

# Entornos seguros y libres de violencia

Recomendaciones para organizaciones  
e instituciones que trabajan con niñas,  
niños y adolescentes

Ciudad Autónoma de Buenos Aires

**ENTORNOS SEGUROS Y LIBRES DE VIOLENCIA**  
RECOMENDACIONES PARA ORGANIZACIONES  
E INSTITUCIONES QUE TRABAJAN CON NIÑAS,  
NIÑOS Y ADOLESCENTES

El presente es un documento elaborado en el marco de



## Ministerio Público Tutelar

Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires

### **Asesora General Tutelar**

Dra. Carolina Stanley

### **Secretaría General de Política Institucional**

Lic. Alejandra Cedrola

### **Dirección editorial y revisión de contenidos**

#### **Directora de Investigación Jurídica y Cooperación Internacional**

Lic. Victoria Costoya

#### **Coordinadora Ejecutiva BA Ciudad Pionera Inspire**

Lic. María Monserrat Santander

**Redacción:** Mariana Pérez y Viviana Devoto, BA Ciudad Pionera Inspire, Ministerio Público Tutelar.

Se agradece la colaboración de la Lic. Agustina Señorans (Ministerio Público Tutelar) en materia de discapacidad.

**Diseño y diagramación:** Lucía Nies

**Fecha:** Junio de 2026

---

**Cómo citar este material:** Ministerio Público Tutelar de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (2026). Entornos seguros y libres de violencia: Recomendaciones para organizaciones e instituciones que trabajan con niñas, niños y adolescentes.

En el Ministerio Público Tutelar consideramos de vital importancia utilizar el lenguaje de manera de no reproducir estereotipos sexistas y de visibilizar todos los géneros. Sin embargo, decidimos no incluir recursos como x, @, "os/as" a fin de facilitar la lectura y de aplicar los fundamentos del lenguaje claro.

# Índice

Introducción .....	5
¿De qué hablamos cuando hablamos de violencia contra NNyA? .....	7
Tipos de violencia más frecuentes y ámbitos donde suceden.....	10
¿Por qué nos cuesta reconocer la violencia? .....	11
¿Qué dice la normativa? .....	12
¿Qué es un entorno seguro y libre de violencia? .....	13
Espacios físicos cuidados .....	16
Principales aspectos a tener en cuenta .....	16
Favorecer espacios visibles y acompañados	
Resguardar la intimidad y la privacidad	
Reducir riesgos en la infraestructura	
¿Por dónde empezar? .....	19
Normas claras de convivencia.....	20
Principales aspectos a tener en cuenta .....	20
Construir acuerdos compartidos	
Formalizar los acuerdos de manera clara	
Comunicar y sostener las normas en la vida cotidiana	
¿Por dónde empezar? .....	23
Clima emocional de cuidado .....	24
Principales aspectos a tener en cuenta .....	24
Revisar prácticas de vinculación entre personas adultas y NNyA	
Intervenir frente al maltrato entre pares	
Promover vínculos respetuosos e inclusivos	
Sostener una comunicación cuidadosa con las familias	
Promover cuidados en entornos digitales	
¿Por dónde empezar? .....	27

Personas adultas responsables y formadas .....	28
Principales aspectos a tener en cuenta .....	28
Seleccionar cuidadosamente el equipo y orientarlo desde el inicio	
Garantizar formación inicial y continua	
Definir pautas en el contacto directo con NNyA	
Acompañar y cuidar a quienes cuidan	
¿Por dónde empezar? .....	31
Información básica y organizada: legajo de cada NNyA.....	32
Datos recomendados a incluir en un Legajo.....	32
Participación de niñas, niños y adolescentes .....	35
Principales aspectos a tener en cuenta .....	35
Generar canales para pedir ayuda y expresar preocupaciones	
Garantizar condiciones adecuadas de escucha y respuesta	
¿Por dónde empezar? .....	38
Protocolo de actuación frente a situaciones de violencia .....	39
Principales aspectos a tener en cuenta .....	39
Definir criterios claros de actuación	
Especificar el tipo de actuación según el ámbito donde ocurrió la violencia	
Actuar de manera cuidada frente a una situación de violencia	
¿Por dónde empezar? .....	42
Modelo de protocolo para entornos seguros y protectores de NNyA .....	43
Recursos útiles para pedir ayuda .....	48
Referencias.....	49

# Introducción

Un entorno seguro y libre de violencia es aquel donde niñas, niños y adolescentes (en adelante NNyA) pueden participar, aprender, jugar, vincularse y desarrollarse sintiéndose escuchados, respetados y protegidos. Se trata tanto de evitar situaciones de violencia dentro del propio espacio, como también de construir entornos donde el buen trato y el cuidado orienten la vida cotidiana, y donde las personas adultas estén atentas y sepan actuar frente a situaciones de violencia y vulneración de derechos que puedan ocurrir en otros ámbitos de la vida de NNyA.

Esto incluye también los entornos digitales: espacios donde NNyA —y en particular adolescentes— construyen vínculos, se expresan y, en ocasiones, quedan expuestos a situaciones de violencia que no siempre son visibles para las personas adultas. Por eso, resulta importante acompañar activamente el uso de tecnologías y promover formas seguras y respetuosas de interacción.

En este marco, construir entornos seguros es una tarea colectiva y cotidiana. Se expresa en las decisiones diarias, en la forma de vincularnos y en la responsabilidad compartida de hacer de cada espacio un lugar de cuidado, confianza y protección para NNyA.

Las organizaciones comunitarias e instituciones que trabajan con NNyA — comedores, clubes, centros infantiles, escuelas, espacios culturales, deportivos, recreativos o religiosos, entre otros— cumplen un rol fundamental en esa construcción. Muchas veces son espacios de confianza y referencia para NNyA, y pueden convertirse en lugares clave para escuchar, acompañar, detectar situaciones de vulneración de derechos y actuar de manera cuidada y responsable.

La presente guía reúne orientaciones prácticas para acompañar a las organizaciones e instituciones en la construcción de espacios más seguros, respetuosos y protectores para NNyA. A lo largo de sus secciones se desarrollan distintas dimensiones del cuidado institucional y se proponen herramientas simples para revisar prácticas cotidianas y fortalecer formas de trabajo más cuidadas y responsables.

Cada sección incluye, además, un cuadro para identificar aspectos a mejorar y propuestas concretas para dar pasos hacia entornos más seguros. Se trata de orientaciones simples que cada espacio podrá adaptar según sus características, prioridades y necesidades.

Está dirigida a personas adultas que coordinan, acompañan o participan en espacios vinculados con NNyA, independientemente del tamaño o nivel de formalización de la organización.

Esta guía se inscribe en el Plan Integral de Acción contra las Violencias hacia Niñas, Niños y Adolescentes de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, en el marco de la iniciativa Buenos Aires Ciudad Pionera INSPIRE, que promueve un enfoque intersectorial para prevenir y abordar las violencias hacia las infancias y adolescencias. Particularmente, en su objetivo 3: “Generar condiciones para que los entornos donde transitan y se desarrollan NNyA sean seguros”.

Cada organización o institución, desde su realidad y posibilidades, puede convertirse en un espacio donde NNyA encuentren cuidado, escucha, respeto y personas adultas dispuestas a protegerlos.

# ¿De qué hablamos cuando hablamos de violencia contra niñas, niños y adolescentes?

La violencia contra NNyA abarca acciones, amenazas u omisiones que afectan su cuerpo, sus emociones y su futuro. No sólo causa daño inmediato: interrumpe su crecimiento, limita sus posibilidades y vulnera los derechos que deberían proteger su bienestar.

Llamamos violencia al “uso deliberado de la fuerza física o el poder, ya sea en grado de amenaza o efectivo, contra un niño, niña o adolescente, por parte de una persona o un grupo, que cause o tenga muchas probabilidades de causar perjuicio efectivo o potencial a la salud del niño, a su supervivencia, desarrollo o dignidad”<sup>1</sup>.

Los y las NNyA pueden ser víctimas de uno o más tipos de violencia, en cualquier etapa de su infancia o adolescencia.

## Tipos de violencia más frecuentes y ámbitos donde suceden

A continuación, se describen los tipos de violencia que suelen presentarse con mayor frecuencia en el trabajo con NNyA.

**Negligencia:** Existe negligencia cuando las personas adultas responsables de brindar atención o cuidado frente a necesidades vitales físicas o emocionales de NNyA, no lo hacen, exponiéndolos a riesgos o daños innecesarios. Algunos ejemplos de tipos de negligencia pueden ser:

- falta de alimentación, higiene o vestimenta adecuada,
- ausencia de atención médica,
- desprotección frente a situaciones de peligro,

---

<sup>1</sup> Definición de Paulo Sérgio Pinheiro, experto independiente para el estudio de la violencia contra los niños de las Naciones Unidas en 2006. Adapta la original definición de la Organización Mundial de la Salud / Organización Panamericana de la Salud (2002/2003). Informe mundial sobre la violencia y la salud. Ginebra / Washington D.C.: OMS/OPS. <https://iris.paho.org/server/api/core/bitstreams/1e04a37a-57f5-43c2-aa94-e1f773f6687e/content>

- falta de acompañamiento emocional,
- omisión de intervención adulta frente a situaciones de violencia,
- ausencia de supervisión acorde a la edad y etapa de desarrollo,
- desatención frente a situaciones de acoso, hostigamiento o violencia digital detectadas por personas adultas.

