

# **PROTOCOLO DE ACTUACIÓN**

**PARA LA PREVENCIÓN, DETECCIÓN, NOTIFICACIÓN Y ASESORAMIENTO**

**EN SITUACIONES DE VIOLENCIA CONTRA NIÑOS, NIÑAS,  
ADOLESCENTES Y PERSONAS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD**

Versión nº. 1 de 27/07/2018

Esta versión anula otras anteriores

**FICHA DEL DOCUMENTO**

<b>Título:</b>	Protocolo de actuación para la prevención, detección, notificación y asesoramiento e situaciones de violencia contra niños, niñas, adolescentes y personas en situación de vulnerabilidad.
<b>Área funcional:</b>	Protección de Niños, Niñas, Adolescentes y Personas en situación de Vulnerabilidad
<b>Aprobado por:</b>	Junta Directiva
<b>Fecha de aprobación:</b>	15/09/18
<b>Fecha de revisión:</b>	
<b>Versión en vigor:</b>	
<b>Idiomas:</b>	Castellano
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Todas las personas y organizaciones vinculadas con la entidad.
<b>Delegado del Órgano de Gobierno para la Protección de NNA-PV:</b>	Francisco Estellés
<b>Responsable de Protección de NNA-PV:</b>	Guadalupe Juárez



## CONTROL DE CAMBIOS

Ver-sión	Fecha	Observaciones	Responsable
1	27/07/18	Versión 1	Guadalupe Juárez

## CONTENIDOS

0 SIGLAS Y ACRÓNIMOS EMPLEADOS

### PAUTAS DE ACTUACIÓN

1 PROCEDIMIENTO DE NOTIFICACIÓN

2 ¿QUÉ HACER TRAS LA APLICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO?

3 DIFUSIÓN Y ACCESIBILIDAD AL RECURSO

4 MEDIDAS ORIENTADAS A LA MONITORIZACIÓN DEL PROTOCOLO Y SU MEJORA CONTINUA

### ANEXOS

1 INDICADORES DE DETECCIÓN

2

## RECURSOS DE CONSULTA Y NOTIFICACIÓN

## SIGLAS Y ACRÓNIMOS EMPLEADOS

CdC	Código de Conducta
GT	Grupo de Trabajo
KCS	Keeping Children Safe
NNA	Niños, niñas y adolescentes
NNUU	Naciones Unidas
PdP	Política de Protección
PsV	Personas en situación de vulnerabilidad.
SdPI	Sistema de Protección Interno
CEPSS	Coordinadora Estatal de Plataformas Sociales Salesianas

# PAUTAS DE ACTUACIÓN

## Sección 3 PROCEDIMIENTO DE NOTIFICACIÓN

### TERMINOLOGÍA

1. En este apartado emplearemos de manera genérica el término “situación” para hacer referencia a las situaciones de violencia contra NNA-PV tanto potenciales (sospechas) como reales (confirmadas).
2. También se incluyen en el término “situaciones” las consultas o posible dudas que sobre una situación pueda darse.

### RESUMEN DE ASPECTOS CLAVE

3.

Notificar quiere decir poner en conocimiento de los dispositivos con competencia (ya sean internos a la organización o externos) en la materia las evidencias o sospechas que puede haber respecto a que un NNA puede estar siendo víctima de alguna modalidad de violencia o trato inadecuado.

La notificación tiene dos dimensiones:

*Notificación externa* (hacia dispositivos externos a la organización):

- Para hechos delictivos o potencialmente constitutivos de delito.
- Servicios sociales, Fiscalía...

*Notificación interna* (hacia dispositivos externos a la organización):

- Para hechos no delictivos ni constitutivos de delito que pueden atender contra la Política de protección de personas menores de edad o alguno de sus instrumentos.
- Responsable de Protección, Comité de Protección, Punto de Coordinación de la CEPSS.
- Con frecuencia los hechos propios de notificación externa son antes notificados a nivel interno.



