaciones que trabajan con estos colectivos en el Municipio de Murcia.
En este marco de trabajo coordinado surge el contenido de esta Guía a propuesta de diferentes entidades y proyectos siendo el derecho elegido durante el año 2025: **"Derecho a la Protección contra los Malos tratos"** que aparece recogido en el artículo 19 de la Convención sobre los Derechos del Niño 1989 (CDN).

La Guía está dirigida a todas las personas que tengan relación con la Infancia y Adolescencia y en especial a las y los profesionales que trabajan con esta población, con el objetivo de orientar su labor y reforzar las actuaciones destinadas a garantizar este derecho fundamental.

Artículo 19 CDN. Las Autoridades deben garantizar el bienestar y adoptar todas las medidas para proteger a la infancia y adolescencia contra la violencia, el abuso, el maltrato y la desatención por parte de las personas que les cuiden.

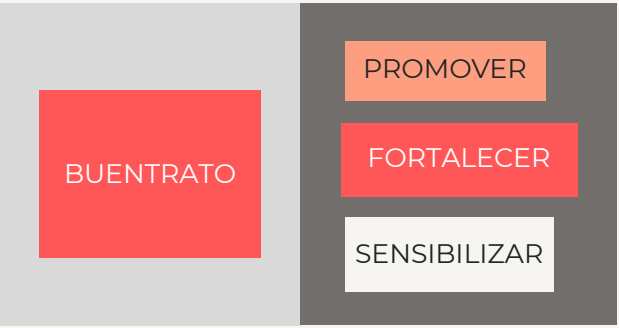
La presente Guía ofrece unos objetivos, un marco teórico y define los conceptos clave relacionados con la Protección y el BuenTrato en la Infancia y Adolescencia. Además, recopila alguna de las normativas existentes tanto a nivel internacional, nacional, regional y municipal que justifica la necesidad y responsabilidad en sensibilizar, prevenir y promocionar la protección y el BuenTrato desde el Enfoque de los Derechos de la Infancia y Adolescencia.

Objetivos

Con esta Guía pretendemos **sensibilizar, informar y ofrecer recursos** para fomentar **el BuenTrato** desde un enfoque preventivo, participativo y basado en los derechos de la infancia. Nos proponemos contribuir a la construcción de una cultura del BuenTrato, creando conciencia y promoviendo actitudes y comportamientos que rechacen toda forma de violencia, además de promover relaciones respetuosas y saludables hacia la infancia y adolescencia en el ámbito familiar, escolar, de tiempo libre, comunitario e institucional.

De forma más específica la finalidad es:

- **Sensibilizar** a la comunidad educativa, familias, profesionales y ciudadanía en general y, en especial, a la infancia y adolescencia sobre la importancia del BuenTrato y su desarrollo integral.
- **Promover entornos seguros y afectivos** donde niños, niñas y adolescentes se sientan protegidos, escuchados y valorados.
- **Facilitar herramientas** para la detección temprana de situaciones de riesgo o violencia.
- **Fomentar la corresponsabilidad** de toda la sociedad en la promoción del bienestar infantil, impulsando la parentalidad positiva y el enfoque de derechos.
- **Fortalecer la coordinación y comunicación** entre agentes sociales, educativos y comunitarios implicados en la protección de la infancia.



Derecho al BuenTrato

Definición

Según la **Ley Orgánica 8/2021, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia (LOPIVI**), el "buen trato" es aquel que promueve el respeto mutuo, la dignidad, la convivencia pacífica, la igualdad y la no discriminación. Es una forma activa de relación que fomenta vínculos positivos y seguros entre las personas adultas y los niños, niñas y adolescentes.

Es importante fomentar una comunicación cercana y empática que permita establecer relaciones basadas en la confianza, el respeto y el apoyo.