**Violencia Psicológica:** La violencia psicológica o emocional se expresa con palabras o conductas que provocan sentimientos de humillación o tristeza. Es un tipo de violencia que tiende a estar “naturalizada”: se apoya en la creencia de que no se trata de algo “grave”, que es “normal”, que no pasa nada porque “a nosotros nos trataban así”. Algunos ejemplos de violencia psicológica que pueden observarse:

- insultos, burlas o apodosos humillantes,
- amenazas o intimidaciones,
- indiferencia o rechazo,
- humillaciones públicas,
- manipulación o control excesivo,
- hostigamiento o exclusión entre pares,
- desvalorización constante de capacidades, emociones o logros,
- hostigamiento reiterado en entornos digitales (ciberacoso o ciberbullying),
- difusión de información personal para avergonzar, aislar o intimidar.

**Violencia Física:** Se trata de cualquier forma de agresión donde se utiliza la fuerza física u objetos de manera intencional para provocar un daño o enfermedad a NNyA. Algunas personas adultas justifican su uso como forma de crianza, educación o disciplina. Puede manifestarse a través de:

- golpes, empujones o sacudidas,
- pellizcos, cachetadas o patadas,
- tirones de pelo o de orejas,
- quemaduras o mordeduras,
- encierros como castigo,

- uso excesivo de la fuerza en situaciones de conflicto,
- agresiones físicas entre pares o por parte de personas adulta

**Violencia Sexual:** Es cuando una o más personas se aprovechan de su posición dominante para involucrar a NNyA en actividades sexuales, sea para placer del agresor o de otras personas. Estas situaciones impiden que el NNyA pueda defenderse o incluso comprender que está siendo víctima de una situación de violencia o de un delito. Algunos ejemplos de violencia sexual que pueden presentarse:

- comentarios o conductas sexualizadas,
- exhibicionismo,
- exposición a material sexual,
- tocamientos por encima o por debajo de la ropa,
- obligación de desnudarse,
- fotografías o filmaciones de contenido sexual,
- contacto genital, oral o penetración forzada,
- explotación sexual,
- grooming,
- difusión no consentida de imágenes íntimas,
- producción o circulación de imágenes de abuso sexual de NNyA,
- utilización de inteligencia artificial para producir imágenes sexuales no consentidas.

Los distintos tipos de violencia pueden coexistir y ocurrir, a su vez, en uno o más ámbitos. Entre otros:

**Ámbito Familiar:** Se entiende por ámbito familiar el que se origina en el parentesco sea por consanguinidad o por afinidad, el matrimonio, las uniones de hecho y las parejas o noviazgos. Incluye las relaciones vigentes o finalizadas, no siendo requisito la convivencia.

**Ámbito Institucional:** Entornos de servicios públicos en los que transitan NNyA, tales como centros de detención, espacios de atención médica, establecimientos educativos, servicios sociales, oficinas de justicia, hogares convivenciales, entre otros.

**Ámbito Comunitario:** Organizaciones comunitarias, centros de cuidado infantil, clubes barriales, comedores, así como en las actividades derivadas de tal ámbito, como paseos, excursiones, torneos, intercambios, etc.

**Ámbito Digital:** Interacciones con otras personas a través de dispositivos y plataformas digitales, como redes sociales, servicios de mensajería, videojuegos, apps, etc.

Es importante tener en cuenta que las personas adultas tienen la responsabilidad de proteger y resguardar los derechos de NNyA, promoviendo entornos seguros y de cuidado. Asimismo, la escucha atenta, el acompañamiento y la intervención temprana resultan fundamentales para garantizar su protección integral.

## ¿Por qué nos cuesta reconocer la violencia?

Reconocer la violencia no siempre es fácil: Muchas veces ocurre cerca nuestro y, aun así, no la identificamos. Esto puede suceder por factores como:

- **Enfoque limitado:** Solemos asociar la violencia únicamente con las agresiones físicas, lo que dificulta reconocer otras formas igualmente dañinas, como el maltrato emocional, la negligencia o la manipulación.
- **Falta de señales visibles:** Muchas formas de violencia no dejan huellas ni marcas externas: algunos efectos pueden manifestarse mucho tiempo después.
- **Naturalización de prácticas dañinas:** Gritos, humillaciones, amenazas o castigos severos suelen aceptarse porque forman parte de hábitos o conductas instalados y adoptados previamente, considerando que “siempre fue así”.
- **Creencias que la justifican:** Ideas como que “educar con dureza está bien”, que “los asuntos familiares deben resolverse en privado” o que “la víctima podría haberlo evitado” contribuyen a minimizar o legitimar situaciones de violencia.

- **Aceptación social:** La repetición de mensajes, estereotipos y prácticas culturales puede hacer que ciertas formas de violencia se naturalicen.
- **Vínculos cercanos y barreras para pedir ayuda:** Cuando la violencia ocurre en el entorno familiar o cercano, el miedo, la vergüenza, la dependencia o la lealtad hacia las personas involucradas pueden dificultar la búsqueda de ayuda y protección.

Por todo ello, para proteger, primero hay que poder ver. Y ver implica revisar nuestra manera de pensar y de tratar a los chicos y chicas, estar atentos y aprender a reconocer la violencia en todas sus formas.

## ¿Qué dice la normativa?

En Argentina, NNyA son reconocidos como sujetos de derechos. Esto significa que tienen derecho a ser respetados, escuchados y protegidos en todos los espacios donde participan: comunitarios, educativos, recreativos, culturales o deportivos. Este reconocimiento se sustenta en normas y principios internacionales y nacionales, siendo los más relevantes:

**Convención sobre los Derechos del Niño:** Es un pilar internacional que protege los derechos de la infancia y tiene jerarquía constitucional en Argentina, por lo que orienta la interpretación de todas las leyes y políticas públicas relacionadas con NNyA.

**Ley Nacional 26.061 (Protección Integral de los Derechos de NNyA):** Establece el marco legal de protección de NNyA frente a la violencia, el maltrato, la discriminación y la negligencia. Define obligaciones para la familia, la comunidad y el Estado, y promueve políticas integrales de atención, prevención y reparación.

**Ley 114 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires:** Crea el Sistema de Protección Integral de Derechos de NNyA a nivel local, estableciendo principios, procedimientos y organismos responsables de su implementación en la Ciudad.

## Este marco normativo implica:

**Responsabilidad compartida:** Las personas adultas, las organizaciones y el Estado deben actuar para asegurar entornos protectores, incluyendo cuidado directo, vigilancia, detección temprana y respuestas oportunas ante situaciones de riesgo.

**Prevención activa y promoción del buen trato:** Las políticas públicas no se limitan a sancionar la violencia: promueven programas educativos, capacitación de docentes, personal de salud, trabajadores sociales y actores comunitarios; campañas locales y espacios de escucha para fortalecer vínculos protectores.

**Protección y atención integral:** Cuando ocurren vulneraciones, el sistema debe garantizar atención psicosocial, medidas de protección, acceso a la justicia y a la salud, y el acompañamiento para la restitución de derechos y la reparación del daño.

**Participación de NNyA:** El marco reconoce el derecho de los NNyA a ser escuchados según su edad y madurez en los procesos que les afectan, en decisiones de protección y en la elaboración de políticas que los involucran.

**Coordinación interinstitucional:** La protección requiere de articulación entre salud, educación, seguridad, justicia y organizaciones comunitarias, con protocolos claros y lineamientos de responsabilidad para una respuesta adecuada.

**Enfoque de derechos:** Las acciones deben respetar la dignidad de NNyA, evitar estigmatizaciones y centrarse en la restitución de derechos y el fortalecimiento de la familia y la comunidad cuando sea posible.

**Todas las personas adultas, organizaciones y el Estado tienen la responsabilidad de garantizar entornos seguros, donde se promueva el buen trato y se prevengan situaciones de vulneración de derechos.**

Esto implica crear condiciones seguras y estimulantes que permitan a NNyA crecer y desarrollarse plenamente, participar en las decisiones que los afectan y ser tratados con respeto y dignidad en todos los ámbitos.

# ¿Qué es un entorno seguro y libre de violencia?

El entorno es el espacio donde NNyA aprenden, se vinculan y construyen su bienestar. Todo lo que los rodea —en lo físico, social, cultural y digital— influye en sus experiencias, en sus formas de relacionarse y en su desarrollo.

Un entorno seguro es aquel que protege sus derechos y promueve condiciones de cuidado, respeto, participación, accesibilidad y bienestar, resguardándolos de situaciones de violencia en todos los ámbitos. Esto implica acompañar de manera atenta e integral sus vínculos, emociones, espacios de participación, actividades y también el uso de tecnologías y redes sociales, promoviendo su desarrollo saludable y seguro en cada uno de los contextos en los que se desenvuelven.