Notificación externa	Notificación interna	Acción	
✓	✓	¿Quién debe notificar?	La notificación es una obligación legal tanto para los ciudadanos como para los profesionales, recogida en la legislación española. Por lo tanto, cualquier persona - esté vinculada o no- a la CEPSS debe notificar.
✓	✓	¿Qué se debe notificar?	Cualquier situación potencial o real en la que se vean involucrados NNA-PsV: A nivel interno y externo: <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>✓ Provocada por cualquier persona: el agresor puede ser un igual (otro NNA-PsV), un profesional, un colaborador, un familiar, la propia institución...)</li> </ul> 1. A nivel interno: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Vulneración del CdC o de la PdP.</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?	A nivel interno, a través de: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Responsable de Protección.</li> <li>✓ Punto de Coordinación.</li> <li>✓ Otras personas designadas por la organización (en función de la estructura de la entidad).</li> </ul>
✓			A nivel externo: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Servicios Sociales.</li> <li>✓ Fiscalía.</li> <li>✓ Juzgado de Guardia (en casos urgentes).</li> </ul>
✓	✓	¿Cómo?	Siguiendo las pautas del Protocolo de Actuación.

	✓	<b>¿Debo cumplimentar algún cuestionario?</b>	Es recomendable que antes de notificar se cumplimente el <b>Informe de Notificación</b> . 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 según proceda.
		<b>Las consultas y notificaciones: ¿son anónimas?</b>	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.
		<b>¿Puedo consultar y notificar a un dispositivo externo y ajeno a mi entidad?</b>	Sí, a través de: <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>

## CONSIDERACIONES RESPECTO AL PROCEDIMIENTO

1. Su objetivo es determinar cómo debe procederse para comunicar (notificar) una situación real o potencial de violencia contra NNA-PV, 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-PV.
3. Y asume como eje fundamental garantizar la seguridad y apoyo a los NNA-PV 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.

## REGISTRO DE LA INFORMACIÓN, ARCHIVO Y CUSTODIA

### 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>1</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.

---

<sup>1</sup> Coordinador de Protección, Punto de Coordinación, Responsable de Protección...

- 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.

#### 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.



### COLABORACIÓN CON EL COMITÉ DE PROTECCIÓN

1. Ninguna instancia de o personal contratado, voluntario, colaborador o subcontratado podrá negarse a prestar su colaboración con el Comité si es requerido por este.
2. El tiempo invertido en la colaboración fuera del horario laboral, en el caso que así fuera, se devolverán en horas libres. En todo caso, se intentará -en la medida de lo posible- que la colaboración sea dentro de la jornada habitual de trabajo, debiendo organizarse la CEPSS para facilitar la participación en el Comité.
3. La compensación del tiempo invertido:
  - a. Deberá ser aprobada por la Junta Directiva.
  - b. Será gestionada por el Área de Gestión de Personas de la CEPSS.



### FLUJOGRAMA

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

- **Escenario 1:** Gestión de consultas y dudas.
- **Escenario 2:** Posibles casos de violencia contra NNA-PV por parte de terceros ajenos a la CEPSS y que suceden fuera del entorno en el que la CEPSS desarrolla sus actividades.
  - Los agresores pueden tener relación de amistad o parentesco con la víctima (por ejemplo, ser sus padres) y la agresión haber sucedido -por ejemplo- en el domicilio familiar.
- **Escenario 3:** Posibles casos de violencia contra NNA-PV por parte de miembros de la Red Interna y/o Externa (tanto si suceden en el entorno en que la CEPSS 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.
- **Medidas correctoras** a aplicar en todos los casos para los Escenarios 2 y 3.

Escenario 1: CONSULTA		
¿Qué?	¿Quién?	Documentación
1º. <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Consulta o duda sobre cualquier cuestión relativa a protección de NNA-PV.</li> <li>✓ La consulta puede recibirse mediante teléfono, email o reunión personal.</li> </ul>	La consulta puede proceder de: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cualquier persona vinculada directa o indirectamente a la CEPSS.</li> <li>▪ Beneficiarios, sus familias y cuidadores.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Registro de Consultas (expediente de Notificación)</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>▪ Responsable 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>
3º <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ El Responsable de Protección trasladará 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 Protección.</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>

4º	✓ El Comité de Protección podrá trasladar a su vez la consulta a un asesor externo experto en materia de Protección para asegurar una respuesta idónea.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Comisión de Protección.</li> <li>▪ Asesor externo experto en materia 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	✓ El Comité de Protección incluirá la respuesta en el dossier de respuestas a consultas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Responsable de Protección.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Dossier de respuesta a consultas.</li> </ul>
6º	✓ Recopilación de respuestas y elaboración del dossier.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Responsable de Protección.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Dossier de respuesta a consultas.</li> </ul>

