



GUÍA DE PROCEDIMIENTO

[DIME_Doc_01]

Versión de 01/07/2012



I N D I C E

- ❶ Justificación.
- ❷ Descripción del programa.
- ❸ Objetivos.
- ❹ Actividades principales.
- ❺ Beneficiarios.
- ❻ Recursos.
- ❼ Indicadores de seguimiento y evaluación.
- ❽ Sistema de Gestión de la Calidad.
- ❾ Fuentes bibliográficas y documentales.

1 JUSTIFICACIÓN

Significatividad del Maltrato Infantil:

Pese a que sigue siendo un fenómeno oculto, el Maltrato Infantil no resulta tan infrecuente como se cree. Generalmente el maltrato ocurre en el ámbito privado y no suele traspasar las fronteras domésticas a no ser que adquiera ciertas proporciones. El maltrato se da en todas las edades y grupos sociales, siendo el maltrato físico la modalidad más frecuente en menores de 2 años y el abuso sexual a partir de los 9 años y sobre todo entre los 12 y los 15 (1).

Dadas estas dificultades las investigaciones tendentes a cuantificar la incidencia del maltrato se basan en fuentes indirectas que no son ni mucho menos todas las existentes. Según estos estudios (2, 3, 4) al menos 15 de cada 1000 niños son objeto de malos tratos. Estas cifras tienen un carácter relativo si se observa la relación existente entre los datos de incidencia y los datos de prevalencia. Los resultados se multiplican significativamente si atendemos a los resultados obtenidos en los estudios de incidencia.

La negligencia es la forma de maltrato que afecta a la mayoría de ellos, en segundo lugar el maltrato emocional seguido por el maltrato físico. Entre el 30% y el 50% sufren más de un tipo de maltrato: Por otra parte, se han llevado a cabo diversas iniciativas a nivel estatal y autonómico con la intención de prevenir y paliar, en la medida de lo posible tanto la ocurrencia como las consecuencias del maltrato a la infancia (7, 8) en aplicación de la Convención de los Derechos del Niño (10). Sin embargo, estas medidas no resultan suficientes para su erradicación.

Dentro del espectro del Maltrato Infantil cabe destacar el maltrato ejercido entre iguales, la conducta violenta en la infancia y en la adolescencia y determinadas formas de relación negativas. Una revisión de las investigaciones más relevantes y fiables (7, 11, 12, 13, 14) señalan que el maltrato entre iguales está presente en todos nuestros centros escolares. Así mismo, dentro de la dinámica se ven involucrados todos los alumnos, ya sea como espectadores pasivos, como agresores o como víctimas. Aunque con frecuencia se tiende a considerar que son las víctimas quienes parecen sus consecuencias (15,16), la investigación revela que estas alcanzan, en diverso grado y medida, a todos los miembros de la Comunidad Educativa.

La necesidad del Proyecto DIME:

Es una realidad que existe un importante desconocimiento y falta de sensibilización en el conjunto de la población general respecto al Maltrato Infantil y sus múltiples modalidades. De forma paralela y previsible, este desconocimiento se refiere también a la disponibilidad de la red de recursos tanto públicos como privados a los cuales recurrir en estos casos y al procedimiento de actuación más adecuado. Por otra parte, este desconocimiento afecta también a los propios profesionales que trabajan de forma cotidiana en el ámbito de la infancia y la adolescencia. Ante una situación real o potencial de maltrato no saben dónde acudir, a quién consultar o que pasos han de seguir.

Esta circunstancia se ve acrecentada cuando se dan situaciones de mayor complejidad, en las que puede ser necesaria la coordinación de varios servicios o dispositivos o, al menos, el conocimiento de su existencia. En este sentido, el Proyecto DIME no pretende sustituir a los recursos públicos existentes, sino complementarlos en lo que a su difusión se refiere. Se trata de hacerlos más próximos y accesibles al usuario y al ciudadano en general.

El proyecto DIME pretende ser una vía de acceso fiable e inmediata a los recursos, profesionales y dispositivos, tanto públicos como privados que están actuando en el ámbito de la Comunidad Autónoma, facilitando en la medida de lo posible el asesoramiento en situaciones ya de por sí complejas. Así mismo, consideramos que tanto la realidad del Maltrato Infantil como los recursos existentes deben ganar en presencia pública, tanto en los medios de comunicación como en la calle, reclamando la atención que merecen en función del fenómeno al cual responden.