Construir entornos seguros exige, además, una mirada atenta a las desigualdades. Los NNyA con discapacidad se encuentran, en muchos casos, más expuestos a situaciones de violencia, discriminación y vulneración de derechos, así como a mayores dificultades para ser escuchados y para acceder a mecanismos de protección. Por eso, garantizar entornos verdaderamente seguros implica incorporar los apoyos y ajustes razonables necesarios para que todos los NNyA -sin excepción- puedan participar, ser escuchados y estar protegidos.

Al mismo tiempo, un entorno seguro también implica revisar lo que sucede dentro de la propia organización. No alcanza con estar atentos y actuar frente a situaciones de violencia que ocurren por fuera: también es necesario construir, desde el inicio, un espacio donde el buen trato y el cuidado orienten la vida cotidiana. Esto se expresa en cada interacción —en la forma de hablar, de resolver conflictos y de construir vínculos—, así como en las rutinas, las reglas de convivencia y la manera en que el espacio se organiza y funciona cada día.

Existen, por lo tanto, dos condiciones básicas para crear entornos seguros donde NNyA pueden desarrollarse con confianza, ser escuchados y sentirse protegidos:

- Proteger a NNyA de cualquier forma de violencia dentro de la organización.

- Actuar frente a situaciones de violencia que puedan estar ocurriendo en otros ámbitos de su vida (familia, escuela, comunidad o entornos digitales).

Asumir este compromiso implica reconocer que ninguna organización puede —ni debe— actuar en soledad.

**La protección de NNyA se construye en red: en el vínculo con las familias, con otras organizaciones y con el Estado, articulando recursos, saberes y responsabilidades en torno a un objetivo común.**

## **Claves para construir un entorno seguro y libre de violencia**

- **Espacios físicos cuidados:** Ambientes seguros, limpios y adaptados a las edades y necesidades de NNyA favorecen el bienestar y reducen riesgos. Esto incluye instalaciones en buen estado, espacios que resguarden la intimidad y condiciones de accesibilidad para NNyA de diferentes edades y con discapacidad.
- **Normas de convivencia claras y compartidas:** Establecer pautas orienta la manera de vincularse y de resolver conflictos, promoviendo el diálogo, el respeto y el buen trato. También permite establecer límites claros frente a prácticas que expongan, humillen o silencien a NNyA, así como definir criterios de cuidado para el uso de dispositivos y espacios digitales institucionales.
- **Clima emocional de cuidado:** Un entorno seguro es también un espacio cálido, respetuoso y confiable. Los vínculos, el modo de hablar, de intervenir y de resolver conflictos son parte central para que NNyA se sientan cuidados, incluidos y bienvenidos.
- **Personas adultas responsables y formadas:** Las personas adultas tienen un rol central en la construcción de entornos seguros. Son responsables de cuidar, prevenir y actuar. Esto implica capacitarse, revisar las propias prácticas y construir vínculos respetuosos, sin recurrir a la violencia.

- **Información organizada:** Contar con un registro de información organizada y actualizada sobre los NNyA que participan de las actividades facilita el acompañamiento y el cuidado. El tipo de información necesaria variará según las características y tareas de cada organización.
- **Participación y escucha:** Un entorno seguro escucha la voz de NNyA. Cuando pueden opinar, participar y ser tenidos en cuenta, se fortalece su confianza y sentido de pertenencia. Para eso es importante que la organización cuente con espacios y canales donde puedan expresarse libremente y pedir ayuda cuando lo necesiten.
- **Protocolo de actuación frente a violencia y vulneraciones de derechos:** Saber cómo actuar forma parte del cuidado. Contar con acuerdos o protocolos internos ayuda a identificar situaciones que requieren atención y a responder de manera adecuada frente a posibles vulneraciones de derechos, tanto dentro como fuera de la organización.

En las próximas páginas, compartimos más información sobre cada uno de estos aspectos, brindando recomendaciones y herramientas prácticas que puedan ser trasladadas al interior de las organizaciones o instituciones.

# Espacios físicos cuidados

**Un entorno seguro es aquel donde lo que sucede puede ser visto, acompañado y cuidado. La organización de los espacios y la presencia de personas adultas en momentos y lugares clave ayudan a prevenir situaciones de riesgo y favorecen un clima cotidiano de cuidado.**

Los entornos seguros comienzan por lo físico. Un espacio protector no necesita ser nuevo ni perfecto: se trata de organizarlo de manera que favorezca el cuidado, la seguridad y el bienestar de NNyA durante su permanencia en la organización o institución.

Esto implica considerar las distintas edades, sus necesidades, sus niveles de autonomía y posibles situaciones de discapacidad de quienes asisten, promoviendo condiciones de accesibilidad, privacidad y cuidado durante su tránsito en la organización.

## Principales aspectos a tener en cuenta

### Favorecer espacios visibles y acompañados

La visibilidad de espacios y la presencia adulta en momentos importantes favorece el cuidado y ayuda a prevenir situaciones de riesgo. Algunas acciones posibles:

- Identificar rincones o zonas poco transitadas o en desuso y darles un uso claro o restringir su acceso.
- Favorecer la circulación y la visibilidad entre espacios, por ejemplo mediante recorridos claros, puertas entreabiertas o ventanas.
- Organizar la presencia de personas adultas en lugares y momentos importantes, como pasillos, patios, accesos o cambios de actividad.

Los momentos de ingreso y egreso también requieren especial atención. Contar con dinámicas organizadas contribuye a la seguridad y previsibilidad del entorno. Es importante:

- Tener referencias claras de entrada y salida.

- Promover dinámicas ordenadas para la llegada y el retiro de NNyA.
- Evitar accesos libres a zonas internas sin algún tipo de control o acompañamiento.

## **Resguardar la intimidad y la privacidad**

Los espacios utilizados deben sostener condiciones de resguardo de la intimidad, favoreciendo un entorno seguro para su participación cotidiana. Algunas acciones posibles:

- Garantizar que baños y vestuarios puedan utilizarse con privacidad y condiciones adecuadas (puertas que cierren correctamente, separaciones, inexistencia de cámaras de seguridad en estos espacios).
- Evitar, cuando sea posible, la superposición entre personas adultas y NNyA en estos espacios. Si no fuera posible, organizar horarios o acompañamientos diferenciados.
- Mantener condiciones básicas de higiene y cuidado.

## **Reducir riesgos en la infraestructura**

Las condiciones físicas del espacio influyen en el bienestar y la seguridad de NNyA. Identificar riesgos y resolverlos de manera anticipada ayuda a prevenir y a generar mayor cuidado. Algunas acciones posibles:

- Controlar instalaciones eléctricas y mantener objetos peligrosos o productos tóxicos fuera del alcance de NNyA.
- Revisar pisos, escaleras, techos, vidrios y mobiliario inestable para reducir riesgos.
- Asegurar iluminación suficiente, especialmente en zonas de circulación.
- Reducir barreras físicas que dificulten el desplazamiento, la orientación o el acceso a los distintos espacios, especialmente para NNyA con discapacidad.

## Entornos amables:

- Incorporar dibujos, carteles o producciones realizadas por NNyA.
- Acordar pautas de cuidado compartidas (orden, limpieza, uso responsable de materiales).
- Tener en cuenta necesidades específicas de accesibilidad física y comunicacional, incorporando apoyos o adaptaciones cuando resulten necesarios, tales como lenguaje claro, pictogramas, apoyos visuales, lectura fácil, Lengua de Señas Argentina (LSA) u otras formas accesibles de comunicación.
- Establecer horarios diferenciados cuando conviven grupos de edades y actividades diferentes.
- Aprovechar espacios abiertos o al aire libre cuando existan.

## ¿Por dónde empezar? Claves para poner en práctica estas sugerencias

Aspecto	Regla mínima	¿Cómo lo implemento?	✓
Visibilidad	Los espacios deben permitir supervisión y acompañamiento.	Recorrer el espacio e identificar rincones, pasillos o sectores con poca visibilidad. Pensar mejoras posibles de iluminación, circulación o acompañamiento adulto.  Un plano simple del espacio puede ayudar a esta acción.	
Cuidar la Intimidad	Los baños y vestuarios deben resguardar la privacidad de NNyA.	Revisar las condiciones de privacidad, higiene y organización de baños y vestuarios. Identificar situaciones de exposición y definir medidas de cuidado.	
Remover barreras	La participación de NNyA con discapacidad requiere entornos accesibles.	Identificar barreras físicas (escaleras, pasillos angostos, ausencia de rampas) o comunicacionales (falta de pictogramas, señalética o apoyos visuales) y definir ajustes razonables que faciliten la participación de todos los NNyA.)	
Prevenir riesgos	El espacio debe minimizar situaciones que puedan generar daños o accidentes.	Elaborar una lista simple de riesgos del espacio con su correspondiente propuesta de mejora.	

