

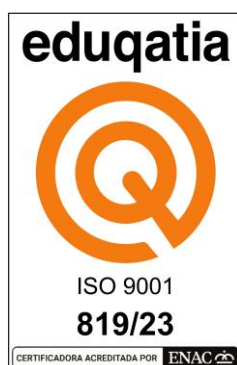
MANUAL DE POLÍTICA DE PROTECCIÓN

DE NIÑOS, NIÑAS, ADOLESCENTES
Y PERSONAS EN SITUACIÓN DE
VULNERABILIDAD



Coordinadora estatal

**Plataformas Sociales
Salesianas**



Versión nº. 3 de 15/11/2023

Esta versión anula otras anteriores

1.	ACRÓNIMOS Y SIGLAS EMPLEADAS	5
2.	POSICIONAMIENTO, COMPROMISO Y OBJETIVOS	6
	Objetivos e indicadores del Sistema de Protección	7
	Enfoque de derechos	8
	Marco de referencia en España	11
2.	DEFINICIONES.....	13
	Cultura de protección	13
	Entorno protector	13
	Niño/a.....	13
	Persona en Situación de Vulnerabilidad	13
	Buen Trato.....	14
	Abuso.....	14
	Protección de la infancia.....	14
	Ambiente protector	15
	Maltrato infantil	16
	Maltrato psicológico / emocional.....	19
	Maltrato institucional.....	20
	Violencia contra la infancia.....	20
	Violencia entre iguales / acoso escolar / bullying / ciberacoso	20
	Prácticas culturales nocivas.....	21
3.	ALCANCE DE LA POLÍTICA.....	21
4.	GESTIÓN DEL SISTEMA DE PROTECCIÓN INTERNO.....	23
	Aprobación.....	23
	Coordinación de la Política:	23
	El Responsable de Protección de NNA-PsV (Referente Interno).....	23
	Implicación y responsabilidad: Órganos de Gobierno y ejecutivos.	25
	Participación y adaptación. ¿Cómo ayudamos a las personas a apropiarse y desarrollar una cultura de la protección?	26
	Comité de Protección de NNA-PsV. La toma de decisiones colegiada.....	27
5.	HERRAMIENTAS PARA EL DESPLIEGUE DE LA POLÍTICA DE PROTECCIÓN	29
	Catálogo de herramientas.....	29
	Mapa de riesgos. ¿Conocemos nuestros riesgos, dónde están y cómo neutralizarlos?	30
	Código de Conducta. ¿Cómo debemos proceder a nivel individual?	31
	Protocolo de actuación ¿Cómo actuar ante un posible caso de violencia contra niños, niñas, adolescentes o personas vulnerables?	32
	Programa de capacitación de agentes clave. ¿Cómo nos organizamos para formar a nuestra red de personas en prevención, detección y notificación?.....	34
	Plan de Comunicación Interna. ¿Cómo informamos a nuestra red de personas de la Política y sus implicaciones?	35
	Plan de Comunicación Externa. ¿Cómo informamos a la ciudadanía de nuestro compromiso?	36
	Extendiendo redes: relación con colaboradores y proveedores. ¿Cómo involucramos a nuestra red externa?.....	36

6. GESTIÓN DE PERSONAS	39
Enfoque	39
Alcance.....	39
Procedimiento para la selección de personas y criterios a tener en cuenta.....	39
Procedimiento para la gestión de personas.....	40
Evidencias del cumplimiento de la Política	41
Criterios para la colaboración con el Comité de Protección.....	42
7. CONSECUENCIAS DERIVADAS DE LA VULNERACIÓN DE LA POLÍTICA Y/O EL CÓDIGO DE CONDUCTA.....	43
¿Dónde se recogen?	43
Criterios generales.....	43
Para los miembros de los Órganos de Gobierno de la entidad.....	44
Para el personal contratado.....	44
Para el personal voluntario.....	44
Para los socios, colaboradores y contratados.....	44
Para otros agentes.....	45
8. TRANSVERSALIDAD ¿Cómo se incluyen las medidas de protección en los sistemas, procesos y operaciones de la entidad?	46
Criterios generales.....	46
9. ORIENTACIÓN HACIA LA MEJORA CONTINUA	47
Revisión, evaluación y actualización de la Política y de sus instrumentos y herramientas.....	47
Mejora Continua como eje de la protección eficaz.....	50

FICHA DEL DOCUMENTO

Título:	Manual de Política de protección de niños, niñas, adolescentes y personas en situación de vulnerabilidad.
Área funcional:	Protección de Niños, Niñas, Adolescentes y Personas en situación de vulnerabilidad.
Aprobado por:	Junta Directiva CEPSS.
Fecha de aprobación:	13/06/2018
Fecha de revisión:	15 de noviembre de 2023.
Versión en vigor:	15 de noviembre de 2023.
Idiomas:	Castellano.
Ámbito de aplicación:	Todas las personas y organizaciones vinculadas con la entidad.
Delegado del Órgano de Gobierno para la Protección de NNA-PV:	Jesús Javier Llorente
Responsable de Protección de NNA-PV:	Cristina García

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Observaciones	Responsable
1	15/09/18	Versión 1	Guadalupe Juárez
2	09/01/19	Versión 2	Guadalupe Juárez
3	15/11/23	Versión 3	Cristina García

1. ACRÓNIMOS Y SIGLAS EMPLEADAS

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

2. POSICIONAMIENTO, COMPROMISO Y OBJETIVOS

La violencia contra personas menores de edad y personas en situación de vulnerabilidad es un fenómeno mucho más frecuente y próximo de lo que nos gustaría reconocer. Por otra parte, se trata de una realidad compleja, multifactorial y que precisa de la implicación de todos/as los agentes sociales, tanto en su dimensión individual como colectiva. La protección y empoderamiento de las personas que se encuentran en situación de desventaja y vulnerabilidad –al margen de su edad y circunstancias– es una responsabilidad compartida por todos/as: ciudadanos/as, profesionales y especialmente las administraciones, entidades, instituciones y organismos de titularidad pública pero también privada y el tercer sector.

La Coordinadora Estatal de Plataformas Sociales Salesianas (en adelante, CEPSS) asume el compromiso de prevenir, detectar y actuar de forma contundente en su ámbito de actuación contra cualquier modalidad de violencia contra las personas, especialmente menores de edad y adultos/as en situación de vulnerabilidad. Para ello, promueve una política de tolerancia cero con el trato inadecuado y el maltrato, así como desarrolla un entorno protector a través de distintas herramientas como son el Código de Conducta, el Protocolo de Actuación, un Programa de Formación centrado en la detección y el procedimiento de notificación, así como una serie de planes orientados a la comunicación interna, externa o la implicación de agentes clave del entorno. Todas estas medidas afectan a todas las personas directamente vinculadas a las actividades de la CEPSS.

En este sentido, el Artículo 19 de la Convención de los Derechos del Niño concreta la responsabilidad del Estado, desde donde se adoptarán *todas las medidas legislativas, administrativas, sociales y educativas apropiadas para proteger al niño contra toda forma de perjuicio o abuso físico o mental, descuido o trato negligente, malos tratos o explotación, incluido el abuso sexual, mientras el niño se encuentre bajo la custodia de los padres, de un representante legal o de cualquier otra persona que lo tenga a su cargo*. Como extensión de esta obligación del Estado, la CEPSS ha decidido contribuir de forma efectiva a la creación de entornos seguros basados en el buen trato. Para ello, asumimos los siguientes principios para la construcción de nuestro Sistema de Protección Interno:

1. La Coordinadora Estatal de Plataformas Sociales Salesianas (CEPSS) garantiza la seguridad y el apoyo a los NNA-PsV en todo momento.
2. Nuestras actuaciones se construyen a través del aprendizaje y mejora continua en base a la experiencia adquirida y un análisis 360° de la realidad.

Objetivos e indicadores del Sistema de Protección

Objetivo general:

- Establecer y mantener un sistema de gestión que asegure entornos seguros y ambientes protectores, contemplando la dimensión del buen trato y el cuidado dentro de la organización.

Objetivos específicos:

- Establecer e implementar medidas para prevenir situaciones de violencia.
- Establecer e implementar medidas para detectar situaciones de violencia.
- Establecer e implementar medidas para gestionar las situaciones de violencia.