Por otra parte, nuestra experiencia cotidiana desde la Asociación nos lleva a encontrarnos con numerosas peticiones de información sobre Abuso sexual Infantil y ante casos reales que no han sido convenientemente atendidos, bien por desconocimiento de los recursos disponibles o por falta de coordinación entre los mismos. Esta realidad nos lleva a plantear la necesidad del presente Proyecto y a profesionalizar la prestación de un Servicio que entendemos necesario dada la realidad que se nos plantea. Así mismo, este Servicio resulta suficientemente específico y exige un nivel de competencia profesional y personal que difícilmente puede ofertarse sin un Equipo Técnico cualificado y retribuido.

Existen algunos dispositivos a nivel estatal destinados a la atención telefónica y telemática de menores, como puede ser el Teléfono del Menor de la Fundación Anar. Sin embargo, este tipo de recursos, dado su carácter estatal y centralizado no resulta especializado ni permiten el conocimiento real de todos los recursos disponibles en el ámbito de la Comunidad Autónoma. El

desarrollo del Proyecto DIME desde una perspectiva autonómica reporta un valor añadido al Servicio, que puede resumirse en los siguientes aspectos:

- Las Asociaciones autonómicas conocen mejor el entorno en que se encuentran.
- Logro de apoyos institucionales autonómicos y locales para la difusión del Servicio.
- Una mayor difusión a nivel local / autonómico, de manera que se constituyan en un referente en su entorno más inmediato.
- Una clara vocación de permanencia del servicio por parte de las Asociaciones, de manera que se garantiza la continuidad del mismo en el tiempo y una atención adecuada a los usuarios.
- Una clara intención de desarrollar el Servicio, complementando con otras actividades y aglutinando una red de profesionales colaboradores que incrementan la calidad del mismo y un asesoramiento profesional y fiable.

2 DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA

Objeto del Proyecto DIME:

El Proyecto DIME pretende constituirse en un Servicio de información, orientación y asesoramiento a la población en general y a los colectivos profesionales específicos respecto a los profesionales, recursos, dispositivos y vías de actuación ante situaciones de Maltrato Infantil.

Por otra parte, tal y como se especifica más adelante en los objetivos del Proyecto, pretende ser una plataforma de colaboración con todas las estructuras y servicios que trabajan con la infancia y la adolescencia.

Perfil del usuario:

En su definición, el Proyecto presenta un perfil abierto con la intención de ser un recurso accesible y útil. Por lo tanto, también asumimos como posibles destinatarios de nuestro Servicio a aquellas personas anónimas u otros profesionales o instituciones que solicitan información y orientación relacionada con el Maltrato Infantil.

Estructura del Servicio y Equipo Técnico:

Para la consecución de estos logros, el Servicio se instrumentaliza a través de dos canales:

1. Atención telefónica directa.
2. Atención mediante correo electrónico.

En ambos casos la atención se realiza a través de un/a Psicólogo/a cualificado que se encarga del asesoramiento y del seguimiento del caso, facilitando el contacto al usuario con el profesional, dispositivo o recurso más adecuado.

Mediante la creación de un Equipo coordinado por un/a Psicólogo/a cualificado/a (Responsable del Servicio) se pretende la integración de personal voluntario del ámbito de la Psicología y del Trabajo Social, así como de otros profesionales en calidad de asesores voluntarios.

Red de profesionales voluntarios:

El abordaje del Maltrato Infantil requiere en numerosas ocasiones de una serie de conocimientos específicos generados desde distintos ámbitos de actuación (Psicología, Pediatría, Educación y Trabajo Social, Derecho, Medicina Legal y Forense....) y que resulta complejo integrar en un solo Servicio. Por este motivo, uno de los objetivos del Proyecto DIME es la creación de una red de profesionales locales que colaboren voluntariamente con el Equipo Técnico del Proyecto mediante asesoramiento en casos concretos. Se trata, por lo tanto, de poder ofrecer la mejor orientación e información posible en una circunstancia que, por definición, ya resulta compleja y que en muchas ocasiones supera a los implicados.

Prestación continua del Servicio:

Para una adecuada prestación, el Servicio debe funcionar de forma continua durante 24 horas todos los días del año, de manera que se adapte a los usuarios y se cuente con él como un recurso permanente.