**Escenario 2: POSIBLE CASO DE VIOLENCIA CONTRA NNA-PV POR PARTE DE TERCEROS AJENOS A LA CEPSS Y FUERA DEL ENTORNO EN EL QUE LA CEPSS DESARROLLA SUS ACTIVIDADES**

	¿Qué?	¿Quién?	Documentación
1º	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Detección de una situación real o potencial de violencia contra NNA-PV.</li> <li>✓ Detección de una posible situación de vulneración del Código Ético y/o la Política de Protección.</li> </ul>	<p>El notificante puede ser:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cualquier persona vinculada directa o indirectamente a la CEPSS.</li> <li>▪ Beneficiarios, sus familias y cuidadores.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Cumplimentación del Informe de Notificación con datos básicos sobre la situación.</li> </ul>
2º	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Recepción del informe de 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>
3º	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ El Responsable de Protección trasladará a su vez el Informe de Notificación al Comité de Protección para su análisis y valoración.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Responsable de Protección.</li> <li>▪ Comisión 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>✓ Traslado del informe de notificación a Servicios Sociales y en caso de urgencia a Juzgado de Guardia. Plazo de 12 a 24 horas</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>

**Escenario 3: POSIBLE CASO DE VIOLENCIA CONTRA NNA-PV POR PARTE DE MIEMBROS DE LA RED INTERNA Y/O EXTERNA DE LA CEPSS (AL MARGEN DE QUE SUCEDAN EN EL ENTORNO EN QUE LA ENTIDAD DESARROLLA SUS ACTIVIDADES O FUERA).**

	¿Qué?	¿Quién?	Documentación
0°.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Plazos máximos de gestión:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Casos urgentes (hechos constitutivos de posible delito y/o riesgo de integridad física de NNA-PsV): 12 horas.</li> <li>• Casos no urgentes (no existe riesgo contra la integridad física de NNA-PsV): 24 horas máximo.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Criterio aplicable a todas las personas involucradas en la gestión del flujograma.</li> </ul>	--
1°.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Detección de una situación real o potencial de violencia contra NNA-PV.</li> <li>✓ Detección de una posible situación de vulneración del Código Ético y/o la Política de Protección.</li> </ul>	El notificante puede ser: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cualquier persona vinculada directa o indirectamente a la CEPSS.</li> <li>▪ Beneficiarios, sus familias y cuidadores.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Cumplimentación del Informe de Notificación con datos básicos sobre la situación.</li> </ul>
2°.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Recepción del Informe de Notificación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Responsable de Protección</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Cumplimentación del Informe de Notificación con los datos de recepción.</li> </ul>

3°.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 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-PV.</li> <li>• Si se trata o no de un delito.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Responsable de Protección</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Cumplimentación del Informe de Notificación con la valoración y propuesta.</li> </ul>
4°.	<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> <li>▪ Comité de Protección</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Cumplimentación del Informe de Notificación con la valoración y propuesta del Comité de Protección.</li> <li>○ Expediente de Notificación: Registro de actuaciones.</li> </ul>
5°	<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>
6°	<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>			



### Escenario 3.a.

#### Pautas de actuación en caso que los hechos sean constitutivos de delito o posible delito

Criterios generales:

1. Las siguientes pautas son aplicables al personal contratado, voluntario o colaborador y miembros de la Red Interna de la CEPSS o todas aquellas que prestan sus servicios de forma directa en la CEPSS.
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.

1°.	<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 24 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>
2°.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ En el plazo máximo de 24 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> <li>✓ Traslado del expediente disciplinario informativo al Comité de Empresa en los casos en que proceda.</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>

4°.	<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>
5°.	<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>
6°.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Plazo máximo de 24 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 de la CEPSS.</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>
7°.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Traslado de la propuesta a la Junta Directiva 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>
8°.	<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>▪ Junta Directiva de la CEPSS.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Expediente de Notificación: Registro de actuaciones.</li> <li>○ Documento escrito de validación o revocación de la propuesta de la Junta Directiva.</li> </ul>
9°	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Comunicación de la deliberación del Comité al interesado/a 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>
10°.	<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 CEPSS.</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>

