



## **PROTOCOLO DE ACTUACIÓN TRAS LA DENUNCIA O DETECCIÓN DE POSIBLE/CIERTO SUCESO DE MALTRATO O ABUSO.**

### **1.- PRINCIPIOS DEL PROTOCOLO**

#### **1. Principio de celeridad:**

- a. Es necesario que la tramitación se realice de forma urgente y que se fije un plazo máximo para la gestión de las incidencias y notificaciones.

#### **2. Principio de confidencialidad:**

- a. Todos los trámites que se realicen en el procedimiento serán confidenciales.
- b. Para tal efecto, se adoptarán las medidas oportunas en cada caso, entre las cuales cabe destacar:
  - i. Firma obligatoria por parte de las personas que intervengan de un documento de confidencialidad y de guardar secreto sobre el tema.
  - ii. Garantizar la custodia de la documentación.
  - iii. Utilización de códigos alfanuméricos para identificar los expedientes.

#### **3. Principio de protección de la intimidad:**

- a. El procedimiento tiene que proteger la intimidad de la víctima, como de todas las personas implicadas en el procedimiento.

#### **4. Principio de protección de la dignidad de las personas:**

- a. Se debe proteger la dignidad tanto de la víctima como de todas las personas implicadas en el procedimiento.

#### **5. Principio de seguridad jurídica, imparcialidad y derecho de defensa de los implicados:**

- a. En todos los trámites que se realicen se garantizarán todos los aspectos jurídicos aplicables en función de la naturaleza del caso que protejan a todas las personas implicadas.

#### **6. Principio de transparencia:**

- a. Debe actuarse con total transparencia en estos casos, sin que esto entre en conflicto con el sigilo suficiente en la gestión de los casos cuando aún no se han podido determinar responsabilidades y aplicar las sanciones (internas o externas) correspondientes.

### **2.- CONSIDERACIONES DEL PROTOCOLO DE ACTUACIÓN.**

1. Su objetivo es determinar cómo debe procederse para comunicar (notificar) una situación real o potencial de violencia contra NNA-PsV, registrar la información, analizarla y complementarla si es necesario y ofrecer una respuesta adecuada en el menor tiempo posible.



2. El procedimiento se basa en los siguientes principios: diligencia, eficiencia, inmediatez y salvaguarda de la confidencialidad de todos los implicados, especialmente de las NNA-PsV.
3. Y asume como eje fundamental garantizar la seguridad y apoyo a los NNA-PsV en todo el proceso.
4. La entidad se reserva el derecho de ejercitar las acciones legales y disciplinarias que considere oportunas, a parte de las obligadas por Ley (notificación de sospechas):
  - a. Contra la persona implicada en la vulneración de la PdP y el CdC.
  - b. Contra la persona que notificase sabiendo que el hecho notificado es falso.
5. A lo largo de todo el procedimiento primará el interés superior del niño y se evitará en todo caso cualquier situación que pudiese suponer la victimización secundaria de NNA, motivo por el cual, como pauta, no se entrevistará a los NNA afectados.
6. El procedimiento se desarrollará bajo el criterio de confidencialidad para garantizar la protección de la intimidad y dignidad de todas las personas involucradas, especialmente de las personas menores de edad.

### 3.- ALCANCE Y COLABORACIÓN CON EL COMITÉ DE PROTECCIÓN

Las medidas contenidas en el protocolo de actuación resultan aplicables a todas las personas vinculadas a la fundación Laudato Si' (en adelante FLS).

Ninguna instancia de o personal contratado, voluntario, colaborador o subcontratado podrá negarse a prestar su colaboración con el Comité si es requerido por este.