- Desarrollar relaciones basadas en el afecto, el respeto, la empatía y la comunicación. Implica educar sin recurrir a la violencia ni al castigo, fomentar la autonomía y atender las necesidades emocionales de la infancia.
- Promover el BuenTrato requiere un compromiso diario en nuestras formas de comunicarnos, cuidar y relacionarnos.
- Pasar de una lógica correctiva a una lógica educativa, desde una mirada que reconoce a niños y niñas como personas competentes, capaces de pensar, sentir y decidir.

Elementos clave del BuenTrato para garantizar los derechos de la infancia y la adolescencia:

- **Enfoque de derechos**: se reconoce que por su edad puede considerarse que tienen ciertas vulnerabilidades, se les considera titulares de derechos, y con la capacidad para tomar decisiones y ser agentes activos en su entorno. En reconocimiento de esa vulnerabilidad cuentan con un marco de derechos específico: La Convención sobre los Derechos del Niño.

- **Entornos seguros:** espacios físicos, emocionales, sociales y digitales, donde se respeten sus derechos y se minimicen los riesgos, previniendo, detectando de manera temprana e interviniendo de manera precoz ante cualquier tipo de situación o conducta que pueda considerarse que puede producir daño físico, mental, emocional o social en niñas, niños o adolescentes. Posibilitar espacios amables y seguros acompañados con profesionales formados.

- **Derecho a ser escuchados y a una participación activa:** deben ser escuchados y tenidos en cuenta en las decisiones que les afectan, de acuerdo con su edad y nivel de desarrollo. En este sentido, es importante fomentar una comunicación cercana y empática que les permita establecer relaciones basadas en la confianza y el respeto.

ENFOQUE DERECHOS

ENTORNOS SEGUROS

DERECHO A SER ESCUCHADO

¿Qué significa BuenTrato?

La definición del BuenTrato que planteamos parte desde la perspectiva de la infancia y adolescencia y de sus necesidades físicas, cognitivas, emocionales, afectivas, sociales y de seguridad. La adecuada satisfacción de estas necesidades establece el límite entre un BuenTrato y un maltrato.

Significa desarrollar relaciones basadas en el afecto, el respeto, la empatía y la comunicación. Implica educar sin recurrir a la violencia ni al castigo, fomentar la autonomía y atender las necesidades emocionales de la infancia. Promover el BuenTrato requiere **un compromiso diario en nuestras formas de comunicarnos, cuidar y relacionarnos** no solo de las personas adultas con la infancia y adolescencia, sino también entre la propia infancia y adolescencia.

La Importancia de nombrar el BuenTrato

Las palabras son poderosas, nos permiten nombrar y, al hacerlo, identificar y comprender el mundo que nos rodea. Cuando nombramos algo, le damos existencia, lo hacemos visible y podemos hablar sobre ello de manera clara. Esto es fundamental para el concepto de BuenTrato, ya que lo que no se nombra, no existe en nuestro imaginario.

Así como el maltrato es una realidad reconocida y nombrada, es igualmente crucial que le demos un nombre y un espacio al BuenTrato. Al nombrarlo, lo sacamos de la invisibilidad y lo convertimos en un concepto tangible. Esto nos permite:

- **Reconocerlo**: cuando vemos el BuenTrato, podemos identificarlo como tal.
- **Valorarlo**: le damos la importancia que merece en nuestras interacciones.
- **Fomentarlo**: una vez que sabemos qué es, podemos buscar activamente practicarlo y promoverlo.
- **Defenderlo**: podemos hablar sobre él, exigir su presencia y protegerlo cuando sea necesario.

El derecho al BuenTrato implica mucho más que la ausencia de violencia. Supone garantizar condiciones de vida dignas, afecto, seguridad, respeto y oportunidades para desarrollarse plenamente. Cada niño, niña y adolescente tiene derecho a **crecer en entornos que le brinden cuidado, apoyo emocional y oportunidades de participación.**

Este derecho no es una opción, sino una obligación que nos involucra a todas las personas adultas: familias, profesionales, instituciones y comunidad.