## Normas claras de convivencia

**Un entorno seguro necesita acuerdos claros, conocidos y sostenidos colectivamente para que el cuidado y el buen trato no dependan sólo de decisiones individuales.**

Las normas de convivencia ayudan a construir espacios previsibles, cuidados y respetuosos para todas las personas que forman parte de la organización o institución. Permiten establecer acuerdos compartidos sobre cómo queremos tratarnos, qué conductas no se permiten y cómo actuar frente a conflictos o situaciones de violencia.

No se trata solamente de reglas dirigidas a NNyA. Las pautas de convivencia comprometen a toda la comunidad institucional: autoridades, equipos de trabajo, personas voluntarias, familias, adolescentes y cualquier persona vinculada a las actividades, incluso de manera ocasional. Por eso, es importante que sean conocidas, visibles y sostenidas colectivamente.

### Principales aspectos a tener en cuenta

#### Construir acuerdos compartidos

Las normas de convivencia son más efectivas cuando pueden ser comprendidas y apropiadas por quienes forman parte del espacio. Incluir la participación de NNyA en su construcción favorece el compromiso y que éstas normas resulten más claras, legítimas y sostenibles. Algunas acciones posibles:

- Planificar una jornada especial para elaborar un acuerdo o destinar unos minutos de cada actividad para ir aportando en etapas a la construcción del acuerdo. Lo importante es que NNyA se reconozcan en las reglas que luego queden definidas.
- Preguntar qué situaciones los hacen sentir seguros o inseguros en el espacio. Con niñas y niños pequeños, establecer las normas en modalidades lúdicas que les permitan expresar qué los hace sentir bien y qué no.

- Transformar las ideas de NNyA en reglas simples y claras, expresadas de manera positiva.
- Diferenciar situaciones de conflicto de situaciones de violencia.
- Conversar sobre formas de resolver conflictos sin violencia.
- Revisar los acuerdos construidos cada seis meses o cuando ocurra un incidente relevante.

Ejemplo de regla positiva: “En este espacio cuidamos el cuerpo, la palabra y la intimidad de cada persona.”

### **Formalizar los acuerdos de manera clara**

- Las pautas institucionales deben estar escritas, ser simples, concretas y posibles de sostener en la práctica cotidiana. Algunas reglas mínimas pueden incluir:
- Todas las personas deben ser tratadas con respeto, sin gritos, insultos, burlas ni discriminación.
- No se permite golpear, empujar, amenazar, aislar, humillar ni tocar el cuerpo de otra persona sin consentimiento.
- El cuidado de niñas y niños pequeños y de NNyA con discapacidad exige ajustes vinculados a las actividades y el tiempo que transitan en la organización, por lo que se debe acordar con las familias pautas de ingreso, higiene, alimentación, administración de medicación (de ser indispensable), entre otras medidas.
- Las imágenes, videos o conversaciones de NNyA no se producen, difunden ni comparten sin autorización expresa y criterio de protección. Esta prohibición incluye a los integrantes del propio equipo de trabajo.
- Las personas adultas no mantienen vínculos secretos, regalos personales, mensajes privados ni encuentros a solas con NNyA fuera del encuadre institucional, incluyendo comunicaciones digitales por canales no autorizados.
- Los conflictos se abordan con escucha, límites claros y formas de reparación acordes a la edad.

- Ante situaciones graves se activa el protocolo institucional y se prioriza la protección.
- Los grupos o mecanismos de mensajería digital vinculados a la organización también son espacios institucionales y deben sostener las mismas pautas de respeto y cuidado.

### **Comunicar y sostener las normas en la vida cotidiana**

Las normas necesitan ser conocidas, recordadas y aplicadas de manera coherente para que realmente orienten la convivencia. Para ello, resulta importante:

- Colocar los acuerdos en lugares visibles.
- Conversarlos periódicamente con NNyA y personas adultas.
- Incorporarlos en reuniones con familias y equipos.
- Acudir a ellas y reforzarlas en la resolución de los conflictos.
- Solicitar a las familias que mantengan los mismos criterios, especialmente con niñas y niños pequeños, para que comprendan la importancia de los cuidados.

## ¿Por dónde empezar?

### Claves para poner en práctica estas sugerencias

Aspecto	Regla mínima	¿Cómo lo implemento?	✓
Elaboración participativa del código de convivencia	Las normas de convivencia deben construirse incorporando la participación de NNyA y personas adultas.	Generar y sostener espacios de consulta, intercambio o actividades grupales para construir acuerdos de manera colectiva.	
Difusión del código de convivencia	Las normas de convivencia son conocidas y asumidas por autoridades, equipos, familias, NNyA y personas vinculadas a las actividades.	Colocar las normas en lugares visibles, difundirlo y comunicarlo a toda la comunidad institucional.	
Revisión y actualización del código de convivencia.	Las normas de convivencia deben revisarse periódicamente y ajustarse cuando sea necesario.	Definir fechas o espacios específicos para evaluar los acuerdos y realizar modificaciones frente a situaciones o necesidades relevantes.	

## Clima emocional de cuidado

**Construir un clima emocional de cuidado implica hacer visibles prácticas naturalizadas, intervenir a tiempo y sostener vínculos respetuosos, incluso en contextos difíciles.**

Las normas de convivencia, por sí solas, no garantizan un entorno protector. El clima emocional se construye en las formas cotidianas de relacionarse, acompañar y resolver conflictos.

El clima emocional es el conjunto de formas de trato, vínculos y prácticas cotidianas que hacen que NNyA puedan sentirse respetados, escuchados y protegidos. Se fortalece cuando las reglas acordadas entre todos se traducen en experiencias concretas de cuidado dentro de una organización o institución: formas respetuosas de mirar, hablar, escuchar, corregir e intervenir en la vida diaria de NNyA.

El clima emocional también se construye en el ámbito digital: los grupos de mensajería, comentarios en redes y mensajes vinculados a las actividades forman parte de los vínculos institucionales. Las mismas pautas de buen trato también deben sostenerse allí.

### Principales aspectos a tener en cuenta

#### Revisar prácticas de vinculación entre personas adultas y niñas, niños y adolescentes

En todos los espacios existen relaciones de poder entre personas adultas y NNyA. Por eso, es importante revisar prácticas naturalizadas que pueden resultar dañinas o descalificadoras. Algunas situaciones que requieren atención.

- Uso de órdenes o modos impositivos como forma principal de comunicación.
- Castigos o formas de corrección basadas en el maltrato.
- Falta de espacios para expresar opiniones, emociones o desacuerdos.
- Naturalización de burlas, descalificaciones o agresiones “menores”.

## **Intervenir frente al maltrato entre pares**

El clima emocional se construye en los pequeños gestos de todos los días. Situaciones que pueden parecer menores —bromas hirientes, apodos, amenazas, golpes “jugando”, comentarios sobre el cuerpo— son formas de violencia entre pares que deben ser visibilizadas e interrumpidas. En este sentido, es importante:

- No promover ni tolerar conductas de exclusión, acoso o discriminación.
- Señalar y hacer cesar situaciones de maltrato.
- Habilitar la palabra y el pedido de disculpas cuando corresponde.
- Tener presente que no intervenir también construye clima.

## **Promover vínculos respetuosos e inclusivos**

Construir vínculos respetuosos implica promover formas de convivencia basadas en la empatía, la inclusión y el cuidado mutuo. Esto supone:

- Fomentar la empatía, el cuidado entre pares y un lenguaje respetuoso y libre de descalificaciones.
- Trabajar el respeto por el propio cuerpo y el de otras personas.
- Despojarse de prejuicios, evitando reforzar estereotipos.
- Reconocer que las manifestaciones de desregulación emocional de NNyA con discapacidad no siempre deben interpretarse como problemas de conducta, sino como posibles formas de expresar malestar, sobrecarga o necesidad de apoyos.
- Evitar desautorizaciones o agresiones entre los equipos de trabajo frente a NNyA, buscando maneras alternativas de resolución de conflictos.

## **Sostener una comunicación cuidadosa con las familias**

Las familias y la comunidad son aliadas fundamentales en el cuidado de NNyA. Esto requiere criterios claros sobre qué comunicar, cómo hacerlo y qué información debe resguardarse. En este sentido, es importante:

- Informar de manera clara sobre el funcionamiento del espacio y los canales de consulta.
- Dar a conocer los criterios de actuación ante situaciones de conflicto.
- Evitar la difusión de información sensible o detalles de situaciones particulares.
- Definir criterios para el uso de redes sociales y medios digitales que involucren a la organización o institución.

## **Promover cuidados en entornos digitales**

Los entornos digitales también forman parte de la vida cotidiana de NNyA y de las organizaciones. Acompañar el uso de tecnologías y promover acuerdos claros ayuda a prevenir situaciones de violencia, exposición o maltrato. Algunas acciones posibles:

- Conversar con NNyA y familias sobre el uso responsable de los entornos digitales.
- Acordar pautas claras para el uso de dispositivos dentro de la organización.
- Promover formas respetuosas de comunicación en grupos y espacios virtuales vinculados a la organización.
- No publicar imágenes de NNyA sin autorización escrita de sus adultos responsables.
- Tener presente que algunos NNyA, especialmente aquellos con discapacidad, pueden necesitar mayor acompañamiento y apoyos para identificar situaciones de riesgo, manipulación o violencia en entornos digitales.