¿Quién debe notificar?	La notificación es una obligación legal tanto para los ciudadanos como para los profesionales, recogida en la legislación española. Aquellas personas (tanto adultos trabajadores o voluntarios como menores) que procedan de otros países deberán cumplir además la legislación vigente de su lugar de origen. Por lo tanto, cualquier persona – esté vinculada o no- a la entidad debe notificar.
¿Qué se debe notificar?	Cualquier situación potencial o real en la que se vean involucrados NNA-PsV: <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Cualquier modalidad de violencia contra o entre NNA-PsV.</li><li>✓ Trato inadecuado o respecto al que se tengan dudas.</li><li>✓ Vulneración del CdC o de la PdP.</li></ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Provocada por cualquier persona: el agresor puede ser un igual (otro NNA-PsV), un profesional, un colaborador, un familiar, la propia institución<sup>1</sup>...).</li> </ul>
¿Es necesario tener la certeza de que algo está sucediendo?	No, es suficiente con la sospecha. La confirmación será por parte de agentes especializados.
¿A quién debo acudir? <sup>2</sup>	A través de <sup>3</sup> : <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Responsable de Protección.</li> <li>✓ Punto de Coordinación.</li> <li>✓ Coordinador de Protección.</li> </ul>
¿Cómo?	Siguiendo las pautas del Protocolo de Actuación.
¿Debo cumplimentar algún cuestionario?	Es recomendable que antes de notificar se cumplimente el Informe de Notificación. Se trata de un breve documento en el que se registra la información básica de la situación. Si el notificante no lo cumplimenta –al margen del motivo- lo hará la persona de enlace <sup>4</sup> según proceda.
Las consultas y notificaciones: ¿son anónimas?	La identidad de la persona que consulta o notifica, así como el contenido de las mismas, es confidencial, es decir: no trascenderá en ningún caso fuera del marco del Comité de Protección. En el caso de las consultas, no es necesario que el consultante se identifique. Sin embargo, en el caso de las notificaciones, es necesario que el notificante facilite algún dato para poder contar con su colaboración para definir mejor qué hacer o en distintas fases del procedimiento.
¿Puedo consultar y notificar a un dispositivo externo y ajeno a mi entidad?	Sí, a través de <sup>5</sup> : <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Teléfono Europeo de Ayuda a la Infancia Maltratada (116 111).</li> <li>✓ Teléfono de Asistencia Ciudadana (112).</li> </ul>

#### 4.- REGISTRO INFORMACIÓN, ARCHIVO Y CUSTODIA

<sup>1</sup> Debe tenerse en cuenta que un inadecuado diseño de los servicios prestados por la entidad puede afectar y dañar a las personas, especialmente NNA-PsV, por lo que ante una circunstancia de este tipo, debe notificarse siempre.

<sup>2</sup> Los datos de contacto con las personas de enlace designadas por la entidad han de recogerse en los formatos presentados en el Anexo 2 de este Protocolo (“Recursos de consulta y notificación”).

<sup>3</sup> Se enumeran todas las personas que desempeñan la función de canalizar las notificaciones, pero su existencia, número y denominación dependerá de la estructura interna de cada entidad.

<sup>4</sup> Coordinador de Protección. Punto de Coordinación, Responsable de Protección.

<sup>5</sup> Los datos de contacto con otras entidades y dispositivos han de recogerse en los formatos presentados en el Anexo 2 de este Protocolo (“Recursos de consulta y notificación”).



### **1. Informe de Notificación:**

- a. Es el instrumento documental central de todo el proceso tanto en el caso de consultas como de notificaciones, de manera que se simplifique la gestión.
- b. Se recomienda que las consultas se gestionen también a través de este documento, ya que resulta frecuente que lo que inicialmente se plantea como duda dé lugar más adelante a un caso.
- c. Como pauta general, se animará a los notificantes a que cumplimenten de forma previa el Informe antes de dar el paso de informar. Esto les permitirá ordenar la información y tener una idea más clara de los hechos.
- d. En caso que no o cumplimente el notificante, será responsabilidad de la persona de enlace<sup>6</sup>.
- e. Se recomienda que el Informe esté disponible en dos versiones:
  - i. En papel, para poder ser cumplimentado a mano.
  - ii. En formato Word (alojado en una página web o intranet) para que pueda ser cumplimentado digitalmente y enviado por email si fuese el caso.

### **2. Expediente de Notificación:**

- a. Se trata de una carpeta específica para cada caso en la que archivar toda la documentación del mismo, incluyendo una relación cronológica de las actividades realizadas, personas implicadas, etc.
- b. Este documento tan sólo debe ser cumplimentado por las distintas personas de enlace a medida que van realizando gestiones del caso, por lo que es de uso exclusivamente interno.
- c. Se recomienda que se cumplimente en formato digital (por lo que debería estar disponible en una intranet) y que sólo se imprima una vez cerrado el caso.