El BuenTrato se sostiene en cuatro pilares esenciales:

- **Prevención** de todas las formas de violencia y maltrato.
- **Protección activa** desde la detección hasta la comunicación y solución de una situación conflictiva.
- **Participación infantil,** reconociendo la voz y opinión de niños, niñas y adolescentes.
- **Fomento de conductas respetuosas** hacia la infancia y adolescencia.

La necesidad de espacios seguros para la infancia y adolescencia son una pieza fundamental para su desarrollo integral.

Marco Normativo y Técnico

La protección, atención y promoción de la infancia constituyen una obligación de todas las Administraciones Públicas, conforme a la Convención sobre los Derechos del Niño, que reconoce a niños y niñas como sujetos de derecho y asigna a los Estados la responsabilidad de garantizarlos.
El BuenTrato está respaldado por un sólido marco legal y técnico:

- **A nivel internacional**
  - Convención sobre los Derechos del Niño de 1989 (CDN). Artículo 19.
  - Observación General N°13 del Comité de Derechos del Niño sobre la protección contra todas las formas de violencia.
  - Observación General n° 8 contra los castigos crueles o degradantes.

Todos los niños, niñas y adolescentes tienen derecho a recibir BuenTrato, independientemente de cual sea su lugar de origen, religión, etnia, condición económica o sexual.

Este derecho está amparado por un amplio marco normativo que establece la obligación por parte de Estados y profesionales de garantizar la protección integral de la infancia frente a cualquier forma de abuso y violencia, así como de promover entornos seguros, afectivos y respetuosos.

- **A nivel estatal**
  - **Constitución Española 1978** – **art. 39.** De los principios rectores de la política social y económica.
  - **Ley 8/2021 Orgánica de Protección Integral a la Infancia y a la Adolescencia** (LOPIVI) derecho al "buen trato", creación de figuras de protección (coordinador/a de bienestar y delegado/a de protección).
  - **Código Penal.** Tipificación del maltrato infantil.
  - **Estrategia Estatal de Derechos de la Infancia y Adolescencia (2023-2030).**
  - **Estrategia de Erradicación de la violencia sobre la Infancia y Adolescencia 2023-2030**

- **A nivel autonómico**
  - **Ley 3/1995 de Infancia de la Región de Murcia** que regula la protección, la participación, el respeto a sus derechos e intereses y la atención integral de niños y niñas y adolescentes.
  - **La Ley 3/2021 de Servicios Sociales de la Región de Murcia**

- **A nivel Municipal**
  - **II Plan de Infancia y Adolescencia del Ayuntamiento de Murcia 2025-2028**

CONVENCIÓN SOBRE LOS DERECHOS DEL NIÑO DE 198 (CDN) – ART. 19.	LEY 8/2021 ORGÁNICA DE PROTECCIÓN INTEGRAL A LA INFANCIA Y A LA ADOLESCENCIA (LOPIVI)	LEY 3/1995 DE INFANCIA DE LA REGIÓN DE MURCIA	II PLAN DE INFANCIA Y ADOLESCENCIA DEL AYUNTAMIENTO DE MURCIA
INTERNACIONAL	ESTATAL	AUTONÓMICO	MUNICIPAL

El Maltrato

Diferentes tipos de Maltrato

La protección de niñas, niños y adolescentes es una responsabilidad compartida, especialmente para las administraciones, instituciones y entidades sociales. No es opcional ni un acto de buena voluntad: es una **obligación colectiva.** Por esto, el Estado y las Administraciones deben liderar y garantizar que se cumpla.

Desde cada entidad y proyectos es necesario generar mecanismos y medios para prevenir, detectar y responder ante cualquier situación de riesgo, desprotección, violencia o sospecha de esta.

La Ley Orgánica de Protección Integral a la Infancia y la Adolescencia frente a la Violencia (LOPIVI) define la **violencia contra la infancia y adolescencia** "como **toda acción, omisión o trato negligente**, que priva a las personas menores de edad de sus derechos y bienestar, que amenaza o afecta a su adecuado desarrollo físico, psíquico o social, con independencia de su forma y medio de ejercerlo, incluida la realizada a través de las tecnologías de la información y comunicación especialmente la violencia digital". Esto abarca la **violencia física, psicológica, sexual, institucional, social, cultural y digital**, entre otras.