## ¿Por dónde empezar? Claves para poner en práctica estas sugerencias

Aspecto	Regla mínima	¿Cómo lo implemento?	✓
Autoridad y manejo de grupo	Las personas adultas deben ejercer la autoridad desde el cuidado y el respeto de los derechos de NNyA.	No utilizar gritos, humillaciones o castigos. Intervenir ante situaciones de maltrato entre pares y resolver los conflictos entre adultos fuera de la presencia de NNyA.	
Explicitación de las pautas del buen trato	En la organización nos tratamos bien y nos cuidamos entre todos.	<p>Conversar las pautas de convivencia antes de cada actividad y reforzarlas ante conflictos, promoviendo el diálogo, la reparación y el pedido de disculpas cuando corresponda.</p> <p>Resolver las diferencias entre adultos en espacios separados de NNyA.</p>	
Comunicación con las familias	La información es un derecho de todas las familias y la forma de comunicación puede ser por diferentes canales para evitar que alguien quede por fuera.	Utilizar canales claros de comunicación y resguardar la información sensible, evitando compartir situaciones personales de NNyA en espacios públicos o grupos digitales abiertos.	

# Personas adultas responsables y formadas

**Construir entornos seguros requiere personas adultas responsables, formadas y cuidadas.**

Las normas de convivencia, por sí solas, no garantizan un entorno protector. El clima emocional se construye en las formas cotidianas de relacionarse, acompañar y resolver conflictos.

La forma en que la organización o institución selecciona, orienta y acompaña a las personas adultas que participan en el espacio es una de las herramientas más importantes para reducir riesgos y fortalecer entornos protectores.

Esto incluye a todo el equipo: personal rentado, voluntariado, talleristas, entrenadores/as, referentes comunitarios y cualquier persona que tenga contacto con NNyA.

Contar con personas adultas responsables y formadas implica construir criterios compartidos de cuidado y buen trato y generar condiciones institucionales que permitan actuar de manera adecuada ante situaciones complejas.

## Principales aspectos a tener en cuenta

### Seleccionar cuidadosamente el equipo y orientarlo desde el inicio

El ingreso de nuevas personas a la organización o institución requiere transmitir desde el comienzo responsabilidades, límites y criterios de protección. Es importante:

- Solicitar antecedentes y referencias según la normativa y el rol.
- Definir funciones y responsabilidades por escrito.
- Explicar criterios de buen trato y protección.
- Formalizar compromisos básicos de cuidado y respeto.
- Evitar que personas nuevas se queden solas con NNyA sin un período inicial de acompañamiento.

## Garantizar formación inicial y continua

La formación es un proceso permanente. Cada persona llega con diferentes recorridos y saberes, por eso es importante garantizar una base común de herramientas que nivele puntos de partida y generar oportunidades de aprendizaje sostenidas, para que todo el equipo pueda actuar con mayor seguridad ante situaciones complejas. Algunos contenidos mínimos a trabajar:

- Principios básicos de protección integral: interés superior del niño, derecho a ser oído, participación, autonomía progresiva, igualdad y no discriminación, trato digno, inclusión y corresponsabilidad.
- Normas de convivencia de la organización.
- Tipos de violencia, señales de alerta y modos de actuación.
- Buen trato, límites corporales y cuidado de la intimidad.
- Medidas en el cuidado de niñas y niños pequeños y ajustes razonables con NNyA con discapacidad.
- Uso responsable de imágenes, redes sociales y mensajería.
- Protocolo o pautas de actuación interno.

### Las instancias de formación deben ser:

- Accesibles para todo el equipo.
- Vinculadas a situaciones concretas de la práctica cotidiana.
- Sostenidas en el tiempo.

## Definir pautas en el contacto directo con niñas, niños y adolescentes

En los espacios con NNyA se generan vínculos cercanos, situaciones de confianza y, muchas veces, contacto físico. Esto requiere criterios compartidos que orienten el accionar cotidiano y ayuden a prevenir situaciones de vulneración de derechos o intervenciones inadecuadas. Algunas pautas importantes:

- Evitar situaciones de aislamiento entre una persona adulta y NNyA y prohibir el contacto privado por fuera del encuadre institucional.

- Cuidar el uso de espacios privados (baños, vestuarios, traslados).
- Con niñas y niños pequeños (menos de 3 años), o con NNyA con discapacidad, garantizar prácticas de cuidado de la higiene y/o cambio de pañales y ropa con las familias y en el equipo de trabajo.
- Respetar la intimidad y la integridad física y emocional de NNyA.
- Prohibir la generación de imágenes (fotos o videos) de NNyA por parte del personal de manera individual. Encuadrar estas producciones en el marco institucional y con acuerdo de las familias.
- Establecer criterios claros sobre redes sociales y medios de comunicación digital: qué perfiles de la organización existen, quién los administra, qué se publica.

## **Acompañar y cuidar a quienes cuidan**

Trabajar con NNyA implica asumir responsabilidades y atravesar situaciones que muchas veces generan dudas, desgaste o preocupación. Por eso, el cuidado institucional también supone acompañar a las personas adultas del equipo, promover el trabajo compartido y evitar que las intervenciones complejas recaigan en soledad. En este sentido, es importante:

- Generar espacios de consulta ante dudas o situaciones difíciles.
- Promover el trabajo en equipo y no la resolución individual de problemas.
- Identificar personas referentes para temas de protección de derechos
- Favorecer espacios de intercambio entre integrantes del equipo.

### **Revisar y fortalecer las prácticas institucionales:**

Establecer procesos permanentes de revisión y mejora permite evaluar las prácticas institucionales, identificar dificultades, ajustar criterios y fortalecer las capacidades de cuidado de la organización. En este sentido, resulta importante:

- Revisar si las pautas institucionales son conocidas, comprendidas y sostenidas en la práctica cotidiana.
- Identificar dificultades del equipo y necesidades de formación.
- Ajustar criterios y modos de intervención.
- Recuperar aprendizajes frente a intervenciones realizadas.

## ¿Por dónde empezar? Claves para poner en práctica estas sugerencias

Aspecto	Regla mínima	¿Cómo lo implemento?	✓
Ingreso	La organización establece criterios de selección para las personas adultas que participan en actividades con NNyA.	Solicitar y archivar la documentación requerida según el rol (antecedentes acreditables, referencias, declaraciones, inexistencia de causas penales o deudores alimentarios, o registros que correspondan) y formalizar compromisos de cuidado y buen trato (normas de convivencia firmadas).	
Capacitación	Todas las personas adultas acceden a instancias básicas de formación y actualización	Organizar capacitaciones periódicas, registrar asistencia y dejar disponibles materiales o contenidos de consulta para el equipo	
Cuidar a quienes cuidan	El equipo cuenta con espacios de consulta y acompañamiento frente a situaciones complejas.	Generar reuniones periódicas de equipo, espacios de supervisión o intercambio y registrar acuerdos o temas trabajados.	

# Información básica y organizada: legajo de cada niña, niño y adolescente

**Contar con información básica y organizada de cada NNyA permite actuar mejor ante situaciones cotidianas y urgencias.**

Resulta importante contar con un registro de información actualizada sobre cada NNyA que participa de las actividades de la organización o institución. En este sentido, el “legajo” debe reunir la información necesaria para cuidar, ubicar a personas adultas responsables, reconocer situaciones particulares y actuar adecuadamente ante urgencias.

El criterio que orienta su organización es simple: relevar únicamente los datos necesarios, garantizar acceso restringido y actualizar la información periódicamente.

## **Datos recomendados a incluir en un Legajo**

- Nombre y Apellido completo.
- Fecha de cumpleaños.
- Edad.
- Sexo/ Identidad de género, de corresponder.
- Grupo/ actividad en la que participa.
- Fotocopia del DNI o identificación del NNyA.
- En caso de NNyA con discapacidad: fotocopia del Certificado Único de Discapacidad (CUD).
- Adultos responsables y contactos de emergencia.
- Autorizaciones firmadas para el retiro de la institución y personas no autorizadas, si existieran medidas o advertencias documentadas.
- Información de salud relevante: calendario de vacunación, alergias, medicación, discapacidad, apoyos necesarios o cuidados específicos.

- Indicación sobre si cuenta o no con cobertura médica. En ese caso, número de afiliado y teléfono de contacto. En caso de contar con cobertura fotocopia de credencial.
- Observaciones de cuidado: necesidades alimentarias, comunicación, regulación emocional o apoyos para participar.
- Consentimiento para uso de imagen.
- Registro de situaciones que deban ser consignadas, tales como conflictos entre pares o con referentes del equipo de trabajo, comunicaciones extraordinarias a las familias o a organismos del Sistema de Protección, incidentes con el personal o conductas que requieran atención del equipo.