Evaluación del Proyecto y de la prestación del Servicio:

Dado su carácter de Servicio Público Universal, El proyecto DIME se desarrolla desde la perspectiva de la Mejora Continua y la calidad en sus actuaciones. En este sentido, el proyecto incorpora actuaciones de evaluación continua y seguimiento de su desarrollo, así como el asesoramiento externo respecto a la realización de sus actividades. Por otra parte, se basa en las Buenas Prácticas necesarias en la atención especializada a la infancia y la adolescencia, mostrándose abierto a todo tipo de mejoras y a la integración de aportaciones exitosas ajenas en relación a sus objetivos.

Complementariedad del Servicio con otras actuaciones:

Junto a los canales descritos, deben considerarse otras actuaciones complementarias destinadas a la sensibilización, prevención, detección y notificación de las situaciones de Maltrato Infantil e identificación de niños, niñas y adolescentes en situación de riesgo. Estas actuaciones se describen más adelante, pero son implícitas a la propia prestación del Servicio y su difusión.

Vocación de Servicio Público:

El dispositivo se articula en base a una vocación de servicio público e universal, sin ningún tipo de contraprestación económica o material por parte de los usuarios, en el cual se atienden todas las demandas posibles en función de los recursos disponibles, y con la voluntad de plena colaboración de trabajo con la red pública existente de servicios de atención social. En este sentido, el Servicio no pretende sustituir a otros recursos existentes sino reforzarlos y complementarlos con una serie de características propias específicas.

3 OBJETIVOS

Objetivos generales:

1. Facilitar tanto a la población en general como a las personas vinculadas directa e indirectamente con situaciones de Maltrato Infantil información, orientación y asesoramiento sobre los profesionales, recursos, dispositivos y protocolos de actuación ante dichas situaciones.
2. Sensibilizar a la población en general sobre la realidad del Maltrato Infantil.
3. Fomentar la detección y notificación de las situaciones del Maltrato Infantil por parte de la población en general y especialmente por parte de aquellos profesionales, entidades e instituciones prioritariamente vinculadas a la infancia y la adolescencia.
4. Colaborar con las instituciones autonómicas en las labores de sensibilización, prevención, detección y notificación de las situaciones de Maltrato Infantil.
5. Colaborar con todas las entidades, organizaciones y servicios de atención a la infancia.
6. Actuar como vía de acceso de la población general y específica a actuaciones de prevención ejecutadas por la Asociación.
7. Servir como fuente de datos para una valoración real de la incidencia y prevalencia del Maltrato Infantil a nivel autonómico y estatal, en colaboración con otras entidades y administraciones.
8. Crear una red de colaboradores voluntarios especializados y provenientes del ámbito profesional que puedan asesorar en la prestación del Servicio desde distintos ámbitos, vinculados a la atención de niños, niñas, adolescentes y adultos en situaciones de Maltrato Infantil o riesgo.

Objetivos específicos:

Dada la naturaleza del Proyecto, los objetivos específicos se definen en función de los usuarios del Servicio. Por lo tanto, se pretende informar y asesorar a los siguientes grupos de población:

1. Niños/as y adolescentes víctimas de cualquier forma de maltrato o en situación de riesgo;
2. Niños y adolescentes agresores;
3. Adultos agresores;
4. Adultos que sufrieron maltrato en su infancia;
5. Adultos maltratados por menores.
6. Familias de estas víctimas y agresores;
7. Informar y orientar a la población en general en relación con problemáticas relacionadas con el maltrato infantil;
8. Apoyar, asesorar y atender las demandas de información de profesionales en relación con el maltrato infantil.

4 PRINCIPALES ACTIVIDADES

Fase 1: Elaboración de la Guía de Procedimiento del Servicio / Protocolo:

1. Creación de una comisión específica dentro de la Asociación, en coordinación con otras Asociaciones federadas que ejecutan el Proyecto en otras Comunidades Autónomas.
2. Identificación de experiencias previas y buenas prácticas relativas al Servicio.
3. Identificación del profesional o entidad responsable de la evaluación externa del Proyecto.
4. Identificación de población y colectivos prioritarios.
5. Redacción del Protocolo.
6. Definición del Mapa de Conocimientos y Competencias del Responsable del Servicio.
7. Identificación de los recursos internos y externos necesarios para el asesoramiento y formación específica del Responsable en caso de ser necesario.

Fase 2: Selección de Personal.

Personal contratado:

1. Definición del perfil y competencias personales y profesionales.
2. Publicitación de la oferta.
3. Proceso de selección mediante pruebas específicas y entrevista.

Personal voluntario:

1. Definición del perfil y competencias personales y profesionales.
2. Publicitación de la oferta.
3. Proceso de selección mediante pruebas específicas y entrevista.