Indicadores:

OBJETIVOS	INDICADORES
Establecer e implementar medidas para prevenir situaciones de violencia.	<ul style="list-style-type: none"> - Documento de delitos sexuales del personal contratado (100%). - Firma documento de adhesión por parte del personal contratado (100%). - Firma documento adhesión por parte de colaboradores (100%). - Firma autorización-compromiso por parte de los destinatarios. - Formación personal contratado (100%). - Encuestas a los participantes sobre buen trato (100%). - Los miembros de la organización son conscientes de su rol y de las

	consecuencias de su comportamiento (100%). - Incorporar la política de protección en la selección de personal.
Establecer e implementar medidas para detectar situaciones de violencia.	- N° de conflictos identificados. - N° de denuncias. - N° de consultas al Comité de Protección. - Existencia de canales para la comunicación.
Establecer e implementar medidas para gestionar las situaciones de violencia.	- Los miembros de la organización conocen los canales y medios para gestionar las situaciones detectadas (100%). - N° de situaciones de conflicto detectadas. - N° notificaciones diligentemente atendidas y documentadas.

Enfoque de derechos

Respecto a la infancia:

1. La Convención sobre los Derechos del Niño (en adelante, CDN)¹, es el primer instrumento internacional que reconoce a los niños y niñas como agentes sociales y como titulares activos de sus propios derechos. El texto fue aprobado por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 20 de noviembre de 1989 y entró en vigor el 2 de septiembre de 1990.
2. Sus 54 artículos recogen los derechos económicos, sociales, culturales, civiles y políticos de todos los niños y niñas. Su aplicación es obligación de los gobiernos, pero también define las obligaciones y responsabilidades de otros agentes como los padres, profesorado, profesionales de la salud, investigadores y los propios niños y niñas.

¹ Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos (OHCHR). Disponible en: <http://www2.ohchr.org/spanish/law/crc.htm>

3. La CDN es el tratado internacional con la más amplia ratificación de la historia. Aportó una nueva visión de los niños como sujetos de derechos, que antes no existía.
4. Los derechos de la infancia se basan en cuatro principios fundamentales:
 - a. La no discriminación: todos los/as niños/as tienen los mismos derechos.
 - b. El interés superior del niño/a: cualquier decisión, ley, o política que pueda afectar a la infancia tiene que tener en cuenta qué es lo mejor para el niño/a.
 - c. El derecho a la vida, la supervivencia y el desarrollo: todos los/as niños/as tienen derecho a vivir y a tener un desarrollo adecuado.
 - d. La participación: los/as menores de edad tiene derecho a ser consultados sobre las situaciones que les afecten y a que sus opiniones sean tenidas en cuenta.
5. La aprobación de la Ley Orgánica de Protección integral a la Infancia y la Adolescencia frente a la Violencia (LOPVI), ha supuesto un gran avance en materia de protección de los niños, niñas y adolescentes en España. La aprobación de esta ley es el principio de un cambio de paradigma que debemos realizar como sociedad para erradicar la violencia contra la infancia en nuestro país. Es necesario poner en marcha todos los mecanismos que esta ley ha introducido para prevenir la violencia y desarrollar en los diferentes niveles administrativos (estatal, autonómico y local) cuestiones de gran relevancia. La LOPVI hace grandes aportaciones, como la protección integral, el enfoque preventivo, el principio del buen trato, refuerzo del derecho a ser escuchado, figuras clave como coordinadores de bienestar y delegado de protección... La política de protección de la CEPSS se basa también en los aspectos que recoge la LOPVI, no solo para prevenir y detectar situaciones, sino para sensibilizar y mandar un mensaje rotundo de rechazo a cualquier forma de violencia ejercida contra los niños, niñas y adolescentes.
6. Aunque es indudable el avance en el reconocimiento de la infancia y adolescencia como sujetos de derechos, no todos ellos/as viven y se desarrollan en un entorno seguro. A veces la legislación avanza más rápidamente que las creencias y "costumbres" de las sociedades en las que estas se desarrollan, de manera que el marco jurídico resulta más protector que las prácticas habituales y socialmente aceptadas pese a que entren en conflicto con lo dispuesto en la legislación vigente.

Respecto a las personas adultas en situación de vulnerabilidad:

1. Desde la CEPSS entendemos por persona adulta en situación de vulnerabilidad aquella persona de al menos 18 años de edad o mayor, que, por razones de diversidad funcional, edad, enfermedad, el contexto en el que se encuentra o como consecuencia de la inequidad social (raza, género, religión, procedencia, ingresos económicos...), puede necesitar apoyo para protegerse a sí misma de potenciales daños o situaciones de explotación.
2. El marco de referencia es el ofrecido por la Declaración de los Derechos Humanos y el ámbito de actuación de la CEPSS, resulta especialmente importante el principio de no discriminación e igualdad de oportunidades.
3. En este marco, la CEPSS asume los principios recogidos en los siguientes marcos de referencia:
 - a. Declaración Universal de los Derechos Humanos, adoptada y proclamada por la Resolución de la Asamblea General 217 A (iii) del 10 de diciembre de 1948².
 - b. Convenio para la Protección de los Derechos Humanos y las Libertades Fundamentales (Roma, 4 de noviembre de 1950)³.
 - c. Convenio Europeo de Derechos Humanos (Corte Europea de Derechos Humanos, Consejo de Europa, primera versión de 1954, actualizado en 2010⁴).
 - d. Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (Nueva York, 13 de diciembre de 2006)⁵
 - iv. Como concreción de lo anterior, la CEPSS es consciente de que cada PsV tiene unas características singulares, por lo que individualizamos la intervención y nos adaptamos a todos los casos y sus realidades.

² Disponible en: <http://www.derechoshumanos.net/normativa/normas/1948-DeclaracionUniversal.htm>

³ Disponible en: <http://www.derechoshumanos.net/Convenio-Europeo-de-Derechos-Humanos-CEDH/>

⁴ Versión en Castellano disponible en http://www.echr.coe.int/Documents/Convention_SPA.pdf

⁵ Disponible en: <http://www.un.org/disabilities/documents/convention/convoptprot-s.pdf>. Dado su interés, ver también material de promoción de la Convención editado por NNUU en http://www.ohchr.org/Documents/Publications/AdvocacyTool_sp.pdf

Marco de referencia en España

El marco internacional de referencia para la CEPSS es el siguiente:

1. Convención sobre los Derechos del Niño (aprobado por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 20 de noviembre de 1989 y entró en vigor el 2 de septiembre de 1990)⁶.
2. Observación General N° 5 (2003), del Comité de los Derechos del Niño, Medidas generales de aplicación de la Convención sobre los Derechos del Niño (CRC/GC/2003/5).
3. Observación General N° 8 (2006), del Comité de los Derechos del Niño, El derecho del niño a la protección contra los castigos corporales y otras formas de castigo crueles o degradantes (CRC/C/GC/8)⁷.
4. Observación General n° 13 del Comité de los Derechos del Niño (2011): Derecho del niño a no ser objeto de ninguna forma de violencia (CRC/C/GC/13)⁸.

El marco europeo de referencia para la CEPSS es el siguiente:

5. Convenio del Consejo de Europa para la protección de los niños de la explotación y el abuso sexual (2007)⁹.

El marco legal de la CEPSS es a nivel estatal, por lo que la base legal por la que se rige nuestra entidad es:

6. Real Decreto-Ley 33/1978, de 16 de noviembre, sobre la mayoría de edad.
7. Ley Orgánica 8/2015, de 22 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia¹⁰.
8. Ley 26/2015, de 28 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia¹¹.

⁶ Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos (OHCHR). Disponible en: <http://www2.ohchr.org/spanish/law/crc.htm>

⁷ <http://www.bienestaryproteccioninfantil.es/fuentes1.asp?sec=1&subs=23&cod=2508&page=>

⁸ <http://www.bienestaryproteccioninfantil.es/fuentes1.asp?sec=1&subs=23&cod=653&page=>

⁹ https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2010-17392

¹⁰ https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2015-8222

¹¹ <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2015-8470>

9. Ley Orgánica 5/2000, de 12 de enero, reguladora de la responsabilidad penal de los menores¹².
10. Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del delito¹³.
11. Real Decreto 1109/2015, de 11 de diciembre, por el que se desarrolla la Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del delito, y se regulan las Oficinas de Asistencia a las Víctimas del Delito¹⁴.
12. Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia¹⁵.