### Escenario 3.b.

#### Pautas de actuación en caso que los hechos sean constitutivos de falta o posible falta.

Criterios generales:

1. Las siguientes pautas son aplicables al personal contratado, voluntario o colaborador y miembros de la Red Interna de la CEPSS o todas aquellas que prestan sus servicios de forma directa en la CEPSS.
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.	<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> <li>✓ Traslado del expediente disciplinario informativo al Comité de Empresa en los casos en que proceda.</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>
2º.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ En el plazo de siete días naturales, el interesado/a 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.</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/a, 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>

5°.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Plazo máximo de 48 horas.</li> <li>✓ Valoración a nivel interno de si 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>○ Informe de Notificación: actualización de la información.</li> </ul>
6°.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Traslado de la propuesta a la Junta Directiva 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>
7°.	<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>▪ Junta Directiva</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Expediente de Notificación: Registro de actuaciones.</li> <li>○ Documento escrito de validación o revocación de la propuesta de la Junta Directiva.</li> </ul>
8°	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Comunicación de la deliberación del Comité al interesado/a 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>
9°.	<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 CEPSS.</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>

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) 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/a está vinculado/a de una u otra forma con la CEPSS.
4. Deben aplicarse al margen del resultado, es decir:
  - a. El hecho notificado resulta ser cierto y ha podido probarse y el interesado/a 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 CEPS con el agresor/a o presunto/a agresor/a.

1º.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Tras la clarificación de los hechos, deben analizarse de forma colectiva qué puede hacer la CEPSS 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 la Junta Directiva de la CEPSS para que se valore la adopción de las mejoras.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Responsable de Protección.</li> </ul>	Informe final.
4º.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Aprobación o refutación de las propuestas por parte de la Junta Directiva de la CEPSS.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Junta Directiva</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Anexo al Informe final documento de aprobación o refutación de las propuestas por parte de la Junta Directiva.</li> <li>○ Expediente de Notificación: Registro de actuaciones.</li> </ul>



## Sección 4

### ¿QUÉ HACER TRAS LA APLICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO?

1. Al margen de su resultado, es habitual que la activación del procedimiento descrito provoque algún tipo de reacción en el ecosistema humano de la CEPSS, como pueden ser alarma, miedo, preocupación y/o incertidumbre.
2. Este efecto también puede verse causado por la implementación de las medidas correctoras dirigidas a evitar que la situación vuelva a darse.
3. Si bien ya se ha comentado que este tipo de casos debe gestionarse en función del principio de confidencialidad y con la discreción necesaria (al menos hasta que se aclaren los hechos), en muchas ocasiones la magnitud de los hechos puede generar que se filtre información y que esta no sea la más adecuada ni fidedigna.
4. En ambos casos, es necesario que la Responsable del Comité de Protección de la CEPSS comuniquen a los miembros de su Red Interna y Externa con franqueza los hechos y las medidas correctoras que se implementarán. Esta comunicación, si se lleva a cabo de forma planificada, puede convertirse en un elemento que refuerce el SdPI, el compromiso de la CEPSS con la protección y cohesione a las personas en un frente común.
5. En consecuencia, se recomienda que la CEPSS dedique, dentro de su Plan de Comunicación Interna de la Política de Protección, un capítulo a la descripción de cómo actuar en este tipo de circunstancias.
6. La gestión de estas acciones comunicativas debe ser liderada por el Responsable de Protección con el asesoramiento del Comité de Protección y otros perfiles profesionales de la CEPSS o externos a ella.

## Sección 5

### DIFUSIÓN Y ACCESIBILIDAD AL RECURSO

1. **Difusión masiva:** El presente Protocolo y el procedimiento de notificación (tanto a instancias externas como internas a la CEPSS) 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-PV, sus familias y cuidadores en el caso que la CEPSS tenga proyectos de intervención directa en el futuro:**
  - a. El acceso de los beneficiarios y sus familias y cuidadores debe garantizarse y especialmente en el caso de NNA-PV, 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.** La CEPSS debe disponer de al menos:
  - a. **Cartelería explicativa y trípticos informativos.**
  - b. **Buzones de quejas / sugerencias**, accesibles y en zonas en las que puedan ser empleados con discreción. Se recomienda su existencia en soporte material y virtual<sup>2</sup>.