### **3. Archivo y custodia:**

- a. Como criterio general se establece que la documentación será archivada preferentemente en soporte papel y custodiada en el despacho del Responsable de Protección.
- b. En caso de no disponibilidad, será custodiada en el Departamento de Personal por parte de su Responsable.
- c. En todo caso, la entidad debe garantizar la salvaguarda de la integridad, seguridad y confidencialidad de la documentación, tal y como corresponde a información sensible y en función del marco legislativo al respecto vigente.

---

<sup>6</sup> Coordinador de Protección, Punto de Coordinación, Responsable de Protección...



#### 4. Consultas:

- a. La consulta puede recibirse por cualquier canal, por lo que deberá ser el Punto de Coordinación quien la registre, así como la respuesta por su parte.
- b. En caso que la consulta sea trasladada al Responsable de Protección, este deberá registrar su respuesta. Y también deberá hacerlo en caso que este a su vez traslade la consulta al Comité de Protección y la respuesta sea colegiada.
- c. En todo caso, se recomienda que –en la medida de lo posible- las respuestas por parte del Punto de Coordinación se consulten previamente con el Responsable de Protección.
- d. La comunicación de la respuesta al interesado será siempre por escrito.

#### 5. Notificación:

- a. Dado que la notificación también puede recibirse por cualquier canal, en principio deberá ser el Punto de Coordinación quien registre su entrada y dé inicio al proceso pertinente según e describe en el capítulo específico de este Protocolo más adelante.

### 5.- FLUJOGRAMA Y POSIBLES ESCENARIOS

Los flujogramas varían en función de la naturaleza de la situación. Se contemplan las siguientes opciones:

- **Escenario 1:** Gestión de consultas y dudas.
- **Escenario 3:** Posibles casos de violencia contra NNA-PsV por parte de miembros de la Red Interna y/o Externa (tanto si suceden en el entorno en que la entidad desarrolla sus actividades como fuera).
  - **Escenario 3.a.** Pautas de actuación en caso que los hechos sean constitutivos de delito o posible delito.
  - **Escenario 3.b.** Pautas de actuación en caso que los hechos sean constitutivos de falta o posible falta o una vulneración de la Política de Protección o del Código de Conducta.
- **Medidas correctoras** a aplicar en todos los casos para los Escenarios 2 y 3.

Escenario 1: CONSULTA			
¿Qué?		¿Quién?	Documentación
1º.	✓ Consulta o duda sobre cualquier cuestión relativa a protección de NNA-PsV.	La consulta puede proceder de: <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Cualquier persona</li></ul>	○ Ninguna.



	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La consulta puede recibirse mediante teléfono, email o reunión personal.</li> </ul>	<p>vinculada directa o indirectamente a la entidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Beneficiarios, sus familias y cuidadores.</li> </ul>	
2º.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Recoger toda la información necesaria para ofrecer una respuesta adecuada.</li> <li>✓ Contestar la consulta en el plazo de 24 horas en situaciones estándar.</li> <li>✓ Si la persona que consulta considera que se trata de una situación urgente, la respuesta debe ser lo más inmediata posible en el plazo máximo de 12 horas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Punto de Coordinación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ La respuesta debe ser por escrito a través del apartado específico del Informe de Notificación.</li> </ul>
3º.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ En caso que el Punto de Coordinación no disponga de la información necesaria, podrá trasladar la consulta al Responsable de Protección.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Punto de Coordinación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ La respuesta debe ser por escrito a través del apartado específico del Informe de Notificación.</li> </ul>
4º	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ El Responsable de Coordinación podrá trasladar a su vez la consulta al Comité de Protección para su análisis y valoración de la respuesta idónea.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Responsable de Coordinación</li> <li>▪ Comisión de Protección.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ La respuesta debe ser por escrito a través del apartado específico del Informe de Notificación.</li> </ul>
5º.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Remitir la respuesta al Comité de Protección para que sea incluida en el dossier de respuestas a consultas<sup>7</sup>.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Punto de Coordinación y/o Responsable de Protección.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Dossier de respuesta a consultas.</li> </ul>

<sup>7</sup> Todas las respuestas serán archivadas en un dossier a disposición del Comité de Protección, con sus datos de registro convenientemente cumplimentados con los siguientes objetivos: 1) seguimiento de las respuestas; 2) evaluación de la calidad y pertinencia de las mismas; 3) construcción de un repertorio de respuestas homogéneas. Estas respuestas convenientemente catalogadas podrá dar lugar más adelante a un documento tipo "Preguntas y respuestas sobre violencia contra NNA-PsV" que podrá incorporarse a las acciones formativa como documento de referencia.