Respecto al último punto, el registro deberá identificar la fecha, el personal interviniente y, en caso de develaciones, incorporar el relato textual del NNyA, evitando interpretaciones o valoraciones personales.

## **Organización y resguardo de la información**

El cuidado de la información también forma parte de la protección de derechos. Por eso, es importante definir cómo se almacena, actualiza y comparte la información dentro de la organización.

- Guardar la información en un lugar seguro -físico o digital- con acceso limitado.
- Revisar y actualizar los datos al menos una vez por año.
- Destruir copias innecesarias.
- Informar a familias y NNyA para qué se piden los datos y documentación.
- Limitar el acceso únicamente a personas definidas como responsables.

## ¿Por dónde empezar?

### Claves para poner en práctica estas sugerencias

Aspecto	Regla mínima	¿Cómo lo implemento?	✓
Información personal organizada	Cada NNyA cuenta con un legajo actualizado y resguardado.	Organizar legajos individuales en formato físico o digital, con acceso limitado a personas responsables.	
Cartelera con información clave para el cuidado cotidiano	El equipo de trabajo cuenta con la información necesaria para resolver las necesidades cotidianas.	Elaborar una cartelera o registro interno -resguardando la confidencialidad de NNyA- con datos relevantes para la organización cotidiana (medicación, alergias, NNoA protegido por medida judicial o cumpleaños).	
Actualización de la información	Los datos se revisan y actualizan periódicamente junto a las familias.	Establecer momentos específicos de actualización al inicio de actividades o una vez por año, y prever un plazo para completar información pendiente.	
Acceso cuidado a la información	La información está protegida, pero disponible para quienes la necesitan en situaciones de cuidado o emergencia.	Para cada turno, definir personas referentes con acceso a los legajos y asegurar disponibilidad durante actividades, salidas o emergencias.	

# Participación de niñas, niños y adolescentes

**Un entorno protector es aquel donde NNYA saben que pueden hablar, expresar preocupaciones y pedir ayuda, y que las personas adultas actuarán de manera responsable frente a aquello que les sucede.**

Promover la participación de NNYA implica generar condiciones para que puedan opinar, hacer preguntas, manifestar inquietudes, pedir ayuda y ser escuchados de manera respetuosa, segura y libre de temor.

No todos los NNYA se animan a hablar en voz alta, pedir una entrevista o contar una situación frente a una persona adulta. Las formas de participación y pedido de ayuda son diversas y pueden variar según la edad, la confianza o las condiciones personales de cada NNYA. Algunas NNYA pueden requerir apoyos específicos para comunicarse o expresar malestar.

Por eso, los canales de escucha y pedido de ayuda deben ser claros y contemplar distintas formas de comunicación y accesibilidad.

## Principales aspectos a tener en cuenta

### Generar canales para pedir ayuda y expresar preocupaciones: ideas prácticas

Contar con canales claros y accesibles favorece que NNYA puedan expresar situaciones de malestar, pedir ayuda o reportar situaciones vinculadas al comportamiento de integrantes del equipo. A continuación se presentan algunas ideas prácticas. No es necesario implementar todas: lo importante es que al menos uno o dos canales estén disponibles, sean reconocidos y funcionen de manera sostenida:

- Buzón físico (anónimo o con nombre), revisado periódicamente por personas responsables.
- Formulario digital simple.
- Carteles visibles con nombres de personas adultas referentes.

- Espacios grupales periódicos para conversar sobre convivencia y buen trato.
- Momentos breves de cierre de actividades para expresar cómo se sintieron.
- Canal de consulta para familias y comunidad.
- Información visible de líneas y servicios de orientación.

Para muchos NNyA, especialmente adolescentes, expresarse por medios digitales puede resultar más accesible que hablar en persona: es importante que los canales digitales estén disponibles, sean conocidos y que se aclare que ante situaciones de riesgo la organización actuará para protegerlos.

Se debe tener en cuenta que niñas y niños de menos de 5 años, muchas veces no pueden poner en palabras lo que les ocurre y su forma de expresar lo que les ocurre o participar es a través de comportamientos, juegos, cambios de conducta o síntomas físicos.

## Cómo implementar un buzón

El buzón es una herramienta simple que puede ser muy útil si se gestiona adecuadamente:

- Ubicarlo en un lugar visible, pero que resguarde la privacidad.
- Explicar claramente para qué sirve: pedir ayuda, contar algo, proponer mejoras o alertar sobre situaciones de maltrato.
- Permitir mensajes con nombre o anónimos.
- Definir una periodicidad de revisión.
- Registrar la apertura y dar seguimiento a lo recibido.
- Responder de forma general cuando corresponda, sin exponer identidades.
- Activar los circuitos de protección ante situaciones de riesgo.

Texto sugerido para cartel identificador del buzón: “Este es un espacio para pedir ayuda o contar algo que te preocupa. Podés escribir con tu nombre. Si hay una situación de riesgo, vamos a buscar ayuda para cuidarte.”

## Garantizar condiciones adecuadas de escucha y respuesta

Contar con canales de participación no alcanza si no existen condiciones adecuadas de escucha y respuesta. La forma en que las personas adultas reciben lo que NNyA expresan puede fortalecer la confianza o desalentar futuros pedidos de ayuda. En este sentido, es importante:

- Dar valor a lo que NNyA dicen o intentan expresar, incluso cuando no es claro.
- Escuchar sin juzgar ni minimizar ni poner en duda el relato.
- Adecuar la comunicación a las necesidades y posibilidades de cada NNyA.
- Respetar la intimidad y evitar exponer la situación frente a otras personas.
- Explicar con claridad que, ante situaciones de riesgo, se buscará ayuda para protegerlos.
- Recordar que pedir ayuda es una forma de cuidado, no de debilidad.

Escuchar también implica saber actuar. Cuando un NNyA expresa una situación de maltrato, violencia o vulneración de derechos, es fundamental que las personas adultas sepan cómo responder y activar formas de cuidado y protección. La próxima sección “Protocolo de actuación frente a violencia” profundiza sobre este aspecto.

## ¿Por dónde empezar?

### Claves para poner en práctica estas sugerencias

Aspecto	Regla mínima	¿Cómo lo implemento?	✓
Canales de ayuda	NNyA cuentan con al menos uno o dos canales accesibles para expresar preocupaciones o pedir ayuda.	<p>Implementar herramientas simples y sostenidas, como buzones, referentes identificables o formularios digitales.</p> <p>La organización brinda espacios de escucha y expresión para NNyA, a través del juego o actividades específicas incorporadas a la actividad regular.</p>	
Referente de protección	Existen referentes identificables para escuchar y acompañar.	Designar referentes por turno o actividad y comunicar claramente quiénes son y cómo contactarlos.	
Espacios de escucha y participación	La organización genera momentos para escuchar la voz de NNyA y conversar sobre convivencia y cuidado.	Incorporar instancias breves y periódicas de intercambio, adecuadas a la edad y características del grupo.	

# Protocolo de actuación frente a situaciones de violencia

Frente a situaciones de violencia, actuar de manera clara y cuidada es parte de la protección.

Toda organización o institución que trabaja con NNyA necesita contar con pautas claras para actuar frente a situaciones de violencia en ámbitos físicos o digitales, tanto vinculados a la propia organización u ocurridas en otros espacios. Un protocolo permite organizar las respuestas institucionales, reducir improvisaciones y actuar de manera rápida, cuidada y coordinada.

No se trata de un documento técnico complejo, sino de una herramienta práctica y posible de aplicar en la realidad cotidiana de cada organización, que indique qué hacer ante situaciones de violencia, quién debe hacerlo, cómo y cuándo.

## Principales aspectos a tener en cuenta

### Definir criterios claros de actuación

El protocolo debe establecer pautas comunes para prevenir situaciones de violencia y orientar las intervenciones institucionales. Como mínimo, debería incluir:

- Objetivo del Protocolo: prevenir y responder de manera cuidada ante sospecha de violencia contra NNyA.
- Alcance institucional: actividades, talleres, salidas, traslados, redes sociales y eventos.
- Personas referentes de protección y suplente
- Pautas para evaluar el nivel de riesgo (emergencia, urgencia o no inmediato). *Ver el Modelo para conocer más sobre éstos.*
- Pasos de actuación ante sospechas o revelaciones, de acuerdo al riesgo identificado.
- Canales de comunicación ante organismos de protección y de toma denuncias

- Medidas de cuidado mientras intervienen organismos competentes.
- Criterios de registro y resguardo de información.

### **Especificar el tipo de actuación según el ámbito donde ocurrió la violencia**

Las medidas a adoptar varían según el ámbito en el que ocurre la violencia, y ésta diferencia en cuánto a pasos a seguir **debe ser clara en el Protocolo interno.**

Si la situación ocurre dentro de la organización, es importante:

- Interrumpir la situación de forma inmediata.
- Evaluar el nivel de riesgo (emergencia, urgencia o no inmediato).
- Proteger al NNoA y separar preventivamente a la persona señalada.
- Informar al referente de protección de la organización o institución
- Comunicar a las personas adultas responsables.
- Realizar las comunicaciones y denuncias correspondientes según la gravedad.
- Aplicar medidas institucionales para evitar nuevas situaciones (restricción de acceso, cambios de grupo, etc.).