---

<sup>2</sup> Información específica en el Anexo “Recursos de información y notificación”.



## Sección 6

### MEDIDAS ORIENTADAS A LA MONITORIZACIÓN DEL PROTOCOLO Y SU MEJORA CONTINUA

1. La CEPSS 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 Comité de seguimiento para el seguimiento del mismo.

anexo i

## INDICADORES DE DETECCIÓN

- Los indicadores son pistas que te pueden ayudar a descubrir lo que le pasa al niño o niña.
- Los indicadores no sólo son señales físicas, pueden ser también conductas y sentimientos.
- Un solo indicador no constituye sospecha de maltrato, pero debe hacernos estar alerta.

## **MALTRATO FÍSICO**

### **INDICADORES FÍSICOS EN EL NIÑO O NIÑA**

**Magulladuras o moratones:** En rostro, labios o boca: en diferentes fases de cicatrización: en zonas extensas del torso, espalda, nalgas o muslos: con formas no normales, agrupadas o como señal o marca del objeto con el que han sido infligidos: en varias áreas diferentes, indicando que ha sido golpeado de distintas direcciones.

**Quemaduras:** Quemaduras que cubren toda la superficie de las manos (como un guante) o de los pies (como un calcetín) o en formas de buñuelo en nalgas o genitales, indicativos de inmersión en líquido caliente; en brazos, piernas, cuello o torso provocadas por haber estado atado fuertemente con cuerdas; quemaduras que dejan una señal claramente definida (plancha, parrilla etc.).

**Fracturas:** En el cráneo, nariz o mandíbula; fracturas en espiral de los huesos largos (brazos, piernas); en diversas fases de cicatrización; fracturas múltiples; cualquier fractura en un niño menor de dos años.

**Lesiones internas.**

**Heridas o raspaduras** en la boca, labios, encías u ojos; en los genitales externos; en la parte posterior de los brazos, piernas o torso.

**Cortes o pinchazos.**

**Señales de mordeduras humanas,** especialmente cuando parecen ser de adulto o reiteradas.

**Señales de asfixia o ahogamiento.**

## CONDUCTA DEL NIÑO O NIÑA

- Cauteloso con respecto al contacto físico con los adultos.
- Se muestra aprensivo cuando otros niños lloran.
- Muestra conductas extremas (ej.: agresividad o rechazos extremos).
- Parece tener miedo a sus padres, de ir a casa, o llora cuando terminan las clases y tiene que irse de la escuela o guardería.
- Dice que su padre o madre le ha causado alguna lesión.

## CONDUCTA DEL ADULTO / CUIDADOR

- Utiliza una disciplina severa, impropia para la edad del niño o niña.
- No da ninguna explicación con respecto a la lesión del niño/a o éstas son ilógicas, no convincentes o contradictorias.
- Parece no preocuparse por el niño.
- Percibe a la niña o el niño de manera negativa.
- Abusa del alcohol u otras drogas.
- Intenta ocultar la lesión del niño o proteger la identidad de la persona responsable de ésta.

## ABANDONO O NEGLIGENCIA FÍSICA

### INDICADORES FÍSICOS EN EL NIÑO O NIÑA

- Ha sido abandonado.
- Retraso de crecimiento y desarrollo. Malnutrición, raquitismo.
- Falta de higiene, uñas sucias y largas, cabello largo, sucio, mal cortado, vestido inadecuado para la época del año, sucio, roto.
- Caries, flemones, pérdida de algún diente.
- Intoxicaciones o traumatismos accidentales por escasa supervisión de sus progenitores, visitas repetidas a urgencias del hospital, historia de ingresos.
- Retraso la adquisición de logros madurativos y problemas de aprendizaje.
- Infecciones recurrentes.
- Cansancio inapropiado para su edad y apatía.
- Permanencia prolongada fuera del hogar cuando es preescolar, escolar o adolescente.

## CONDUCTA DEL NIÑO O NIÑA

- Participa en acciones delictivas (vandalismo, prostitución, drogas y alcohol etc...).
- Pide o roba comida.
- Raras veces asiste a la escuela.
- Se suele quedar dormido en clase.
- Llega muy temprano a la escuela y se va muy tarde.
- Dice que no hay nadie que le cuide.
- Tendencia a la apatía, somnolencia y tristeza.
- Agresividad y autoagresión.
- Conductas dirigidas a llamar la atención.
- Abuso de drogas y/o alcohol.
- Frecuente ausencia del hogar. Promiscuidad, prostitución, proxenetismo, delincuencia.