Iniciativas institucionales en España:

13. Informe de conclusiones de la Subcomisión para el estudio de la violencia contra la infancia en España del Congreso de los Diputados (2015)¹⁶

¹² <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2000-641>

¹³

<http://www.bienestaryproteccioninfantil.es/fuentes1a.asp?sec=13&subs=13&cod=1940&page=&palabras=&titulo=estatuto&autor=&medio=&editorial=&fechaD=&fechaH=>

¹⁴

<http://www.bienestaryproteccioninfantil.es/fuentes1a.asp?sec=13&subs=13&cod=2251&page=&palabras=&titulo=estatuto&autor=&medio=&editorial=&fechaD=&fechaH=>

<http://www.bienestaryproteccioninfantil.es/fuentes1a.asp?sec=5&subs=42&cod=2050&page=&palabras=subcomisi%F3n&titulo=&autor=&medio=&editorial=&fechaD=&fechaH=>

¹⁵ <https://www.boe.es/eli/es/lo/2021/06/04/8/con>

¹⁶

<http://www.bienestaryproteccioninfantil.es/fuentes1a.asp?sec=5&subs=42&cod=2050&page=&palabras=subcomisi%F3n&titulo=&autor=&medio=&editorial=&fechaD=&fechaH=>

2. DEFINICIONES

Cultura de protección

Conjunto de valores, fundamentos éticos, posicionamiento y conceptos que rigen sobre lo que la organización hace y cómo lo hace en materia de protección a NNA y PsV.

Entorno protector

Espacio consciente de los riesgos en relación con la violencia hacia NNA y PsV, construido desde el enfoque de derechos que previene, detecta, comunica y actúa ante cualquier situación real o potencial de violencia, potenciando la dignidad de las personas y empoderándolas a través de buen trato.

Niño/a

Cualquier persona menor de 18 años¹⁷, siempre que el marco legal vigente en el país no considere situaciones excepcionales.

Persona en Situación de Vulnerabilidad

Desde la CEPSS entendemos por persona adulta en situación de vulnerabilidad aquella persona de al menos 18 años de edad o mayor, que, por razones de diversidad funcional, edad, enfermedad, el contexto en el que se encuentra o como consecuencia de la inequidad social (raza, género, religión, procedencia,

¹⁷ Real Decreto-Ley 33/1978, de 16 de noviembre, sobre mayoría de edad, en su artículo primero, se dice que, “La mayoría de edad empieza para todos los españoles a los dieciocho años cumplidos.”

ingresos económicos...), puede necesitar apoyo para protegerse a sí misma de potenciales daños o situaciones de explotación.

Buen Trato

Se entiende por buen trato aquel que, respetando los derechos fundamentales de los niños, niñas y adolescentes, promueve activamente los principios de respeto mutuo, dignidad del ser humano, convivencia democrática, solución pacífica de conflictos, derecho a igual protección de la ley, igualdad de oportunidades y prohibición de discriminación de los niños, niñas y adolescentes y PsV.

Abuso

En el contexto anglosajón, se refiere a "una serie de actos, accidentales o no, que perjudican a los/as niños/as"¹⁸.

Sin embargo, dado que –en principio– el presente Programa se aplica en España y Portugal, se emplearán convenientemente los términos "maltrato", "violencia" y se reservará el término "abuso" para referirnos al "abuso sexual" como una determinada modalidad de violencia sexual.

Protección de la infancia

Conjunto de labores de prevención y respuesta a la violencia, la explotación y el abuso contra niños y niñas, como por ejemplo la explotación sexual, la trata, el trabajo infantil y prácticas tradicionales perniciosas como la mutilación genital de la mujer y el matrimonio adolescente¹⁹.

En el Artículo 19 de la Convención sobre los Derechos del Niño se contempla:

¹⁸ Keeping Children Safe (2014). Normas para la Protección infantil y cómo implementarlas, p. 25.

¹⁹ UNICEF. Hojas informativas sobre protección de la infancia: ¿qué es la protección de la infancia? Disponible en: https://www.unicef.org/spanish/protection/files/What_is_child_protection_sp.pdf

Los Estados Parte adoptarán todas las medidas legislativas, administrativas, sociales y educativas apropiadas para proteger al niño contra toda forma de perjuicio o abuso físico o mental, descuido o trato negligente, malos tratos o explotación, incluido el abuso sexual, mientras el niño se encuentre bajo la custodia de los padres, de un representante legal o de cualquier otra persona que lo tenga a su cargo.

- - Esas medidas de protección deberían comprender, según corresponda, procedimientos eficaces para el establecimiento de programas sociales con objeto de proporcionar la asistencia necesaria al niño/a y a quienes cuidan de él/ella, así como para otras formas de prevención y para la identificación, notificación, remisión a una institución, investigación, tratamiento y observación ulterior de los casos antes descritos de malos tratos al niño/a, y, según corresponda, la intervención judicial.
1. En la línea con la LOPIVI, contemplamos una protección integral refiriéndonos a que la protección no puede limitarse solo a la intervención reactiva en los casos de desprotección, sino que debe comenzar antes con la promoción y la prevención de la vulneración de derechos, es decir, que hace referencia a la totalidad del "ciclo de la vulneración" de derechos. El enfoque integral se basa también en la universalidad de los derechos humanos y, por tanto, en la obligación de garantizar estos derechos a todos los niños, niñas y adolescentes sin discriminación alguna y no solo a aquellos que los hayan visto efectivamente vulnerados o en riesgo.

Ambiente protector

1. Un ambiente protector es un espacio seguro de participación, expresión y desarrollo para los niños, niñas y adolescentes²⁰.
2. Se deben crear todas las condiciones necesarias para hacer de los lugares en los que vive y se desarrolla un niño/a lugares seguros en los que las personas responsables de su bienestar unen todas sus capacidades para promover, exigir y defender sus derechos. Construido bajo el principio de corresponsabilidad que consagra la ley, en el entorno protector todos deben estar listos para prevenir, detectar y denunciar cualquier amenaza o vulneración que ponga en riesgo la vida.

²⁰ UNICEF (2000). *Estado de los Derechos de la Niñez y la Adolescencia en Costa Rica* (Primer Informe). Costa Rica: UNICEF. Disponible en: https://www.unicef.org/costarica/docs/cr_pub_EDNA_I_CR.pdf

Para un mayor detalle sobre el marco en el que se incluye este Primer Informe, el Proyecto EDNA (Estado de los Derechos de la Niñez y la Adolescencia), puede consultarse –dado su interés metodológico- Gutiérrez Rojas, M. (2015). *Proyecto EDNA: Logros y desafíos de una agenda permanente*; en Rev. Reflexiones 94 (2): 35-49, ISSN: 1021-1209 / 2015 y disponible en: <http://www.scielo.sa.cr/pdf/reflexiones/v94n2/1659-2859-reflexiones-94-02-00034.pdf>

la integridad o el desarrollo de un niño/a. Proteger a estos niños/as es una tarea que implica a familias y educadores/as, pero también a las comunidades y a otros agentes e instituciones.

3. La creación de un ambiente protector para la infancia que ayude a prevenir y responder a la violencia, el abuso y la explotación incluye ocho elementos esenciales²¹:
 - a. fortalecer el compromiso y la capacidad del gobierno de satisfacer el derecho a la protección de la infancia;
 - b. fomentar la sanción y aplicación de normas judiciales adecuadas;
 - c. contrarrestar las aptitudes, costumbres y prácticas perjudiciales;
 - d. promover un debate franco y abierto sobre estas cuestiones que incluya a los medios de comunicación y los aliados de la sociedad civil;
 - e. desarrollar las aptitudes necesarias para la vida práctica, así como los conocimientos y la participación de niños y niñas;
 - f. fomentar la capacidad de las familias y comunidades;
 - g. prestar servicios esenciales de prevención, recuperación y reintegración, incluidos la salud básica, educación y protección;
 - h. y establecer y ejecutar medidas constantes y eficaces de seguimiento, presentación de informes y supervisión.