Si, por otro lado, la violencia ocurre en el entorno familiar o cercano, la organización no reemplaza a los organismos de protección especializados, pero sí tiene la responsabilidad de comunicarles lo sucedido, articular con éstos y acompañar. En estos casos, es importante:

- Escuchar y registrar el relato o las señales.
- Evaluar el nivel de riesgo (emergencia, urgencia o no inmediato).
- Informar a las personas adultas referentes (salvo que ésto pueda aumentar el riesgo).
- Activar el circuito establecido en el Protocolo (solicitar la intervención al organismo de protección, de salud o seguridad, según el nivel de riesgo que se identifique).
- Acompañar al NNyA mientras se activa el circuito institucional.

## Actuar de manera cuidada frente a una situación de violencia

Cuando un NNyA expresa una situación de violencia o surgen señales de posible vulneración de derechos, la respuesta adulta debe priorizar la escucha, el cuidado y la protección. En estos casos, es importante:

- Buscar un lugar cuidado y con privacidad para escuchar al NNyA.
- Escuchar con calma y validar el relato: “Te creo”, “No es tu culpa”, “Gracias por contarlo”.
- Permitir pausas y silencios, sin exigir detalles.
- Preguntar sólo lo necesario para proteger.
- Explicar que se buscará ayuda.
- Registrar palabras textuales del NNyA, sin interpretar.

Asimismo, es necesario evitar intervenciones que puedan generar más daño al NNyA o desalentar futuros pedidos de ayuda. Por eso, es importante:

- **No** interrogar ni reconstruir los hechos.
- **No** confrontar al presunto agresor.
- **No** prometer secreto absoluto.
- **No** minimizar ni dudar del relato.
- **No** pedir pruebas innecesarias.
- **No** difundir información por canales informales.
- **No** contactar automáticamente a la familia si implica aumento del riesgo.

**Cuidar la confidencialidad y revisar las prácticas:** La información vinculada a situaciones de violencia debe compartirse solo con personas que tengan responsabilidad directa en la intervención. Confidencialidad no significa silencio: implica circulación cuidada y necesaria de la información para proteger derechos.

## ¿Por dónde empezar?

### Claves para poner en práctica estas sugerencias

Aspecto	Regla mínima	¿Cómo lo implemento?	✓
Elaboración del Protocolo	La organización cuenta con un protocolo escrito adaptado a sus actividades	Elaborar un documento breve y claro que indique cómo actuar, quiénes intervienen y qué pasos seguir ante distintas situaciones.	
Difusión y conocimiento del protocolo	El protocolo es conocido por las personas adultas que participan en la organización y accesible para la comunidad institucional.	Presentarlo en reuniones, capacitaciones o espacios de ingreso, y dejarlo disponible en formato físico o digital.	
Consulta y acompañamiento por parte de organismo especializado en NNyA	El protocolo incorpora revisión u orientación técnica de organismos especializados cuando resulta posible.	Realizar consultas, solicitar revisión externa o articular con áreas de niñez, salud, educación u otros espacios especializados.	
Revisión y mejora del protocolo	Toda activación del protocolo debe ser revisada para identificar mejoras y fortalecer la respuesta institucional.	Generar espacios de evaluación para ajustar procedimientos y aprendizajes tras situaciones particulares.	

En las próximas páginas se presenta un **“Modelo de protocolo para entornos seguros y protectores de NNyA”**.

## MODELO DE PROTOCOLO PARA ENTORNOS SEGUROS Y PROTECTORES DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES

*Este modelo tiene carácter orientativo y debe adaptarse a las características, definiciones y necesidades de cada organización. No sustituye las normativas, procedimientos y protocolos específicos de los organismos e instituciones públicas.*

**Título:** Por ejemplo “Protocolo de actuación ante situaciones de violencia o vulneración de derechos del Centro de Cuidado Infantil Los Pollitos”.

Nombre de la organización:.....

Domicilio, Barrio y Localidad:.....

Referente institucional (nombre completo):.....

Fecha de elaboración del Protocolo:.....

### 1. Objetivo del protocolo:

Por ejemplo “Este protocolo tiene como objetivo prevenir situaciones de violencia y/o vulneración de derechos y establecer cómo actuar de manera cuidada ante situaciones que afecten a niñas, niños y adolescentes”

### 2. Alcance: Este protocolo se aplica en (marcar según corresponda):

- Actividades habituales
- Talleres / entrenamientos
- Salidas / eventos
- Traslados
- Uso de redes sociales / grupos
- Otros:

### 3. Personas responsables de protección de derechos dentro de la organización/institución:

A los fines de este Protocolo, se designan los siguientes referentes institucionales:

Referente de protección:

Nombre y apellido:.....

Teléfono:.....

Correo electrónico (mail):.....

Suplente:

Nombre y apellido:.....

Teléfono:.....

Correo electrónico (mail):.....

### 4. Ruta de actuación: qué hacer ante una presunta situación de violencia contra NNyA:

#### 4.1. Si la situación se presenta en el marco de las actividades de la propia institución/u organización:

Ejemplos: a) Una madre solicita ayuda porque un miembro de la institución le envía mensajes privados por whatsapp a su hijo. b) Una niña solicita ayuda porque dos niños de mayor edad la manosearon a la salida del baño de niñas.

- Paso 1:** Interrumpir la situación si está en curso y proteger al NNyA.
- Paso 2:** Detección, escucha y registro: Ante señales, indicios o información sobre una posible situación de violencia sucedida dentro del ámbito institucional contra un NNyA, se deberá relevar sólo la información necesaria para comprender lo sucedido.
  - Si el NNyA expresa espontáneamente lo sucedido, escuchar sin interrumpir, sin interrogar ni profundizar en los detalles, y registrar textualmente sus palabras.

- Si la información es aportada por un familiar, otra persona adulta o un tercero, escuchar y registrar la información recibida, sin entrevistar al NNyA sobre los hechos.
- Si el NNyA, por su edad, condición o circunstancias particulares, no puede relatar lo ocurrido, registrar los indicadores observados y la información disponible.
- Paso 3:** Identificar el nivel de riesgo para el NNyA
  - Emergencia: es cuando hay riesgo inmediato (heridas, abuso reciente, peligro actual)
  - Urgencia: no hay riesgo inminente para la integridad del NNyA, pero existe riesgo de repetición.
  - No inmediato: La situación detectada no presenta riesgo actual para la salud o riesgo de repetición de la violencia.
- Paso 4:** Informar al referente institucional a cargo o autoridad de la organización.
- Paso 5:** Activar las medidas correspondientes:
  - En caso que la persona señalada en la agresión sea un miembro adulto de la organización, iniciar las actuaciones administrativas, disciplinarias o laborales que correspondan según el tipo de organización y vínculo de la persona involucrada. Cuando resulte necesario, disponer preventivamente su apartamiento de tareas o funciones vinculadas con NNyA. Si se trata de una persona voluntaria, indicar que no deberá mantener contacto con el NNyA involucrado ni concurrir a la organización hasta tanto se evalúe la situación.
  - Si la situación involucra a otro NNyA como presunto responsable, adoptar medidas de resguardo que eviten el contacto o las actividades conjuntas entre ambos mientras se evalúa la situación. Cuando la gravedad de los hechos lo justifique, la organización podrá disponer medidas preventivas adicionales respecto del NNyA señalado, de acuerdo con sus normas de funcionamiento y priorizando la protección de todas las personas involucradas.

- Paso 6:** De existir elementos suficientes para considerar que podría haberse cometido un delito, realizar la denuncia ante las autoridades competentes (Policía, Fiscalía u organismo correspondiente). Si la situación fue comunicada por un familiar del NNyA, promover que pueda realizar la denuncia y, de considerarlo pertinente, brindar acompañamiento durante ese proceso.

4.2. Si la situación se presenta en ámbitos por fuera de la propia institución/u organización:

Ejemplos: a) Uno de los niños que asiste al Centro Comunitario presenta una quemadura en la mano que refiere se la hizo su papá como castigo por comportarse mal. b) Una niña de 13 años presenta síntomas de embarazo y con comportamiento retraído y aislado.

- Paso 1:** Detección, escucha y registro:
  - Si la información la proporciona el NNoA, escuchar sin interrumpir y registrar textualmente su relato.
  - Si la información proviene de un miembro de la familia o del entorno cercano al NNyA, acompañar a esta persona a realizar los siguientes pasos sin entrevistar al NNoA.
  - Si el NNyA, por su edad, condición o circunstancias particulares, no puede relatar lo ocurrido, registrar los indicadores observados y la información disponible.
- Paso 2:** Identificar el nivel de riesgo para el NNyA
  - Emergencia: es cuando hay riesgo inmediato (heridas, abuso reciente, peligro actual)
  - Urgencia: no hay riesgo inminente para la integridad del NNyA, pero existe riesgo de repetición o convive con el agresor.
  - No inmediato: La situación detectada no presenta riesgo actual para la integridad psico-física del NNoA o riesgo de repetición de la violencia.