La LOPIVI adopta un enfoque amplio y exhaustivo, reconociendo la violencia como cualquier comportamiento —activo o pasivo— que vulnera los derechos de los menores en diversos contextos, físicos y virtuales.

VIOLENCIA

MALTRATO

PREVENCIÓN

DETECCIÓN

RESPUESTA

Tipos de Maltrato

La violencia hacia un niño, niña o adolescente 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, emocional como cognitivo y social, vulnerando así sus derechos.

Todas estas formas de violencia afectan al bienestar y desarrollo de la infancia y adolescencia:

- **Maltrato físico**: cualquier acción que cause daño corporal o enfermedad o le coloque en grave riesgo de padecerlo (castigos físicos como golpes, empujones o quemaduras, administración alcohol y drogas).

- **Negligencia o abandono:** las necesidades físicas, de seguridad, cognitivas y formativas básicas del menor no son atendidas. Por ejemplo, omisión de cuidados básicos (alimentación, higiene, salud, educación y de formación, condiciones de habitabilidad y seguridad de la vivienda), falta de supervisión y prevención de riesgos. Todo esto se puede presentar de forma puntual, repetida y/o continuada.

- **Maltrato psicológico y emocional:** desprecio, humillación, amenazas, aislamiento, abandono emocional, actos verbales o no verbales que rechazan a la infancia y adolescencia (gritos, insultos, ridiculizar o hacer comparaciones negativas). Además, aterrorizar (amenazar al menor con un castigo extremo con el propósito de crear miedo), realizar sobreexigencias o pedir responsabilidades que están claramente por encima de posibilidades y capacidades de la infancia y adolescencia.

- **Abuso Sexual:** implicación de niños, niñas o adolescentes en actividades sexuales que no comprende plenamente, en las que no está en condiciones de dar consentimiento o para las que está evolutivamente inmaduro y tampoco puede expresar su consentimiento, o en actividades sexuales que trasgreden las leyes o las restricciones sociales. Se produce cuando tiene lugar entre un niño o una niña y una persona adulta, o bien entre un niño o niña y otra persona menor de edad o adolescente que, por su desarrollo, se encuentra en posición de responsabilidad, confianza o poder, exista o no contacto físico.

Todos estos tipos de violencia pueden:

- Pasar desapercibidos al ser sutiles o normalizados, pero que generan efectos negativos y perjudiciales en el desarrollo de niños, niñas y adolescentes.

- Tener consecuencias graves y requieren prevención, detección temprana y una intervención adecuada y coordinada entre la ciudadanía, los diferentes profesionales y entidades.

- **Explotación Sexual:** participación de un niño o niña en actividades sexuales a cambio de una ganancia (dinero, ropa, buenas notas, comida, protección) o la promesa de la misma. Los y las menores son tratados como objetos comerciales y sexuales mediante el uso de la fuerza, engaños, amenazas, abuso de poder o abuso de confianza. Incluye la explotación sexual a través de la prostitución, la explotación sexual para generar material de abuso sexual infantil, la explotación sexual online, la trata con fines de explotación sexual y la explotación sexual en los viajes y el turismo.

- **Violencias entre iguales,** entre la infancia y la adolescencia, pueden darse diferentes tipos de violencias que pueden dañar a la autoestima y el bienestar emocional:

  - **Violencias físicas:** golpes, empujones y cualquier daño al cuerpo.

  - **Violencia psicológica o emocional:** insultos, humillaciones, amenazas, rechazo e indiferencia o desprecio.

  - **Violencia sexual:** cualquier acto sexual forzado o inapropiado, abuso, tocamientos, explotación o exposición a contenido sexual.

  - **Acoso escolar (*bullying*):** agresiones entre compañeros que se repiten en el tiempo como burlas, exclusión, golpes o amenazas dentro del ámbito escolar.