Maltrato infantil

Definición

1. Aunque existen diversas definiciones, la de mayor consenso es la elaborada por el Observatorio de la Infancia en 2008²² al que se refiere como "acción, omisión o trato negligente, no accidental, que priva al niño o la niña de sus derechos y bienestar, que amenaza o interfiere su ordenado desarrollo físico, psíquico o social y cuyos autores pueden ser personas, instituciones o la propia sociedad".
2. La OMS define el maltrato infantil como los abusos y la desatención de que son objeto los menores de 18 años, e incluye todos los tipos de maltrato físico o psicológico, abuso sexual, desatención, negligencia y

²¹ UNICEF. Hojas informativas sobre protección de la infancia: ¿qué es la protección de la infancia? Disponible en: https://www.unicef.org/spanish/protection/files/What_is_child_protection_sp.pdf

²² Observatorio de la Infancia (2006): Maltrato Infantil: detección, notificación y registro de casos. Madrid, Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Disponible en: <http://www.observatoriodelainfancia.mspes.es/productos/index.html>

explotación comercial o de otro tipo que causen o puedan causar un daño a la salud, desarrollo o dignidad del niño, o poner en peligro su supervivencia, en el contexto de una relación de responsabilidad, confianza o poder.²³

¿Cuáles son las modalidades de maltrato infantil?²⁴

1. El Maltrato Infantil puede ejercerse tanto por acción o por omisión. En función de estos parámetros se definen cuatro modalidades básicas de maltrato: Maltrato físico (nos referimos a cualquier acto no accidental que provoque lesiones físicas al niño/a, enfermedades o riesgo de padecerlas), Negligencia (no atender las necesidades del niño/a, así como incumplimiento de los deberes de guarda, cuidado y protección, por ejemplo: no atender su estado de salud, higiene o alimentación), Maltrato y/o Abandono emocional (todas aquellas acciones, generalmente de tipo verbal o actitudinal que provoquen o puedan provocar en el/la niño/a daños psicológicos, por ejemplo: rechazar, ignorar, aterrorizar, violencia doméstica, no atender sus necesidades afectivas y de cariño, necesidades de socialización, desarrollo de la autoestima positiva, estimulación...) y Abuso Sexual, que incluye tanto conductas de carácter físico como sin contacto físico. Entre las primeras y como ejemplo de conducta de Abuso Sexual con contacto físico sin penetración, cabe destacar el tocamiento de genitales (una de las conductas más frecuentes), junto a la violación, el incesto o la prostitución de niños, niñas y adolescentes. Respecto a las conductas sin contacto físico, son ejemplo de las mismas la pornografía infantil o el exhibicionismo ante niños. En relación al Abuso Sexual, se considera también dentro del espectro del maltrato no atender adecuadamente al niño en el proceso de revelación del abuso (mostrar incredulidad, no protegerle del agresor, ignorar la situación, no atender su demanda de ayuda o no procurarle el apoyo necesario). Todos estos aspectos resultan extensivos al resto de modalidades de maltrato.

²³ <http://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/child-maltreatment>

²⁴ Observatorio de la Infancia (2006): O.c.

2. Por otra parte, ha de tenerse en cuenta que el maltrato puede tener lugar tanto en la fase prenatal, provocando daño al feto (mediante, por ejemplo, hábitos tóxicos de los padres, alcoholismo, toxicomanías, ausencia de seguimiento médico e incluso agresión física al feto o la madre gestante), como postnatal, dentro de los cuales se encuadran las modalidades descritas anteriormente.
3. También cabe hacer referencia a las modalidades de maltrato en función de los autores, de manera que podemos hablar de Maltrato Familiar (cuando es ejercido por un miembro de la misma familia), Extrafamiliar (ejercido por alguien ajeno a la familia), Institucional (cuando las instituciones no garantizan una atención adecuada al niño/a) y Social (cuando se dan cita un conjunto de factores de carácter social / contextual que impiden garantizar la protección y atención al niño/a).
4. En cualquier caso el maltrato influye directamente y de forma negativa en el desarrollo correcto y pleno de los/as niños/as y provoca consecuencias inmediatas y a medio y largo plazo.

¿A qué nos referimos cuando hablamos de “maltrato grave”?²⁵

1. La situación es urgente.
2. Existencia de indicadores físicos, psicológicos y/o sociales de maltrato que ponen en peligro la integridad y bienestar del menor.
3. Los criterios que definen la gravedad del maltrato son: frecuencia e intensidad de los indicadores y grado de vulnerabilidad del niño/a.
4. Para valorar la vulnerabilidad del niño/a hay que evaluar los siguientes factores: cronicidad y frecuencia del maltrato, acceso del perpetrador al niño/a, características y condiciones en las que está el niño o niña, la relación entre el agresor y el niño o niña, si tiene algún tipo de discapacidad, las características de los padres o cuidadores principales y las características del entorno familiar del niño o niña y si se solicitó alguna vez ayuda, a quién fue, cuándo y cómo se resolvió.
5. Además, para discriminar la urgencia en la intervención se han de tener en cuenta dos parámetros:

²⁵ Observatorio de la Infancia (2008):O.c. Pág. 10.

- a. Determinar la gravedad teniendo en cuenta el tipo de lesión y el nivel de vulnerabilidad del menor.
- b. Determinar la probabilidad de que el maltrato vuelva a repetirse teniendo en cuenta la cronicidad y frecuencia, la accesibilidad del perpetrador al niño/a, las características comportamentales del/la menor, el tipo de relación del cuidador principal con el niño/a, las características de los padres y del entorno familiar.

Procedimientos

1. Esta clasificación y las consecuencias que tiene sobre la atención a los/as menores determina dos circuitos claramente diferenciados en cuanto a recorrido institucional para su atención e intervención social, que se explican más adelante en detalle:
 - a. Vía o procedimiento ordinario, ante situaciones de riesgo de maltrato leve o moderado: la Notificación está orientada hacia los servicios sociales municipales.
 - b. Vía o procedimiento de urgencia, donde se requiere atención especializada que debe ser prestada por la Entidad Pública de Protección de menores de la Comunidad Autónoma, se valora el desamparo y se toman las medidas de protección previstas por la Ley 1/96.

Maltrato psicológico / emocional.

Hostilidad verbal crónica en forma de insulto, desprecio, crítica o amenaza de abandono y constante bloqueo de las iniciativas de interacción infantiles (evitación hasta el encierro o confinamiento).²⁶

²⁶ Gómez, E. y Agudo, M.J. (2002). Guía para la Atención Al Maltrato Infantil desde los Servicios Sanitarios. Universidad de Cantabria.

Maltrato institucional

Cualquier legislación, procedimiento, actuación u omisión procedente de los poderes públicos o derivada de la actuación individual del profesional que comporte abuso, negligencia, detrimento de la salud, la seguridad, el estado emocional, el bienestar físico, la correcta maduración o que viole los derechos básicos del niño/a y/o la Infancia.

Violencia contra la infancia

Toda acción, omisión o trato negligente que priva a las personas menores de edad de sus derechos y bienestar, que amenaza o interfiere su ordenado desarrollo físico, psíquico o social, con independencia de su forma y medio de comisión, incluida la realizada a través de las tecnologías de la información y la comunicación, especialmente la violencia digital. Además de tener consecuencias negativas en el desarrollo y bienestar presente y futuro de los/as niños/as, connota la negación de la dignidad que como seres humanos tienen.

Violencia entre iguales / acoso escolar / bullying / ciberacoso

El acoso (bullying) es una forma de violencia entre iguales que consiste en un comportamiento realizado por un individuo, o un grupo, que se repite en el tiempo para lastimar, acosar, amenazar, asustar o meterse con otra persona con la intención de causarle daño. Es diferente de otras conductas agresivas porque implica un desequilibrio de poder que deja a la víctima sin poder defenderse.

El ciberacoso (ciberbullying) es una forma de acoso que implica el uso de los teléfonos móviles (textos, llamadas, vídeo clips), internet (email, redes sociales, mensajería instantánea, chat, páginas web) u otras tecnologías de la información y la comunicación para acosar, vejar, insultar, amenazar o intimidar deliberadamente a alguien. La

peculiaridad del ciberacoso es que una sola agresión que se grabe y se suba a internet se considera ciberacoso por la posibilidad para reproducirla de forma innumerable y su audiencia potencialmente global.

Prácticas culturales nocivas

Se denominan así ciertas formas de violencia contra los niños y las niñas que son comunes en algunas sociedades, culturas o tradiciones y son contrarias al respeto de los derechos de la infancia como la mutilación genital femenina, ritos de iniciación violentos o matrimonio forzado.

3. ALCANCE DE LA POLÍTICA

1. La presente Política, sus instrumentos y herramientas afectan a todas las personas que colaboran con la CEPSS.
2. Todas las personas (al margen de la naturaleza de su relación con la CEPSS) que tengan contacto directo o indirecto, frecuente u ocasional con NNA y/o PsV, deben ser conscientes de:
 - a. Las potenciales situaciones de vulnerabilidad de los derechos e integridad de NNA y PsV.
 - b. De los potenciales daños para NNA y PsV, adquiriendo el necesario grado de conciencia de la problemática.
 - c. De sus obligaciones y responsabilidades individuales, tanto en relación con la prevención del daño como a actuar en consecuencia.
 - d. De la necesidad de adquirir, desarrollar y fortalecer las actitudes, conocimientos y competencias necesarias para todo ello.