## CONDUCTA DEL ADULTO / CUIDADOR

- Abuso de drogas o alcohol.
- La vida en el hogar es caótica.
- Muestra evidencias de apatía o nulidad.
- Está mentalmente enfermo o tiene bajo nivel intelectual. Tiene una enfermedad crónica.
- Fue objeto de negligencia en su infancia
- Los padres no presentan el aspecto de abandono de su hijos.
- Poca supervisión y vigilancia.
- Falta de vacunaciones. Despreocupación por las enfermedades de su hijo. Incumplimiento de tratamientos médicos.
- Exceso de vida social y profesional.
- Compensa con bienes materiales la falta de cuidado general.

## MALTRATO Y ABANDONO EMOCIONAL

## INDICADORES FÍSICOS EN EL NIÑO / NIÑA

- Perturbación del lenguaje.
- Retrasos en el desarrollo físico, inmadurez en relación con su grupo de edad.
- Trastornos alimentarios, anorexia, bulimia.
- Trastornos psicósomáticos, cefaleas, dolores abdominales.

## CONDUCTA DEL NIÑO / NIÑA

- Inhibición en el juego.
- Parece excesivamente complaciente, pasivo, nada exigente.
- Es extremadamente agresivo, exigente o rabioso.
- Muestra conductas extremadamente adaptativas que son o bien demasiado de “adultos”( ej; hacer el papel de padre o madre de otros niños) o demasiado infantiles (ej; mecerse constantemente, chuparse el pulgar, eneuresis...).
- Intentos de suicidio.
- Retrasos en desarrollo emocional e intelectual.
- Apatía en las relaciones con sus padres.
- Carácter asustadizo, tímido, pasivo, o por el contrario agresivo o negativista.

## CONDUCTA DEL ADULTO / CUIDADOR

- Culpa o desprecia al niño o niña.
- Es frío o muestra rechazo hacia el niño.
- Negación del afecto. Ausencia de señales afectivas.
- Trata de manera desigual a los hermanos.
- Parece despreocuparse por los problemas del niño.
- Sobre-exigencia. Exige al niño por encima de sus límites.
- Tolerancia a todos los comportamientos del niño sin poner límite alguno.

## ABUSO SEXUAL

### INDICADORES FÍSICOS EN EL NIÑO / NIÑA

- Dificultad para andar y sentarse.
- Ropa interior rasgada, manchada o ensangrentada.
- Se queja de dolor o picor en la zona genital.
- Contusiones o sangrado en los genitales externos, zona vaginal o anal.
- Tiene una enfermedad venérea.
- Tiene semen en la boca, genitales o en la ropa.
- Embarazo (especialmente al inicio de la adolescencia).
- Hematomas, escoriaciones en cara interna del muslo.
- Ano dilatado, enrojecido, desgarrado.
- Lesiones o desgarrados en la vulva, hinchadas, enrojecidas.
- Cuerpo extraño en vagina o el recto.

## CONDUCTAS DEL NIÑO / NIÑA

- Reservado/a, rechazante o con fantasías o conductas infantiles. Puede parecer retrasado.
- Tiene escasas relaciones con sus compañeros
- No quiere cambiarse de ropa para hacer Educación Física o pone dificultades para participar en actividades físicas.
- Comete acciones delictivas o se fuga.
- Manifiesta conductas o conocimientos sexuales extraños, sofisticados o inusuales, intenta que otros niños realicen actos sexuales.
- Dice que ha sido atacado por un padre o cuidador.
- Masturbación en lugares públicos, prostitución, promiscuidad.
- Baja autoestima.
- Terrores nocturnos. Tiene miedo de ciertas personas y lugares.
- Irracional miedo al examen físico.
- Somatizaciones, depresión, ansiedad. Enuresis. Encopresis.