  - **Ciberacoso o violencia digital:** a través de redes sociales o plataformas digitales como insultos, difusión de imágenes íntimas, amenazas o humillaciones en línea.

  - **Violencia de genero:** agresiones basadas en estereotipos y desigualdad por razón de género.

- **Violencia vicaria**: tipo de violencia de género en las que los hijos y las hijas son víctimas directas del maltratador que los instrumentaliza para ocasionar daño a sus madres.

- **Violencias invisibles:** sobreprotección, adultocentrismo, falta de escucha o invalidación de emociones.

- **Otros tipos de violencia:** maltrato prenatal, explotación laboral, *Münchausen* por poderes, *grooming*, mutilación genital, violencia en el deporte, matrimonios forzados.

Todos estos tipos de violencia tienen consecuencias graves y requieren prevención, detección temprana , así como una intervención adecuada y coordinada entre la ciudadanía, los diferentes profesionales y entidades.

* Acceso a más información en el apartado de recursos o en materiales enlazados.

Recomendaciones

¿Qué podemos hacer?

Frente a la violencia infantil, se pueden realizar acciones concretas desde distintos niveles y ámbitos para prevenir, detectar, fortalecer y atender adecuadamente.

Desde la prevención:

- Fomentar el respeto y la convivencia responsable desde la primera infancia como base para una cultura de BuenTrato.
- Incluir la educación emocional y en valores en el currículo escolar y en proyectos educativos y de tiempo libre.
- Promover estilos de crianza positiva y afectiva.
- Formación a los profesionales que trabajan con infancia. Educar en derechos, empatía y resolución pacífica de conflictos.
- Desarrollar figuras de confianza adultas para la infancia.
- Desarrollar campañas de sensibilización comunitaria.
- Fortalecer estilos asertivos de comunicación y de relación en la infancia y adolescencia.
- Desarrollar protocolos para el análisis de las buenas prácticas profesionales.
- Fomentar la participación infantil con actividades y acciones autogestionadas por la infancia enfocadas a la promoción del buen trato y la prevención de la violencia.

En el ámbito educativo:

- Formación específica para el personal docente y no docente en prevención y detección del maltrato.
- Fortalecer y potenciar protocolos claros de actuación ante sospechas, evidencias de violencia y maltrato.
- Fomentar la participación activa del alumnado en la vida escolar.
- Potenciar la figura de Coordinador/a de Bienestar y Protección en los centros educativos.

A nivel institucional:

- Diseño e implementación de políticas de salvaguarda, códigos de conducta y protocolos de actuación en todos los ámbitos educativos, sanitarios, culturales y de de tiempo libre.
- Impulsar la figura del Delegado/a de Protección en el ocio y tiempo libre y del Coordinador/a de bienestar y protección en al ámbito educativo y cultural, donde esté presente la Infancia y Adolescencia.
- Garantizar recursos psicológicos, legales y sociales para atender a las víctimas.
- Promover espacios multidisciplinares, multisectoriales, multifactor de gobernanza de las acciones de la prevención de la violencia.

A nivel familiar y comunitario:

- Detectar y denunciar situaciones de violencia.
- Promover canales de colaboración y coordinación entre profesionales. Trabajar en red, coordinados, con mecanismos, lenguajes, protocolos y procedimientos comunes para la promoción del BuenTrato y la prevención de la violencia.
- Potenciar la escucha asertiva y educación no violenta. el Juego como herramienta para el desarrollo cognitivo, emocional y social de la infancia, y para fortalecer el apego seguro.
- Promover entornos donde se sientan escuchados, valorados, seguros y respetados.
- Facilitar información clara de canales de confianza para expresar y pedir ayuda.
- Ofrecer apoyo a las familias en situación de vulnerabilidad.

A nivel de relaciones y comunicación:

- Potenciar el uso de un lenguaje amable e inclusivo.
- Realizar acciones o campañas dirigidas a la ciudadanía sobre la violencia contra la infancia, tipologías y consecuencias.
- Fomentar la empatía, la escucha activa y el afecto en las relaciones cotidianas.
- Impulsar espacios de participación Infantil donde puedan realizar propuestas y comunicar sus necesidades.
- Promover actividades autogestionadas por la infancia para fomentar el buen trato y prevenir la violencia.