6º.	✓ Recopilación de respuestas y elaboración del dossier.	▪ Responsable de Protección.	--
-----	---	------------------------------	----

Escenario 3: POSIBLE CASO DE VIOLENCIA CONTRA NNA-PsV POR PARTE DE MIEMBROS DE LA RED INTERNA Y/O EXTERNA DE LA ENTIDAD (AL MARGEN DE QUE SUCEDAN EN EL ENTORNO EN QUE LA ENTIDAD DESARROLLA SUS ACTIVIDADES O FUERA) <sup>8</sup> .			
¿Qué?		¿Quién?	Documentación
0º.	✓ Plazos máximos de gestión: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Casos urgentes: 12 horas.</li> <li>• Casos no urgentes: 24 horas máximo.</li> </ul>	▪ Criterio aplicable a todas las personas involucradas en la gestión del flujograma.	--
1º.	✓ Detección de una situación real o potencial de violencia contra NNA-PsV. ✓ Detección de una posible situación de vulneración del Código Ético y/o la Política de Protección.	El notificante puede ser: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cualquier persona vinculada directa o indirectamente a la entidad.</li> <li>▪ Beneficiarios, sus familias y cuidadores.</li> </ul>	○ Cumplimentación del Informe de Notificación con datos básicos sobre la situación.
2º.	✓ Recepción del Informe de Notificación.	▪ Punto de Coordinación.	○ Cumplimentación del Informe de Notificación con los datos de recepción.
3º.	✓ Valoración de: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Grado de urgencia y gravedad en función de si está en riesgo la integridad física y/o psíquica del NNA-PsV.</li> <li>• Si se trata o no de un delito.</li> </ul>	▪ Punto de Coordinación.	○ Cumplimentación del Informe de Notificación con la valoración y propuesta.

<sup>8</sup> Ha de estar expuesto en lugares comunes y difundirse a todos los miembros de la Red Interna y Externa. En el caso de NNA-PsV y sus familias y cuidadores, deberá entregarse una copia impresa.



4º.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Traslado del Informe de Notificación junto a una propuesta de acción al Coordinador de Protección.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Punto de Coordinación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Expediente de Notificación: Registro de actuaciones.</li> </ul>
5º.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Traslado del Informe de Notificación y de la propuesta de acción al Comité de Protección.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Responsable de Protección.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Expediente de Notificación: Registro de actuaciones.</li> </ul>
6º.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ El Responsable de Protección se pondrá en contacto con el notificante para contrastar los datos de los que dispone y completar los que precise.</li> <li>✓ Paralelamente, se entrevistará con la discreción necesaria, con todas aquellas personas que resulte oportuno para completar la información disponible.</li> <li>✓ Los NNA no serán entrevistados en ningún caso para evitar su victimización secundaria.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Responsable de Protección.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Expediente de Notificación: Registro de actuaciones.</li> </ul>
7º.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Traslado de toda la información al Comité de Protección.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Responsable de Protección.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Expediente de Notificación: Registro de actuaciones.</li> </ul>
<p><b>Ver a continuación las pautas de actuación en función de la casuística.</b></p>			