3. Para tal efecto, se definen las siguientes redes formadas por todos los agentes clave:

Red interna	Red externa
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Junta Directiva. ✓ Equipo de profesionales de la CEPSS. ✓ Alumnos/as en prácticas. ✓ Contratas/subcontratas (Equipo de Toma las Riendas y Agentes de Igualdad). ✓ Destinatarios/as: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Niños, niñas y adolescentes. ▪ Personas vulnerables. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Colaboradores (entidades de las Plataformas Sociales Salesianas y Centro Nacional). ✓ Contratas / subcontratas. ✓ Socios financieros (Administraciones Públicas y Privadas). ✓ Otras ONGs y entidades del Tercer Sector.

4. La Política es aplicable a todo el personal y colaboradores en todo momento, dando lugar a un compromiso personal tanto dentro como fuera del contexto laboral o de desempeño, de manera que, en lo que respecta a la protección de NNA-PsV, tanto los/as miembros/as de la Red Interna y de la Red Externa actúan como prolongaciones de la Política de la CEPSS en cuyos fines colaboran.
5. En consonancia, la Política incumbe también a todas las áreas funcionales de la CEPSS, de manera que todas ellas deben conocer los riesgos asociados a su labor y sus obligaciones de protección, detección y notificación según el caso.
6. Nivel de acceso a la información del SdPI:
- a. Junta directiva: según norma, al principio y hace seguimiento.
 - b. Profesionales: sesión informativa en el momento de la aprobación de esta política. Para las nuevas incorporaciones se incorpora en el protocolo de acogida de la entidad.
 - c. Alumnos/as en prácticas: en el momento de la acogida se les informa y firman documento de adhesión al SdPI.
 - d. Contratas: incorporación de un anexo al contrato.
 - e. Destinatarios: tríptico informativo y explicación en página WEB.
 - f. Red externa: página web.

4. GESTIÓN DEL SISTEMA DE PROTECCIÓN INTERNO

Aprobación

La validez del presente documento queda supeditada a su aprobación por la Junta Directiva de la Coordinadora Estatal de Plataformas Sociales Salesianas.

Los datos relativos a la Junta Directiva por el cual fue aprobado, la fecha y la fecha de revisión prevista figuran en la Ficha del Documento que aparece en la primera página del mismo.

Coordinación de la Política:

El Responsable de Protección de NNA-PsV (Referente Interno)

Funciones y responsabilidades

1. Garantizar que las medidas de protección están integradas en toda la entidad.
2. Ser un agente informado con quien poder compartir o comentar, por parte de cualquier miembro de la red Interna y Externa, los asuntos, dudas o necesidades de asesoramiento vinculados a la protección de NNA-PsV.
3. Actuar como punto de coordinación interno.
4. Servir de punto de referencia inmediato para detección y notificación de la violencia contra NNA-PsV.
5. Implicarse de forma activa en todas las actividades relativas a la protección de NNA-PsV en la entidad, especialmente en el Comité de Protección.
6. Atender las solicitudes que se le planteen por parte de la Junta Directiva en los plazos establecidos.

7. En el caso de que, por distintas circunstancias, no pueda responderse a esos plazos o no exista la disponibilidad requerida, la Junta Directiva deberá designar un sustituto con carácter temporal o proceder a su sustitución.
8. Actuar como enlace con la Junta Directiva.
9. Actuar como representante institucional de la CEPSS en el Comité de Protección.
10. Poner a disposición del Comité de Protección su conocimiento, experiencia y red de contactos en función de los objetivos del mismo.
11. Recibir formación específica y participar en las acciones de capacitación que sean oportunas.
12. Sus funciones y responsabilidad incluyen por defecto, las propias de los Directivos y Mandos que se recogen en el apartado implicación y responsabilidad.

Dependencia

1. En dependencia directa de la Junta Directiva de la CEPSS, deberá reportar a la misma periódicamente.
2. Deberá contar con la suficiente autonomía, capacidad, toma de decisiones, apoyo y recursos para el desempeño de su función.

Ratio

1. La CEPSS dispondrá como mínimo de una persona delegada para estas funciones y una persona de sustitución.

Organización

1. La CEPSS garantizará la disponibilidad continua de un Referente durante la jornada en la que desarrolla su actividad. Para tal efecto, deberá tener esta cuestión en cuenta en el diseño de los turnos, horarios y calendarios laborales.

Designación

1. Será designado por la Junta Directiva de la CEPSS, con carácter anual renovable.

Implicación y responsabilidad: Órganos de Gobierno y ejecutivos.

Directivos y mandos

- Funciones:
 1. Garantizar que todos los aspectos derivados de la PdP y del CdC son aplicados adecuadamente en sus áreas de competencia y responsabilidad.
 2. Garantizar que todos los miembros del personal contratado o voluntario:
 - a. Comprenden el alcance y firman a título personal la PdP y el CdC, siendo archivadas en su expediente personal.
 - b. Reciben formación sobre protección en función de sus actividades y responsabilidades dentro de la entidad tanto al inicio de su colaboración con la entidad como periódicamente.
 3. Garantizar que todos los miembros de la Red Externa:
 - a. Son informados, comprenden el alcance y se adhieren a la PdP y e CdC.
 - b. En especial, los/las visitantes y colaboradores/as (esporádicos o no) deben ser informados, comprender el alcance y suscribir la PdP y el CdC.
 - c. En el caso de los visitantes esporádicos, su compromiso puede gestionarse a través de la entrega de un documento informativo al tiempo que están acompañados durante su visita.
 4. Garantizar que todas las actuaciones desarrolladas por la CEPSS (tanto en España como en terceros países si fuese el caso):

- a. Se desarrollan conforme a la PdP y el CdC.
 - b. Son adaptadas a la realidad local.
 - c. Cumplen con el marco normativo local.
5. Garantizar respecto a la PdP y CdC:
- a. Su traducción a otros idiomas.
 - b. Su adaptación a los distintos perfiles de beneficiarios/as.
 - c. Su comprensión por parte de los distintos perfiles de beneficiarios/as.
6. Garantizar respecto a las situaciones reales y/o potenciales de violencia contra la infancia:
- a. Que tanto las personas que realizan consultas, notifican, que son víctimas o agresores reciben la adecuada información, asesoramiento, atención y apoyo.
 - b. Que todos ellos reciben la protección necesaria, incluyendo su anonimato en el caso de personas que precisan asesoramiento, sean notificantes o víctimas.
 - c. La identidad de los potenciales agresores se gestionará con la discreción posible hasta que no se demuestre su responsabilidad. Todo lo anterior, sin menoscabo de que la CEPSS lleve a cabo las actuaciones que considere pertinentes (como puede ser la suspensión temporal o el cambio el puesto de trabajo, entre otras²⁷).

Participación y adaptación. ¿Cómo ayudamos a las personas a apropiarse y desarrollar una cultura de la protección?

Criterios generales y Medidas

1. Habitualmente la Coordinadora Estatal de Plataformas Sociales Salesianas no realiza intervención directa, solo de manera más puntual en los proyectos propios. En estos casos se trabajará para adaptar el SdPI y que sea comprensible para las personas participantes.

²⁷ Y en función de lo previsto en el Reglamento de Régimen Interior y/o el Código Disciplinario de la entidad.

2. Una parte importante de las herramientas e instrumentos orientados a la protección de NNA-PsV deben ser adaptadas a las personas que se pretende proteger.

Medidas dirigidas a las Redes Interna y Externa

1. En la medida de lo posible, la CEPSS promoverá la participación del mayor número de representantes de todos los colectivos implicados en sus actividades.
2. Al no haber intervención directa, salvo dos encuentros anuales del proyecto Toma las riendas y dos encuentros anuales del proyecto Agentes de Igualdad, puede diseñarse un proceso para recabar su opinión por escrito mediante un cuestionario.
 - a. La participación mediante cuestionario se puede extender a todas las personas que participan en el desarrollo de las actividades.

Comité de Protección de NNA-PsV. La toma de decisiones colegiada.