Fase 3: Capacitación del Responsable del Servicio y Voluntarios:

1. Entrenamiento y formación complementaria y específica del Responsable del Servicio en función de las características de este.
2. Diseño de un Plan de Formación Continua con recursos internos y externos.
3. Ejecución de acciones formativas previas a la prestación del Servicio.

Fase 4: Identificación de los profesionales, dispositivos y recursos.

Reuniones de coordinación y solicitud de información con:

1. Colegio Oficial de Psicólogos autonómico.
2. Colegio de Trabajadores Sociales autonómico.
3. Colegio de Educadores Sociales autonómico.
4. Entidades privadas y ONGs que trabajan en intervención en Maltrato Infantil.
5. Facultades de Psicología y Trabajo Social autonómicas.
6. Administraciones autonómicas, provinciales y locales con responsabilidad en atención y protección a la Infancia.

Elaboración del instrumento a través del cual se recogerán los datos de los profesionales, recursos y dispositivos existentes en el ámbito de la Comunidad Autónoma.

1. Envío del instrumento a través de las entidades colegiadas y otras entidades relacionadas.
2. Recepción y catalogación de los instrumentos.

Fase 5: Búsqueda de apoyo institucional y financiación complementaria.

1. Elaboración de un Documento de Presentación del Proyecto.

2. Elaboración de la agenda de contactos institucionales, entidades privadas y potenciales financiadores y establecimiento del calendario de entrevistas.
3. Identificación de la red de colaboradores profesionales voluntarios en calidad de asesores.
4. Identificación de socios estratégicos y colaboradores.
5. Identificación de colectivos y asociaciones en las que los niños, niñas y adolescentes sean partícipes a través de la cual definir el Servicio.

Fase 6: Documentación del Catálogo de Recursos.

1. Solicitud de documentación acreditativa a los profesionales seleccionados.
2. Recepción y archivo de la misma.

Fase 7: Reunión técnica estatal.

1. Preparación y celebración de la Reunión.
2. Puesta en común del desarrollo del Proyecto con otras Asociaciones Federadas participantes.
3. Reunión Técnica de Responsables del proyecto a nivel autonómico.
4. Definición y calendarización de la Campaña de Difusión del Proyecto a nivel autonómico y estatal.

Fase 8: Difusión del Servicio y sensibilización.

1. Elaboración de la web específica.
2. Elaboración y edición del tríptico informativo en soporte papel y digital.
3. Elaboración del Catálogo de Recursos y edición en soporte papel y digital.
4. Elaboración de un tríptico informativo sobre Maltrato Infantil.
5. Elaboración de un Dossier de Prensa sobre incidencia del Maltrato Infantil a nivel autonómico y estatal.
6. Organización y celebración del Acto de Presentación autonómico y estatal.
7. Difusión masiva de los trípticos informativos.
8. Participación en foros, reuniones profesionales, jornadas y congresos para la difusión del Servicio.
9. Presencia en medios de comunicación autonómicos y locales.
10. Apoyo a la difusión a través de la IV Campaña Estatal para la Prevención y Detección del Maltrato Infantil.

Fase 9: Prestación y seguimiento del Servicio.

1. Puesta en marcha.
2. Presentación del Servicio directamente a los potenciales usuarios en Centros Educativos, Asociaciones, colectivos y organizaciones.
3. Informe autonómico mensual.

4. Reuniones de coordinación interna mensuales.
5. Supervisión externa de la prestación del servicio mensual.
6. Reunión Técnica de Responsables del Servicio trimestral.

Fase 10: Evaluación final.

1. Elaboración de Memoria Anual del Proyecto y Justificativa.
2. Análisis de datos y elaboración del estudio anual autonómico y estatal.

Fase 11: Fase previa del siguiente ejercicio.

1. Reunión con los aliados estratégicos, colaboradores, financiadores, entidades y administraciones para la valoración de la ejecución del Proyecto.
2. Presentación del Informe de Resultados y Memoria del Proyecto.
3. Identificación de nuevas necesidades.
4. Definición de áreas y colectivos de prioridad para el siguiente ejercicio.
5. Implementación de las medidas de Mejora Continua.

5 BENEFICIARIOS

Criterios de inclusión:

Solamente se atienden casos relacionados directa o indirectamente con situaciones de maltrato infantil.

Criterios de exclusión:

El resto de consultas serán derivadas a los servicios o dispositivos ajenos pertinentes.