<b>Escenario 3.a.</b>			
<b>Pautas de actuación en caso que los hechos sean constitutivos de delito o posible delito</b>			
<p>Criterios generales:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Las siguientes pautas son aplicables al personal contratado, voluntario o colaborador y miembros de la Red Interna de la entidad o todas aquellas que prestan sus servicios de forma directa en la entidad.</li> <li>2. En el caso de personal contratado, voluntario o colaborador de subcontratas, empresas de servicios o miembros de la Red Externa que dependen funcional y jurídicamente de terceras organizaciones, el procedimiento a seguir será el mismo salvo que les informará periódicamente a la organización de la cual dependen.</li> </ol>			
1º.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ En caso de tratarse de un delito o posible delito, se procederá al traslado del Informe de Notificación y toda la documentación recogida en el Expediente a la Fiscalía de la Audiencia Provincial en el plazo máximo de 36 horas desde la recepción de la notificación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Responsable de Protección.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Expediente de Notificación: Registro de actuaciones.</li> </ul>
2º.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ En el plazo máximo de 48 horas desde la recepción de la notificación.</li> <li>✓ Valoración de las medidas cautelares a adoptar (p.e.: suspensión temporal de actividad).</li> <li>✓ Comunicación razonada por escrito de la notificación a la persona que supuestamente ha vulnerado la PdP y/o el CdC.</li> <li>✓ Apertura de expediente disciplinario informativo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Comité de Protección.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Expediente de Notificación: Registro de actuaciones.</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Traslado del expediente disciplinario informativo al Comité de Empresa en los casos en que proceda.</li> </ul>		
3º.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ En el plazo de siete días naturales, el interesado podrá manifestar por escrito lo que considere conveniente para el esclarecimiento de los hechos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Persona que supuestamente ha vulnerado la PdP y/o el CdC.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Expediente de Notificación: Registro de actuaciones.</li> </ul>
4º.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ A lo largo de todo este proceso, podrán desarrollarse otras actuaciones orientadas a recabar datos sobre la situación, evitando en todo momento la interferencia con actuaciones determinadas por la Fiscalía.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Responsable de Protección.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Expediente de Notificación: Registro de actuaciones.</li> </ul>
5º.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Una vez recibidas las alegaciones del interesado, se procederá al traslado de toda la información al Comité de Protección.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Responsable de Protección.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Expediente de Notificación: Registro de actuaciones.</li> </ul>
6º.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Plazo máximo de 48 horas.</li> <li>✓ Valoración a nivel interno de si –al margen del resultado de las actuaciones de la Fiscalía- el hecho notificado es constitutivo de falta y vulnera o no la PdP y el CdC y del Convenio Colectivo de Acción e Intervención Social.</li> <li>✓ Determinación de la sanción correspondiente a nivel interno.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Comité de Protección.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Expediente de Notificación: Registro de actuaciones.</li> </ul>



7º.	✓ Traslado de la propuesta al Órgano de Gestión <sup>9</sup> para su validación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Responsable de Protección.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Expediente de Notificación: Registro de actuaciones.</li> </ul>
8º.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Plazo: 24 horas.</li> <li>✓ Validación (o revocación) de la propuesta y comunicación al Comité de Protección por escrito.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Órgano de Gestión.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Expediente de Notificación: Registro de actuaciones.</li> </ul>
9º	✓ Comunicación de la deliberación del Comité al interesado y actuaciones consecuentes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Comité de Protección +</li> <li>▪ Representante del Área de Gestión de Personas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Expediente de Notificación: Registro de actuaciones.</li> </ul>
10º.	✓ Registro del resultado del proceso y copia del Expediente de Notificación en el Expediente personal en caso de ser miembro de la Red Interna de la entidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Responsable del Área de Gestión de Personas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Expediente personal.</li> </ul>

**Escenario 3.b.**

**Pautas de actuación en caso que los hechos sean constitutivos de falta o posible falta respecto al SdPi**

Criterios generales:

1. Las siguientes pautas son aplicables al personal contratado, voluntario o colaborador y miembros de la Red Interna de la entidad o todas aquellas que prestan sus servicios de forma directa en la entidad.
2. En el caso de personal contratado, voluntario o colaborador de subcontratas, empresas de servicios o miembros de la Red Externa que dependen funcional y jurídicamente de terceras organizaciones, el procedimiento a seguir será el mismo salvo que les informará periódicamente a la organización de la cual dependen.

1º.	✓ En el plazo máximo de 48 horas desde la recepción de la notificación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Comité de Protección.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Expediente de Notificación: Registro de actuaciones.</li> </ul>
-----	---	---	--

<sup>9</sup> En función de cuál sea la estructura de la entidad y las personas / áreas responsables últimas de tomar este tipo de decisiones.