**Paso 3:** Comunicar y/o denunciar de acuerdo al nivel de riesgo identificado:

Nota: Aquellas instituciones encuadradas en programas y/o políticas públicas que ya cuentan con sus propios protocolos de actuación, deben adecuar estos pasos a los definidos en dichos instrumentos.

Emergencia:

Comunicarse con el SAME (107) o acudir al Centro de Salud.

Llamar a emergencia (911) de considerarse.

Comunicarse con el Consejo de Derechos de NNyA de la CABA mediante la línea telefónica 102.

Urgencia:

Comunicarse con el Consejo de Derechos de NNyA de la CABA mediante la línea telefónica 102.

No inmediato:

Comunicar al Consejo de Derechos de NNyA de la CABA por e-mail: [linea102@buenosaires.gob.ar](mailto:linea102@buenosaires.gob.ar).

**Paso 4:** Promover y favorecer las acciones de protección que realizan los organismos responsables. Ante dudas o consultas, se podrá consultar a los canales de orientación que se describen más adelante.

**5. Criterio de confidencialidad:** La información se comparte solo con quienes deben intervenir para proteger. No se difunde por canales informales ni se expone la identidad del NNyA.

**6. Firma de compromiso:** Quienes participan del espacio conocen este protocolo y se comprometen a aplicarlo.

## RECURSOS ÚTILES PARA PEDIR AYUDA

### ANTE RIESGO O DAÑO EN LA INTEGRIDAD PSICO-FÍSICA DEL NNOA:

**SAME** (Sistema de Atención Médica de Emergencia)

Línea 107 (atención 24 horas) - Web: [buenosaires.gob.ar/salud/same](http://buenosaires.gob.ar/salud/same)

**EMERGENCIAS** (Sistema de Emergencia)

Línea 911 (atención 24 horas).

### PARA SOLICITAR ORIENTACIÓN:

Consejo de los Derechos de NNyA de CABA

Línea 102. Todos los días, las 24 horas.

Ministerio Público Tutelar - Depto. Especializado en Acceso a la Justicia

WhatsApp: 11 7037-7037 ó 0800-1227376. Todos los días, 8:00 a 20:00 hs.

### CUALQUIERA DE LOS ORGANISMOS QUE SE DETALLAN A CONTINUACIÓN ESTARÁN HABILITADOS PARA RECEPCIONAR DENUNCIAS:

Fiscalías de la Ciudad Ministerio Público Fiscal de CABA

Recepción de todo tipo de denuncias. Todos los días, las 24 horas.

0800-33-347225 - [denuncias@fiscalias.gob.ar](mailto:denuncias@fiscalias.gob.ar) - [www.mpfcuidad.gob.ar](http://www.mpfcuidad.gob.ar)

Centro Judicial de la Mujer de CABA

Recepción de denuncias, orientación, evaluación y derivación ante situaciones de violencia intrafamiliar.

Av. Don Pedro De Mendoza 2689, Lunes a Viernes, 8 a 20 hs. - [cjmujer.gob.ar](http://cjmujer.gob.ar)

Oficina de Violencia Doméstica (OVD) Corte Suprema de Justicia de la Nación

Recepción de denuncias, asesoramiento, derivación y protección ante la violencia intrafamiliar. Todos los días, las 24 horas. Lavalle 1250, CABA.

Policía de la Ciudad de Buenos Aires

Línea 911 y red de Comisarías. Todos los días, las 24 horas.

### PARA SITUACIONES DE SOSPECHA DE ABUSO SEXUAL CONTRA NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES MENORES DE 13 AÑOS

Unidad Fiscal para la Investigación de Delitos contra la Integridad Sexual de Niñas y Niños (UFIDISN) Ministerio Público Fiscal de la Nación

Sarmiento 663, 1 piso, contrafrente, CABA.

11 7092-6242 / 7092-6241 - [ufiprosinf@mpf.gov.ar](mailto:ufiprosinf@mpf.gov.ar)

## REFERENCIAS

Cáneva, V., Mendoza Jaufret, H. (2007) Cuadernos de H Ideas, vol. 1, nº 1, diciembre. Clubes Sociales: Espacios de reconstrucción y consolidación de identidades urbanas. La Plata. ISSN 2313-9048.

CIDE & OPS, Aguayo, F.; Aguirre, R.; Pérez, J. (2006) Jugados por la salud, Manual para Monitores/Entrenadores. Santiago de Chile.

Comité de los Derechos del Niño (2009). Observación general núm. 12: El derecho del niño a ser escuchado. Naciones Unidas.

Comité de los Derechos del Niño (2011). Observación general núm. 13: Derecho del niño a no ser objeto de ninguna forma de violencia. Naciones Unidas.

Comité de los Derechos del Niño (2013). Observación general núm. 14: El derecho del niño a que su interés superior sea una consideración primordial. Naciones Unidas.

Congreso de la Nación Argentina (2005). Ley 26.061 de Protección Integral de los Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes.

Congreso de la Nación Argentina (2014). Código Civil y Comercial de la Nación, Ley 26.994.

Educo (2022). Guía didáctica para la promoción del buen trato a la infancia y la adolescencia, y la protección de sus derechos.

Educo (2023). PROTEGEMos: Guía de primeros pasos para la creación de entornos protectores y de buen trato en el ámbito educativo.

Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF) (2023). Guía de buenas prácticas para el abordaje integral y el acceso a la justicia de niñas, niños y adolescentes víctimas o testigos de violencia sexual.

Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF) y Ministerio Público Tutelar de la Ciudad de Buenos Aires (MPT) (2025). Convivencia Digital en la Adolescencia.

Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF) y Ministerio Público Tutelar de la Ciudad de Buenos Aires (MPT) (2026). Hablemos de Violencia.

Humanitarian Leadership Academy (2020). Guía del orientador: Puntos esenciales de salvaguarda.

Keeping Children Safe (2020). Los estándares internacionales de protección infantil organizacional.

Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (1998). Ley 114 de Protección Integral de los Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Ministerio de Educación de la Nación (2023) Acuerdos escolares de convivencia en la escuela secundaria. Buenos Aires.

Ministerio Público Tutelar de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y Red por la Infancia (2024). Guía para Referentes Territoriales: Prevención y abordaje de violencias contra niñas, niños y adolescentes.

Ministerio Público Tutelar de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (2025). Plan Integral de Acción contra la Violencia hacia Niñas, Niños y Adolescentes de la Ciudad de Buenos Aires.

Ministerio Público Tutelar de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (2026). Prácticas de trato digno en el abordaje de la violencia contra niñas, niños y adolescentes.

Organización Mundial de la Salud / Organización Panamericana de la Salud (2002/2003). Informe mundial sobre la violencia y la salud. Ginebra / Washington D.C.: OMS/OPS. <https://iris.paho.org/server/api/core/bitstreams/1e04a37a-57f5-43c2-aa94-e1f773f6687e/content>

Organización Mundial de la Salud (2016). Inspire, siete estrategias para terminar con la violencia contra niños y niñas. INSPIRE. Siete estrategias para poner fin a la violencia contra los niños y las niñas.

Organización de las Naciones Unidas (1989). Convención sobre los Derechos del Niño.

Plataforma de Infancia (2022). Guía divulgativa sobre las implicaciones y obligaciones de la LOPIVI en el ámbito del deporte. Madrid El deporte como entorno seguro para la infancia y la adolescencia

Save The Children (2023). Documento de Salvaguarda - Madrid. POLÍTICA CHILD SAFEGUARDING

UNICEF España. (2021). Ver para proteger: Claves para comprender la violencia contra niños, niñas y adolescentes y para desarrollar medidas de protección eficaces.

World Health Organization, Centers for Disease Control and Prevention, Global Partnership to End Violence Against Children, Pan American Health Organization, PEPFAR, Together for Girls, UNICEF, UNODC, USAID, & World Bank. (2016). INSPIRE: Seven strategies for ending violence against children.

Cada día, miles de organizaciones e instituciones acompañan a niñas, niños y adolescentes en espacios comunitarios, deportivos, culturales, educativos y recreativos. En esos encuentros cotidianos se construyen vínculos, aprendizajes y oportunidades, pero también pueden detectarse situaciones de violencia que requieren una respuesta adecuada.

Esta guía ofrece herramientas prácticas para fortalecer el rol de estos espacios como entornos seguros y libres de violencia. A partir de recomendaciones concretas, propone revisar prácticas, promover el buen trato, generar condiciones de participación y escucha, prevenir situaciones de violencia y actuar de manera cuidada cuando sea necesario.

Se enmarca en el Plan Integral de Acción contra la Violencia hacia Niñas, Niños y Adolescentes de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.