6 RECURSOS

Equipo humano:

El Proyecto precisa la contratación de un/a Psicólogo/a con formación en Maltrato Infantil. Se prevé su contratación por obra y servicio.

Instrumentos técnicos:

1. Protocolo de gestión del Servicio.
2. Plan Operativo Anual del Servicio.
3. Guía de recursos, profesionales y dispositivos autonómicos.
4. Formatos: Ficha de recogida de solicitud de información, Ficha de seguimiento, Informe final de caso, Actas de reuniones de seguimiento.

Formación:

El Proyecto incluye la formación continua de los profesionales responsables del Servicio, tanto de carácter interno como externo.

Medios informáticos y ofimáticos:

1. Equipamiento informático (ordenador, impresora, scanner, fotocopiadora...).
2. TICs (acceso a internet y página web).
3. Telecomunicaciones (correo electrónico, teléfono fijo y móvil y fax).

Recursos documentales:

Centro documental propio con bibliografía especializada.

Otros:

Materiales para la difusión y oferta del Proyecto.

7 INDICADORES DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

	OBJETIVO	INDICADOR	RESULTADO ESPERADO
Indicadores de Planificación.	Creación de una Comisión inter-autonómica para la gestión del Programa.	Constitución de la Comisión Estatal del Programa.	Logrado.
	Desarrollo de sinergias y comunicación interna de la Comisión.	Número de actuaciones de coordinación interna de la Comisión y sus actividades.	Al menos dos reuniones interautonómicas por ejercicio.
	Elaboración de la Guía de Procedimiento del Servicio / Protocolo a través de la Comisión Específica del Programa.	Diseño, desarrollo, edición e implementación de la Guía en el plazo estimado.	Logrado.
	Elaboración de estudios diagnósticos sobre la formación en competencias parentales en cada una de las Comunidades Autónomas Ejecutantes.	Representatividad del estudio y grado de aplicación de sus conclusiones.	Logrado.

	OBJETIVO	INDICADOR	RESULTADO ESPERADO
Indicadores de difusión.	Conseguir apoyo institucional autonómico y local para la difusión del Programa sus actividades.	Apoyo institucional de la Comunidad Autónoma y de las administraciones locales en las que se presta el Servicio.	Logrado.
	Difusión del Programa a nivel estatal, autonómico y local.	Impacto en los medios de comunicación estatales y autonómicos.	Presencia en al menos un medio de comunicación estatal, en al menos uno autonómico y en al menos uno local.
		Número de trípticos informativos editados y distribuidos en soporte papel y digital.	100.000 trípticos distribuidos a nivel estatal en soporte papel o digital.
Indicadores de cualificación.	Incremento de la cualificación de los equipos responsables de la prestación del Servicio.	Número de acciones formativas internas con carácter estatal y autonómico.	Al menos una acción estatal y al menos una autonómica por ejercicio.
		Formación específica de los responsables de la prestación del Servicio.	Haber cursado acciones formativas al respecto con una carga lectiva de al menos 50 horas.
		Experiencia previa de los responsables de la prestación del Servicio.	Haber participado en actuaciones similares con una carga docente de al menos 50 horas.

	OBJETIVO	INDICADOR	RESULTADO ESPERADO
Indicadores de ejecución.	Incremento en el número de solicitudes de recibidas.	Número de solicitudes recibidas.	Al menos un incremento del 10% respecto a ejercicios anteriores.
	Incremento en el número de solicitudes de atendidas.	Número de solicitudes atendidas.	Al menos un incremento del 10% respecto a ejercicios anteriores.
	Incremento de la satisfacción del usuario con la atención recibida.	Número de evaluaciones con puntuación igual o superior a 7 sobre 10.	Al menos un incremento del 10% respecto a ejercicios anteriores.
	Incremento de la satisfacción del personal responsable del Servicio con su actividad y gestión.	Número de evaluaciones con puntuación igual o superior a 7 sobre 10.	Al menos un incremento del 10% respecto a ejercicios anteriores.
	Continuidad del Programa.	Continuidad en la prestación del Servicio.	Garantizar la continuidad del Servicio.

8 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

La Federación de Asociaciones para la Prevención del Maltrato Infantil (FAPMI) dispone de un Sistema Integrado de Gestión de la Calidad propio (Proyecto Hércules) que incluye la gestión de la Mejora Continua, la Información y Documentación y el Conocimiento.

Este SGC está construido sobre la Norma ISO 9001:2000 y la Norma ONGconCalidad, incorporando la Gestión Por Procesos en todas las áreas de actividad de la Federación, incluyendo el diseño, gestión, implementación, seguimiento y evaluación de los Programas y Proyectos asociados a los mismos.