## CONDUCTAS DEL ADULTO / CUIDADOR

- Extremadamente protector/a o celoso/a del niño/a.
- Alienta al niño/a a implicarse en actos sexuales o prostitución.
- Sufrió de abuso sexual en la infancia.
- Experimenta dificultades en su matrimonio.
- Abuso de drogas o alcohol.
- Está frecuentemente ausente del hogar.

anexo ii

**RECURSOS DE CONSULTA Y NOTIFICACIÓN**  
**RECURSOS DE ORIENTACIÓN Y APOYO**



## Sección 1

### RECURSOS INTERNOS

Función		Nombre, apellidos y cargo que habitualmente desempeña.	Datos de contacto	Disponibilidad	
				Presencial	Telefónica
Delegado del Órgano de Gobierno para la protección de NNA-PsV		Paco Estellés, Presidente de la Junta Directiva	<a href="mailto:coordinacion@psocialesalesianas.org">coordinacion@psocialesalesianas.org</a>	1 vez al mes	L a V de 8:30
Responsable de Protección	Titular	Guadalupe Juárez Pérez, Técnica de Formación	<a href="mailto:guadalupejuarez@psocialesalesianas.org">guadalupejuarez@psocialesalesianas.org</a>  620845713	Lunes (8:30 a 14:30)	Miércoles (8:30 a 14:30) Viernes (8:30 a 10:30)
	Suplen- te	Carlota Molinero, Técnica de Proyectos	<a href="mailto:carlotamolineropsoalesalesianas.org">carlotamolineropsoalesalesianas.org</a>	L a V de 8:30 a 15:00	
Punto de Coordinación	Titular	Gema, Responsable de Proyectos		L a V de 8:00 a 15:00 L y X hasta 18:30	
	Suplen- te	Antonio Sánchez, Responsable de Gestión	<a href="mailto:antoniosanchez@psocialesalesianas.org">antoniosanchez@psocialesalesianas.org</a>	L a V de 8:00 a 15:00 M y J hasta 18:30	

## Sección 2

### RECURSOS EXTERNOS

RECURSOS SOCIALES	RECURSOS JURÍDICOS
Teléfono del menor (ANAR.org): 900202010	Oficina de Atención al Ciudadano de Justicia (Fiscalía de Menores): 91 493 12 63 C/ Hermanos García Noblejas, 37 Madrid Horario: De lunes a viernes de 9:00 a 14:00 h.  Aquí se pueden realizar las notificaciones
Centro de Atención a la Infancia (CAI): Servicio Social Especializado. Acceso a través de los Servicios Sociales Generales  915 880 762	Orientación jurídica Cita Previa: 900.81.48.15 (9:00 a 19:00)
Servicios Sociales Generales (Municipales): Centros de Servicios Sociales (CSS. Aquí se realizan las notificaciones	Oficina de Atención Víctimas de Delito (Menores y Adultos): ¿Quiénes pueden recibir sus servicios? La población objeto de intervención comprende víctimas directas e indirectas de cualquier delito violento, como violencia de género, maltrato familiar (sobre menores, mayores, etc.), agresiones sexuales y/o abusos, lesiones y amenazas, acoso escolar, laboral y/o sexual, robos con violencia, intentos de homicidio, etc., y que estén inmersas o no, en un procedimiento judicial  Este Servicio judicial adscrito al Decanato de los Juzgados de Madrid, está compuesto por dos Equipos Técnicos formados cada uno por un Psicólogo/a y una Trabajadora Social . Dirección: Julián Camarillo, 11 Teléfono: 900150909 y 91 493 14 64 /5 /6 /7 savictimas@madrid.org
Servicios de emergencias 112/016	Teléfono Europeo de Ayuda a la Infancia. Información general sobre cualquier situación que afecte a niños, niñas y adolescentes. Pueden llamar tanto personas menores de edad como mayores de edad. Es considerado un recurso de proximidad porque es atendido de forma autonómica. 116 111
Teléfono ANAR del Adulto y la Familia: 600 50 51 52	

Teléfonos Gratuitos de atención a Víctimas de Violencia de Género: 900502091 // 900100009	
Emergencias Violencia de Género: 016	
Instituto de la Mujer: 900191010	
Orientación y prevención familiar: 900222229	
Centro de Asistencia a Víctimas de Agresiones Sexuales (CAVAS)  CALLE O'DONNELL, 42 PLANTA LOCAL 28009 MADRID  915 740 110 (Teléfono de Asistencia e Información) 915 743 264  cavasmadrid@yahoo.es  <a href="http://www.violacion.org">http://www.violacion.org</a>	

|