Dependencia y funciones

1. El Comité es un órgano colegiado que depende de forma directa de la Junta Directiva de la Coordinadora Estatal de Plataformas Sociales Salesianas.
2. Sin embargo, dispone de suficiente autonomía como para gestionar la Protección de NNA-PsV, el Sistema de Protección Interna (SdPI) y su documentación, así como las medias necesarias para su implementación, desarrollo y mejora.
3. El eje de su actividad es la Política de Protección (PdP) y sus instrumentos.
4. En todo caso, entre sus funciones no está la capacidad sancionadora en supuestos de violencia contra NNA-PsV. El Comité podrá desarrollar todas las actividades necesarias para justificar una propuesta al órgano de gestión al que compete adoptar estas decisiones.

Miembros

1. Miembros básicos:
 - a. Dirección.
 - b. Responsable de Protección (Coordinador del Comité y con funciones de Secretaría).

Reglamento de funcionamiento

1. El Reglamento de funcionamiento del Comité de Protección, aprobado por la Junta Directiva de la Coordinadora Estatal de Plataformas Sociales Salesianas dentro de la estructura de la entidad es:
2. Quorum:
 - a. Para que el Comité pueda resolver, será necesaria la concurrencia de dos tercios de sus miembros (de forma presencial, telemática, a distancia o representada).
3. Voto:
 - a. Todos los miembros del Comité de Protección tienen voto en las decisiones tomadas por dicho Comité de Protección.
4. Toma de decisiones:
 - a. Con carácter general, sus decisiones se adoptarán por consenso.
 - b. En el caso de que el consenso no resulte viable, sus decisiones se adoptarán por mayoría simple.
5. Toma de decisiones informada:
 - a. El Comité podrá recabar la colaboración puntual de cualquier instancia de la entidad (interna²⁸ o subcontratada²⁹) tanto para la toma de decisiones, elaboración de documentos, informes, propuestas y/o evaluaciones o cualquier actividad de su competencia, como para las investigaciones que pueda desarrollar.
6. Colaboración:
 - a. Ninguna instancia de personal contratado, voluntario, colaborador o subcontratado podrá negarse a prestar su colaboración con el Comité si es requerido por este.

²⁸ Por ejemplo, del Departamento de gestión de Personas.

²⁹ Por ejemplo, de asesoría laboral o jurídica.

- b. Las horas invertidas para funciones de Comité de Protección realizadas fuera del horario laboral, en el caso que así fuera, se devolverán en horas libres.
7. Registro y reporte de sus decisiones y actividades:
 - a. Aunque el Comité dispone de autonomía completa para la toma de decisiones en su ámbito de incumbencia, deberá informar de manera inmediata y por escrito a la Junta Directiva de la entidad sus decisiones y medidas.
 - b. Para tal efecto, el Responsable de Protección asumirá las funciones de Secretaria del Comité, encargándose de la redacción del Acta.
 - c. El/La Responsable de Protección, en tanto en cuanto Coordinador/a del Comité, elaborará de forma habitual un informe semestral dirigido a la Junta Directiva y uno específico cada vez que tenga lugar la notificación de una posible situación de violencia contra NNA-PsV.
8. Conflicto de intereses en situaciones notificadas:
 - a. Cuando un miembro del Comité tenga vinculación directa o indirecta con el caso, con carácter automático, dejará de intervenir en las actividades del Comité y este nombrará un sustituto/a. Una vez finalizadas las actividades que provoquen el conflicto de intereses, el Comité valorará su reincorporación o no al mismo.

5. HERRAMIENTAS PARA EL DESPLIEGUE DE LA POLÍTICA DE PROTECCIÓN

Catálogo de herramientas

- Mapa de Riesgos.
- Código de Conducta.
- Protocolo de actuación.
- Programa de capacitación de agentes clave.
- Plan de Comunicación Interna.
- Plan de Comunicación Externa.

Mapa de riesgos. ¿Conocemos nuestros riesgos, dónde están y cómo neutralizarlos?

Informantes clave

1. La consulta y participación de todos los agentes clave (procedentes tanto de la Red Interna como Externa) es fundamental en todo este proceso, por lo que la participación será un objetivo de mejora continua.

Conocimiento del entorno externo

1. Debe prestarse atención a las prácticas culturales nocivas³⁰ o que puedan suponer un daño a NNA-PsV y que estén completa o parcialmente aceptadas en el contexto social en el que opera la entidad.

Conocimiento del entorno interno

1. Una vez enfocado el contexto, la CEPSS debe definir los riesgos detectados en la entidad. De cada uno de los riesgos se define un objetivo hacia el buen trato y minimizar el riesgo, así como las medidas a adoptar para cada uno de los riesgos. A su vez, se establece un Plan de Implementación de las medidas, resultados esperados e indicadores.
2. El grupo de trabajo para la elaboración del Mapa de Riesgos se compone de diferentes representantes de las diferentes áreas de trabajo de la CEPSS.

³⁰ Por ejemplo, matrimonios concertados, forzosos, pruebas de pureza, ritos de iniciación (como puede ser en la pubertad / adolescencia) y/o la ablación del clítoris.

Código de Conducta. ¿Cómo debemos proceder a nivel individual?

Contenidos mínimos

1. Ha de ser una guía concisa respecto a cómo deben proceder a título individual –tanto dentro como fuera de su puesto de trabajo y al margen de su relación con la CEPSS- cada una de las personas que colaboran en la consecución de los objetivos de la entidad, incluyendo al menos los siguientes contenidos:
 - a. Qué es una conducta aceptable e inaceptable en el trato con NNA-PsV.
 - b. Consecuencias derivadas de su incumplimiento.
 - c. Responsabilidades o compromisos específicos en función del puesto o función desempeñada.
 - d. Referencia a otros documentos que deben ser conocidos por la persona, como pueden ser:
 - i. Política de Protección.
 - ii. Protocolos internos.
 - iii. Reglamento de Régimen Interno y/o Código disciplinario.

Comprensión por parte de los beneficiarios de la entidad y sus familias

1. Debe garantizarse que las personas destinatarias de los servicios y actividades de la CEPSS comprenden el alcance del Protocolo, su finalidad y cómo hacer uso de él.

Protocolo de actuación ¿Cómo actuar ante un posible caso de violencia contra niños, niñas, adolescentes o personas vulnerables?

Objetivo

1. El protocolo debe estar orientado a facilitar la internalización por parte de todos los miembros de la Red Interna y Externa de que la prioridad es la protección y bienestar de NNA-PsV.

Asesoramiento especializado

1. Las personas designadas por la CEPSS para la gestión de la PdP y el CdC³¹ han de disponer de una fuente de asesoramiento y apoyo técnico para poder desempeñar su labor, sobre todo en situaciones complejas. Estas referencias y sus datos de contacto deben estar incluidas en el Protocolo.
2. Se recomienda que estos servicios sean externos a la entidad para que:
 - a. Puedan suponer un canal alternativo de información.
 - b. Puedan participar como asesor externo en la elaboración, diseño, monitorización y mejora de todo el sistema interno de protección de NNA-PV de la entidad.
3. Las personas designadas deben poder dirigirse a ellas siempre que lo necesiten y sin necesidad de autorización previa por parte de la entidad.

Comprensión por parte de los beneficiarios de la entidad y sus familias

1. Debe garantizarse que las personas destinatarias de los servicios y actividades de la entidad comprenden el alcance del Protocolo, su finalidad y cómo hacer uso de él.

³¹ Delegado del Órgano de Gobierno, Responsable de Protección de NNA-PV y Puntos de Coordinación.

El proceso de notificación

1. Es uno de los elementos clave del SdPI y debe de recibir toda la atención necesaria por parte de todos los agentes implicados, especialmente por parte de los/as responsables de Protección dentro de la CEPSS. Todas las notificaciones deben ser diligentemente atendidas y documentadas.
2. Aspectos a tener en cuenta:
 - a. Debe garantizar la confidencialidad de la identidad del notificante.
 - b. Ha de promover que las personas comuniquen abiertamente sus dudas y sospechas.
 - c. Debe estar diseñado de manera que la respuesta sea inmediata y efectiva.

Recursos para víctimas, agresores y sus familias

1. El Protocolo debe incluir una relación de posibles recursos de orientación, información y apoyo tanto para las víctimas como para los/as agresores/as y sus familias, de manera que las personas designadas por la entidad para la gestión de la protección de NNA-PsV puedan informar a los/as interesados/as en caso de necesidad.
2. Los recursos han de estar disponibles en el entorno de la entidad y de sus potenciales usuarios.