	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Valoración de las medidas cautelares a adoptar (p.e.: suspensión temporal de actividad).</li> <li>✓ Comunicación razonada por escrito de la notificación a la persona que supuestamente ha vulnerado la PdP y/o el CdC.</li> <li>✓ Apertura de expediente disciplinario informativo.</li> <li>✓ Traslado del expediente disciplinario informativo al Comité de Empresa en los casos en que proceda.</li> </ul>		
2º.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ En el plazo de siete días naturales, el interesado podrá manifestar por escrito lo que considere conveniente para el esclarecimiento de los hechos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Persona que supuestamente ha vulnerado la PdP y/o el CdC.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Expediente de Notificación: Registro de actuaciones.</li> </ul>
3º.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ A lo largo de todo este proceso, podrán desarrollarse otras actuaciones orientadas a recabar datos sobre la situación, evitando en todo momento la interferencia con actuaciones determinadas por la Fiscalía.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Responsable de Protección.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Expediente de Notificación: Registro de actuaciones.</li> </ul>
4º.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Una vez recibidas las alegaciones del interesado, se procederá al traslado de toda la información al Comité de Protección.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Responsable de Protección.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Expediente de Notificación: Registro de actuaciones.</li> </ul>
5º.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Plazo máximo de 48 horas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Comité de Protección.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Informe de Notificación:</li> </ul>



Protocolo de actuación

	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Valoración a nivel interno de si –al margen del resultado de las actuaciones de la Fiscalía- el hecho notificado es constitutivo de falta y vulnera o no la PdP y el CdC y del Convenio Colectivo de Acción e Intervención Social.</li> <li>✓ Determinación de la sanción correspondiente a nivel interno.</li> </ul>		actualización de la información.
6º.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Traslado de la propuesta al Órgano de Gestión<sup>10</sup> para su validación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Responsable de Protección.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Expediente de Notificación: Registro de actuaciones.</li> </ul>
7º.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Plazo: 24 horas.</li> <li>✓ Validación (o revocación) de la propuesta y comunicación al Comité de Protección por escrito.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Órgano de Gestión.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Expediente de Notificación: Registro de actuaciones.</li> </ul>
8º	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Comunicación de la deliberación del Comité al interesado y actuaciones consecuentes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Comité de Protección +</li> <li>▪ Representante del Área de Gestión de Personas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Expediente de Notificación: Registro de actuaciones.</li> </ul>
9º.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Registro del resultado del proceso y copia del Expediente de Notificación en el Expediente personal en caso de ser miembro de la Red Interna de la entidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Responsable del Área de Gestión de Personas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Expediente personal.</li> </ul>

<sup>10</sup> En función de cuál sea la estructura de la entidad y las personas / áreas responsables últimas de tomar este tipo de decisiones.



**MEDIDAS CORRECTORAS A APLICAR EN TODOS LOS CASOS EN LOS ESCENARIOS  
2 Y 3**

- Criterios generales:
1. Las siguientes pautas están dirigidas al análisis de los hechos y de qué acciones pueden llevarse a cabo para evitar que puedan volver a suceder.
  2. Las personas responsables de este análisis (en principio todos los integrantes del Comité de Prevención y los Grupos de Trabajo) deben ser conscientes de que no todas las situaciones pueden prevenirse, por lo que han de adoptar una perspectiva realista.
  3. Son aplicables a todos los supuestos, pero especialmente a aquellos casos en los que el posible agresor está vinculado de una u otra forma con la entidad.
  4. Deben aplicarse al margen del resultado, es decir:
    - a. El hecho notificado resulta ser cierto y ha podido probarse y el interesado es culpable de un delito o falta.
    - b. Se desconoce si el hecho notificado ha sido cierto o no, dado que no ha podido probarse.
    - c. El hecho notificado no es cierto, pero no ha habido mala fe por parte del notificante.
    - d. El hecho notificado es falso y el notificante era consciente de ello.
  4. También han de aplicarse independientemente de la relación con la entidad con el agresor o presunto agresor<sup>11</sup>.

1º.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Tras la clarificación de los hechos, deben analizarse de forma colectiva qué puede hacer la entidad para garantizar –en la medida de lo posible- que los hechos no vuelvan a suceder.</li> <li>✓ Esta actividad debe desarrollarse a través de espacios de participación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Comité de Protección.</li> <li>▪ Grupos de Trabajo.</li> </ul>	Informes de propuestas.
2º.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Sistematización y definición operativa de las propuestas y cambios necesarios.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Responsable de Protección.</li> </ul>	Informe final.
3º.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Traslado del informe de propuestas a los órganos de</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Responsable de Protección.</li> </ul>	Informe final.