.

A nivel individual (estrategias de autoprotección):

- Sensibilización y formación a la infancia en el concepto de violencia, tipos de violencia, consecuencias, concepto del buen trato, protección y espacios seguros.
- Detectar si los niños, niñas y adolescentes saben qué hacer ante una situación de violencia y si conocen los recursos disponibles a los que han de recurrir en el caso de necesitar ayuda.
- Algo importante y como elemento protector es animar a los niños, niñas y adolescentes a que ante una situación que les haga sentirse mal o les incomode, busquen a una persona de confianza que les escuche con respeto y cariño, que les pueda ayudar a sentirse mejor y a encontrar apoyo.
- La persona de confianza puede ser un familiar, profesorado, tutor/a, educador/a, monitor/a o persona amiga o cualquier persona adulta que le haga sentir seguro y le respete: lo importante es que se sientan escuchados sin ser juzgados y que les ayuden.
- Fomentar el protagonismo infantil y adolescente en las decisiones que les afectan, y así estar preparados/as para ejercer sus derechos e identificar situaciones de abusos o violencia.

NIVEL	**PREVENTIVO**
	EDUCATIVO
	INSTITUCIONAL
ÁMBITOS	**FAMILIAR Y COMUNITARIO**
	RELACIONES Y COMUNICACIÓN
	INDIVIUAL

Recursos, bibliografía y webgrafía

Recursos, bibliografía y webgrafía

Materiales y enlaces de interés

- II Plan Municipal de Infancia y Adolescencia del Ayuntamiento de Murcia 2025-2028.

- Modelo de Prevención Local de la Violencia contra la infancia y adolescencia. UNICEF ESPAÑA .

- Entornos protectores de la Infancia. UNICEF. Educa Derechos.

- Guía del BuenTrato. Asociación Murciana de Apoyo a la Infancia Maltratada.

- Decálogo del BuenTrato. Federación de Asociaciones para la Prevención del Maltrato Infantil. FAPMI-ECPAT España.

- Cuento “¡Estela, grita muy fuerte!”. Recurso didáctico para la prevención del abuso sexual infantil.

- La regla de Kiko. Consejo de Europa.

- Atención al maltrato infantil desde el ámbito de Servicios Sociales de Atención Primaria. Murcia: Consejería de Política Social, Mujer e Inmigración.

- Guía de parentalidad positiva de la UNAF.

- FAPMI-ECPAT España para aprender a reconocer situaciones de violencia. ¿Qué puedes hacer frente a la violencia? | Material child friendly.

- Buen trato: Guía para la crianza y educación respetuosa, dirigida a madres, padres y personas al cuidado de niñas y niños y adolescentes.

- Guía de parentalidad positiva. Familia Educando en positivo.

Materiales y enlaces de interés. UNICEF ESPAÑA

- Juego ¡Abre la Puerta Correcta!

- Sopa de letras sobre prevención.

- Juego de rol: resolución de conflictos.

- Juego: ¿Cómo se siente?

- Actividades de la Guía Ver para proteger.

“Llegar antes que el daño, con empatía, respeto y cuidado”

“La mejor manera de abordar la violencia contra la infancia es impedirla antes de que ocurra, que ninguna forma de violencia contra los niños y niñas es justificable y que toda la violencia es prevenible ” (Pinheiro, 2006).

Ayuntamiento de Murcia

Servicios Sociales

CONCEJALÍA DE BIENESTAR SOCIAL, FAMILIA Y SALUD
ÁREA DE INFANCIA Y ADOLESCENCIA

Ciudades Amigas de la Infancia

amaim
Asociación murciana de apoyo a la infancia maltratada

ASSIDO
ASOCIACIÓN PARA PERSONAS CON SÍNDROME DE DOWN

Fundación Secretariado Gitano
MURCIA

unicef
para cada infancia