Accesibilidad

1. La entidad debe garantizar que todos los miembros de la Red Interna y Externa conocen la existencia del Protocolo.
2. Los flujogramas han de estar expuestos en lugares comunes y difundirse a todos los miembros de la Red Interna y Externa.

Programa de capacitación de agentes clave. ¿Cómo nos organizamos para formar a nuestra red de personas en prevención, detección y notificación?

Alcance del Programa

1. Todas las personas vinculadas con la entidad –miembros tanto de la red Interna como Externa- debe saber cómo actuar en relación a la Política y, más concretamente, ante posibles situaciones de violencia contra NNA-PsV.

Objetivos

1. Permitir el desarrollo y adquisición de las actitudes, competencias y conocimientos necesarios para proteger de forma efectiva a NNA-PsV tanto dentro de su ejercicio profesional como en su entorno privado.

Contenidos

1. Las acciones formativas deberán estar centradas en el índice de contenidos del Protocolo de Actuación.

Niveles mínimos

1. Miembros de la Red Interna (especialmente: beneficiarios/as, familias y cuidadores/as, personal contratado y voluntario y Órganos de Gobierno):
 - a. Capacitación inicial: al principio de su relación con la entidad.
 - b. Capacitación periódica: anual (incluyendo la revisión de contenidos previos y su actualización como la ampliación a todos nuevos).
2. Miembros de la Red Externa (especialmente: subcontratas, colaboradores/as, proveedores y socios/as):
 - a. Se hará entrega de un folleto informativo.

Perfil docente

1. En la medida de lo posible, es recomendable que el/la formador/a sea externo a la entidad, de manera que exista un canal de información complementario y alternativo. Además, esta opción facilitará que el/la docente pueda participar también como asesor/a de la entidad en materia de protección.
2. Este perfil docente debe ser cualificado y con experiencia en diseño, desarrollo y gestión de acciones de prevención de la violencia contra NNA-PsV y promoción del buen trato.
3. En el caso de que el/la responsable de la formación deba ser personal interno de la entidad, se recomienda que este sea el/la Responsable de Protección y que previamente haya recibido capacitación específica (a nivel de Formación de Formadores) en violencia contra NNA-PsV y promoción del buen trato.

Plan de Comunicación Interna. ¿Cómo informamos a nuestra red de personas de la Política y sus implicaciones?

Objetivo

1. Comunicar de forma directa y comprensible a todos los miembros de la Red Interna lo que se pretende conseguir con la Política de Protección e involucrarles de forma activa en los logros previstos.

Plan de Comunicación Externa. ¿Cómo informamos a la ciudadanía de nuestro compromiso?

Objetivo

1. Comunicar de forma directa y comprensible a todos los miembros de la Red Externa, a la Comunidad y al contexto social lo que se pretende conseguir con la Política de Protección e involucrarles de forma activa en los logros previstos.

Catálogo de actividades

1. Dentro de las actividades del Plan, es adecuado que se contemple la posibilidad de llevar a cabo acciones de sensibilización y concienciación dirigidas a visibilizar el fenómeno de la violencia contra NNA-PsV.
 - a. Dentro de la dinámica de los Sistemas de Protección basados en la Comunidad, resulta especialmente importante dirigir estas actuaciones al contexto más próximo a los/as beneficiarios/as de la entidad, aunque posteriormente pueda ampliarse a otros entornos.
2. Difusión del compromiso adquirido y del SdPI en congresos y espacios de participación científica y técnica.

Extendiendo redes: relación con colaboradores y proveedores. ¿Cómo involucramos a nuestra red externa?

Justificación

1. Las redes de colaboradores y socios resultan especialmente sensibles en el diseño de SdPI ya que por lo general están a medio camino entre la Red

Interna y la Red Externa de la entidad. Por este motivo, se propone un tratamiento específico.

2. Por otra parte, conseguir el compromiso de colaboradores y socios permite acceder, a su vez, a sus redes, ampliando así el campo de protección.
3. Finalmente, las consideraciones que siguen pueden aplicarse también a otros colectivos que –en función de la actividad y organización de la entidad- pueden desempeñar un rol similar.

Terminología

1. A efectos de simplificar la lectura de este apartado, nos referimos con carácter genérico a cualquier miembro de la Red Externa de la entidad como "socio".

Objetivo

1. Extender la red de protección más allá de la entidad y de sus trabajadores/as, voluntarios/as y estructura interna, ampliando el espacio de protección de las NNA-PsV con las que trabaja y también otros colectivos del entorno de la entidad.

¿Cómo se gestiona este compromiso?

1. El compromiso se recogerá en un escrito en el que especifique (junto a otras cuestiones de carácter administrativo, jurídico o contractual al uso):
 - a. Definición clara de la relación:
 - i. Objetivo (¿cuál es el objetivo de la participación del socio/a?).
 - ii. Desarrollo (¿qué actividades debe llevar a cabo para conseguir el objetivo y cómo se espera que desarrollen?).
 - b. Evaluación del potencial riesgo asociado a NNA-PV derivado de la participación del socio/a en las actividades de la entidad³².
 - c. En caso de ser necesario: definición de las medidas a adoptar por las partes –de forma individual o conjunta- para la neutralización del riesgo.

³² Para facilitar esta tarea, el socio –con la ayuda de la entidad- puede emplear como guía el instrumento contenido en el Documento de Referencia "Mapa de Riesgos".

- d. El/la socio/a conoce, acepta y se adhiere a la PdP y el CdC de la entidad y se compromete a emplear los sistemas de notificación definidos por la entidad.
- e. Se concretan las consecuencias para las partes en caso de incumplimiento del acuerdo, de la PdP o del CdC.
- f. La finalización de la relación entre las partes no debe estar condicionada a la posibilidad de que surjan determinadas situaciones de vulneración del marco de protección, sino a la inadecuada gestión de las situaciones por parte del socio/a.

6. GESTIÓN DE PERSONAS

Enfoque

1. La selección de las personas que van a contribuir al logro de los fines de la entidad debe ser un reflejo del compromiso y valores de la entidad. En este caso, debe observar especialmente todo lo relativo a la protección de NNA y PsV.
2. El procedimiento debe garantizar que las personas adecuadas pasan a formar parte de la red interna de la entidad y evitar que las inadecuadas se vinculen de cualquier forma a la misma.
3. Así mismo, el procedimiento de selección debe observar la normativa vigente.

Alcance

1. Las presentes disposiciones se refieren a todas las personas que colaboran en el logro de los fines de la entidad, al margen de su relación laboral o no con la misma.

Procedimiento para la selección de personas y criterios a tener en cuenta

1. Las siguientes indicaciones deben seguirse tanto para la contratación de personal como de colaboradores/as y voluntarios/as:
 - a. Incluir información explícita del SdPI en la web, y en los anuncios de ofertas de empleo con el fin de asegurar el conocimiento sobre la existencia del SdPI en la CEPSS.
 - b. Informar en las ofertas de trabajo de la CEPSS el compromiso de adherirse al compromiso y política de SdPI de la entidad por parte de los candidatos/as seleccionados/as.

- c. Validación del documento identificativo (DNI o pasaporte).
- d. En el caso de que el candidato refiera no disponer de ningún documento identificativo alegando pérdida o robo, deberá esperarse a que disponga de la nueva documentación antes de seguir adelante con el proceso.
- e. En el caso de personas extranjeras, deberá validarse su permiso de residencia y trabajo.
- f. Validación del CV (presentar originales y copias de los documentos acreditativos de la información contemplada en el CV).
- g. Validación de referencias y cartas de recomendación respecto a empleos y/o colaboraciones previas (remuneradas o voluntarias).
- h. Para poder acceder al proceso de selección, el candidato deberá presentar junto a su curriculum el Certificado del Registro Central de Delincuentes Sexuales.
- i. Incluir en la entrevista del proceso de selección preguntas concretas sobre protección de NNA-PsV.

Procedimiento para la gestión de personas

1. Respecto a las personas que forman parte de la red interna de la entidad:
 - a. Las funciones y responsabilidad de los puestos deben estar adecuadamente definidas e incluir un apartado específico relativo a la protección de NNA-PsV.
 - b. Deberán disponer del Certificado del Registro Central de Delincuentes Sexuales³³.
 - c. Las personas que están en contacto directo con NNA deberán presentar su certificado renovado con periodicidad anual.
 - d. Las personas que no estén en contacto directo con NNA deberán presentarlo cada dos años.
 - e. En el caso de personas naturales de otros países, deberán presentar el documento análogo al mencionado Certificado que esté vigente en su país.
 - f. El Certificado se incorporará a su expediente laboral.
 - g. Adhesión al Código de Conducta por parte de toda la red interna de la entidad.
 - h. Formación sobre el SdPI de la CEPSS (según establecido en el plan de formación, la fecha más próxima a su incorporación).
 - i. Seguimiento y evaluaciones semestrales a los/as empleadas (registro de las mismas).