De forma concreta, respecto a la Gestión de Programas y Proyectos, el SGC exige:

1. Desarrollo de una Guía de implementación del Proyecto o Protocolo.
2. Creación de una Comisión Autónoma del Proyecto.
3. Creación de una Comisión Estatal o Grupo de Trabajo del Programa en el que se incluye en Proyecto.
4. Actuaciones de coordinación del Proyecto a nivel estatal y autonómico.
5. Incorporación de la buena práctica de otras entidades en las Guías de Proyecto.
6. Definición de un conjunto de objetivos e indicadores.
7. Actuaciones de revisión y seguimiento.
8. Plan de formación interna / externa del personal vinculado al Proyecto.
9. Elaboración de Memorias Anuales de Proyecto y Programa.
10. Se contempla la incorporación de expertos ajenos a la Federación en las Comisiones Estatales de Programa.
11. En función de la naturaleza del Proyecto / Programa, se contempla la evaluación externa independiente del mismo.
12. Planificación de las actuaciones del siguiente ejercicio en función de los resultados del precedente.

Así mismo, respecto a la documentación del SGC / Proyecto Hércules, se establece:

1. Definición y documentación de Procesos.
2. Diseño de formatos específicos.

3. Archivo sistemático de la documentación para la elaboración de la Memoria de Programa / Proyecto.

Finalmente, una vez ejecutado, evaluado y documentado el Programa y los Proyectos que lo constituyen, se procede a incorporarlos al Banco Federal de Proyectos (BAFEP), de manera que estén a disposición del resto de entidades miembro.

9 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS Y DOCUMENTALES

- (1) Observatorio de la Infancia (2006): Maltrato Infantil: detección, notificación y registro de casos. Madrid. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales (p. 18).
- (2) Observatorio de la Infancia (2008): Boletín 9: Estadística básica de medidas de protección a la infancia (datos 2006). Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- (3) Centro Reina Sofía para el Estudio de la Violencia (2002): Maltrato Infantil en la Familia. España 1997/1998. Valencia: Centro Reina Sofía.
- (4) Consejería de Familia y Asuntos Sociales de la Comunidad Autónoma de Madrid (2008): Maltrato infantil. Situación actual y perspectivas. Madrid: Comunidad de Madrid.
- (5) García, N. y Noguerol, V. (2007): Infancia maltratada. Manual de Intervención. Madrid: EOS psicología Jurídica.
- (6) Martín, J. (2005): La intervención ante el maltrato infantil. Una revisión del sistema de protección. Madrid: Pirámide.
- (7) Ministerio de Educación, Política Social y Deportes (2008): III y IV Informe de aplicación de la Convención sobre los Derechos del Niño en España. Enero de 2008. Madrid: MEPSYD.
- (8) Observatorio de la Infancia (2007): Protocolo Básico de Intervención contra el Maltrato Infantil. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.

- (9) Cerezo, M^a. A., Dolz, L., Pons-Salvador, G. y Cantero, M.J. (1999): Prevención del maltrato de infantes: evaluación del impacto de un programa en el desarrollo de los niños. En Anales de Psicología, 15, nº. 2. 239-250.
- (10) Naciones Unidas (1989): Convención de los Derechos de la Infancia.
- (11) Avilés Martínez, J.M. (2006): Bullying: el maltrato entre iguales. Salamanca. Amarú.
- (12) Serrano, A. (2007): Estado actual de la investigación en violencia escolar, en Fundación Europea Sociedad y Educación. Nuevos retos para convivir en las aulas: construyendo la escuela cívica. Madrid (149-162).
- (13) Nuñez, C., Herrero, S. y Aires, M^a.M. (2006): Diez referencias destacadas a cerca del Acoso Escolar. Anuario de Psicología Clínica y de la Salud. 2 (27-34).
- (14) Serrano, A. e Iborra, I. (2005): Violencia entre compañeros en la escuela. España, 2005. Valencia: Centro Reina Sofía para le Estudio de la Violencia.
- (15) Moreno, M., Vacas, C, y Roa, J.M. (2006): Victimización escolar y clima socio-familiar. Revista Iberoamericana de Educación, nº. 40/6.
- (16) Subijana, I.J. (2007): El acoso escolar: un apunte victimológico. Revista Electrónica de Ciencia Penal y Criminología (<http://criminnet.ugr.es/recpc>).



www.fapmi.es