<sup>11</sup> Dado que incluso en el caso en que no tenga relación con la entidad ni la agresión haya tenido lugar en su ámbito de actuación, pueden llevarse a cabo acciones de sensibilización, prevención, detección y notificación



	Gobierno de la entidad para que se valore la adopción de las mejoras.		
--	---	--	--

## 6.- DIFUSIÓN Y ACCESIBILIDAD AL RECURSO.

1. **Difusión masiva:** El presente Protocolo y el procedimiento de notificación (tanto a instancias externas como internas a la entidad) debe difundirse a todas las redes de personas, organizaciones y empresas que colaboran con la entidad en la consecución de sus fines.
2. **Conocimiento y comprensión del Protocolo por parte de NNA-PsV, sus familias y cuidadores:**
  - a. El acceso de los beneficiarios y sus familias y cuidadores debe garantizarse y especialmente en el caso de NNA-PsV, para lo cual se deben realizar versiones adaptadas del Protocolo y explicarles abiertamente su finalidad, funcionamiento y cómo pueden hacer uso de él.
  - b. Lo anterior debe hacerse dentro de acciones formativas dirigidas a ayudarles a identificar situaciones de riesgo y cómo evitarlas, de manera que el contenido sobre detección y notificación de posibles situaciones de violencia se enmarque dentro de contenidos más amplios (por ejemplo, Educación para la Convivencia) y dote de significado la utilidad de estos recursos.
3. **Canales de información sobre el Protocolo y notificación para NNA-PsV, sus familias y cuidadores.** La entidad debe disponer de al menos los dos primeros:
  - a. **Cartelería explicativa y trípticos informativos.**
  - b. **Buzones de quejas / sugerencias**, accesibles y en zonas en las que puedan ser empelados con discreción. Se recomienda su existencia en soporte material y virtual<sup>12</sup>.
  - c. **Líneas de ayuda** (telefónica o mediante email)<sup>13</sup>.
    - i. Aunque las entidades pueden desarrollar este tipo de recursos a nivel interno, es necesario que estén testadas (en cuanto a criterios de seguridad, eficacia, accesibilidad...), por lo que se recomienda que se empleen aquellas que ya tienen trayectoria y experiencia, pese a que sean un recurso externo.
    - ii. Por otra parte, el hecho de que existan estos canales externos garantiza que las notificaciones puedan hacerse de forma efectiva.
  - d. **Responsables de Seguridad (o Convivencia):** iguales que actúan como canales de información y agentes de prevención y detección.
  - e. **Mecanismos de protección de NNA basados en la Comunidad:**

<sup>12</sup> Información específica en el Anexo "Recursos de información y notificación".

<sup>13</sup> Ídem.



## Protocolo de actuación

- i. Son definidos como una red o grupo de individuos que trabajan de manera coordinada en su comunidad con el objetivo común de proteger a los niños, niñas y adolescentes de cualquier forma de violencia prevenirla y reducirla en todos los entornos dentro de la comunidad y fuera de ella en la medida de sus posibilidades<sup>14</sup>.
- ii. Superan el marco de protección de la entidad (centrado su área de actividad) para generar un contexto protector en los entornos naturales de los NNA-PsV.
- iii. Su desarrollo y promoción desde la entidad es siempre interesante, pero prioritariamente en aquellos contextos en los que el riesgo es significativo.

## 7.- SEGUIMIENTO DEL PROTOCOLO

1. La entidad dispone de un buzón (físico y virtual) al que puedan remitirse quejas y sugerencias.
2. El informe semestral y anual incluirán un capítulo específico sobre el seguimiento del Protocolo.
3. Una vez implantado el Protocolo, deberá existir al menos una reunión semestral del Grupo de Trabajo específico y multidisciplinar para el seguimiento del mismo.

---

<sup>14</sup> Adaptado de Wessels, M.- USAID, OAK Foundation, World Vision, UNICEF, Save the Children (2009) "What are we learning about protecting children in community?"