³³ En cumplimiento de lo dispuesto en el RD 1110/2015.

2. Respecto a las personas miembro de la red externa de la entidad:
 - a. Deberán presentar el Certificado con la misma periodicidad –en función de su contacto directo o no con NNA- que los miembros de la red interna.
 - b. Este aspecto afecta a los/as empleados/as de todas las subcontratas de la entidad, tengan contacto directo con NNA o no.
3. Respecto a las personas que visiten las instalaciones de la entidad de forma esporádica:
 - a. Deberán hacer constar sus datos en un registro de entrada y salida.
 - b. A la entrada recibirán un tríptico informativo sobre la Política de Protección de la entidad en el que conste de manera visible información específica dirigida a los/as visitantes³⁴.
 - c. Durante su visita estarán siempre acompañadas de un miembro de la red interna.
4. Respecto a los proveedores:
 - a. Los proveedores de bienes y/o servicios deberán suscribir una cláusula específica y recibirán información sobre la Política de Protección y su alcance.
 - b. La aceptación de la cláusula se incorporará al expediente del proveedor.
 - c. Al margen de lo anterior, las pautas a observar serán las mismas que respecto a las visitas esporádicas.

Evidencias del cumplimiento de la Política

1. Selección de candidatos: Protocolos de entrevista y cuestionarios.
 - a. Han de incluir cuestiones relativas a la valoración del grado de compromisos del candidato con la protección de NNA-PsV (actitudes, valores, ejemplos en los que el/la candidato/a puede haber actuado adecuadamente para garantizar la protección de NNA-PsV...).
 - b. Las personas que hagan las entrevistas deberán disponer de cualificación suficiente como para poder hacer estas entrevistas (p.e. a través de entrenamiento específico en protección de NNA-PsV).

³⁴ Este tríptico puede contener información general sobre la Política y apartados específicos para voluntarios, colaboradores y distintos perfiles de personas que forman parte de la red tanto interna como externa de la entidad.

2. Los siguientes documentos han de estar incorporados al expediente personal de todos los miembros de la red interna de la organización:
 - a. Contenidos del Programa de Capacitación y certificado de haberlos cursado.
 - b. Certificado de haber recibido y comprendido la Política de Protección.
 - c. Firma del Código de Conducta.
 - d. Certificado del Registro Central de Delincuentes Sexuales³⁵.

Criterios para la colaboración con el Comité de Protección

1. Ninguna instancia de personal contratado, voluntario, colaborador o subcontratado podrá negarse a prestar su colaboración con el Comité si es requerido por este.
2. Las horas invertidas para funciones de Comité de Protección realizadas fuera del horario laboral, en el caso que así fuera, se devolverán en horas libres.
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.
4. Todo lo anterior:
 - a. Deberá ser conocido por todos los miembros de la Red Interna y Externa.
 - b. Deberá recogerse en el Protocolo de Actuación.

³⁵ En cumplimiento de lo dispuesto en el RD 1110/2015.

7. CONSECUENCIAS DERIVADAS DE LA VULNERACIÓN DE LA POLÍTICA Y/O EL CÓDIGO DE CONDUCTA

¿Dónde se recogen?

1. Las posibles consecuencias para los miembros de los Órganos de Gobierno y del personal contratado deberán estar recogidas en el Código de Conducta y se regularán en base al Convenio Colectivo y el Reglamento de Régimen Interno de la CEPSS.
2. Las posibles consecuencias para el personal voluntario deberán recogerse en el Estatuto del Voluntario de la entidad (o documento análogo).
3. Para los socios, colaboradores y contratados, las consecuencias se reflejarán en los contratos, acuerdos de colaboración o análogos que se redacten entre las partes.

Criterios generales

1. Las consecuencias a las que se refiere este capítulo son estrictamente de carácter interno de la CEPSS. No se contemplan las derivadas de posibles conductas que afecten a la normativa vigente, dado que tendrán su propio cauce ajeno a la entidad.
2. Deben discriminar entre al menos dos posibles escenarios:
 - a. Conductas constitutivas de delito o potencialmente constitutivas de delito.
 - b. Conductas que suponen una vulneración de la PdP y/o del CdC.
3. En cualquier caso, todas las personas miembros de la Red Interna y Externa deben estar informadas de las posibles consecuencias derivadas de sus actuaciones, y especialmente de que la CEPSS puede adoptar la decisión inmediata de apartarle de sus funciones con carácter temporal mientras se clarifica la situación.
 - a. La CEPSS deberá esforzarse en comunicar de manera efectiva que esta medida está destinada a proteger a las NNA-PsV, dado que este objetivo es prioritario para la entidad.

Para los miembros de los Órganos de Gobierno de la entidad

- a. Suspensión temporal o definitiva de sus funciones.

Para el personal contratado

- a. Suspensión temporal de empleo y sueldo.
- b. Cambio de puesto de trabajo.
- c. Despido.

Para el personal voluntario

- a. Suspensión temporal de sus funciones.
- b. Cambio de funciones / área funcional.
- c. Imposibilidad de seguir prestado su colaboración en la entidad.

Para los socios, colaboradores y contratistas

- d. Suspensión temporal de sus funciones.
- e. Cambio de funciones / área funcional.
- f. Imposibilidad de seguir prestado su colaboración en la entidad.

Para otros agentes

1. En los casos no previstos en los apartados anteriores, la decisión a adoptar será validada por la Junta Directiva de la CEPSS teniendo en cuenta lo dispuesto en dichos apartados.

8. TRANSVERSALIDAD

¿Cómo se incluyen las medidas de protección en los sistemas, procesos y operaciones de la entidad?

Criterios generales

Las medidas de protección de NNA-PsV deben estar integradas en la dinámica de la entidad y su funcionamiento diario. Para tal efecto, dentro de los proyectos de la CEPSS se incorporará un apartado dedicado a describir cómo se va a proteger bajo el paraguas del SdPI.

9. ORIENTACIÓN HACIA LA MEJORA CONTINUA

Revisión, evaluación y actualización de la Política y de sus instrumentos y herramientas.

El fin último del SdPI de la CEPSS es la mejora continua en la construcción de un entorno seguro y de buen trato para NNA-PsV.

Tipos de supervisión

1. Se definen dos en general:
 - a. Preventiva / proactiva / sistemática: se realizarán dos revisiones al año con el fin de mejora continua del SdPI de la CEPSS. El Comité de Protección se reunirá cada tres meses para el seguimiento y revisión de las medidas de protección.
 - b. Reactiva: una vez que se han detectado situaciones de riesgo o que pueden darse. De manera sistemática, el Comité de Protección se reunirá mensualmente con el fin de realizar un seguimiento continuo de los posibles casos, así como de las medidas de protección adoptadas.

Órgano responsable de su coordinación e informantes clave

1. Este proceso será desarrollado por el Comité de Protección y coordinado por el/la Responsable de Protección de la entidad y todas las instancias y personas que el Comité determine.

2. Para el ejercicio de ese cometido, el Comité de Protección podrá solicitar la colaboración como informantes a personas que forman parte de la Red Interna y Externa de la entidad en caso de ser necesario.
 - a. Esta colaboración se gestionará a efectos laborales según se describe en el apartado específico relativo a Gestión de Personas del presente Protocolo, en el apartado "Criterios para la colaboración con el Comité de Protección".
3. Debe procurarse la mayor participación posible de informantes de todos los ámbitos, áreas funcionales y perfiles tanto de la Red Interna como Externa.

Instrumentos de evaluación para la auditoría interna

A. Recopilación de información:

1. Cuestionarios de seguimiento:
 - a. Será administrado periódicamente a todos los miembros de la red Interna y Externa de la entidad, con el objetivo de recabar información sobre la marcha del SdPI.
2. Buzón de reclamaciones y/o sugerencias físico:
 - a. Este dispositivo ha de ser estable y visible. La información aportada por este canal se revisará en las reuniones de seguimiento del Comité de Protección.
3. Expedientes de notificación.
4. Documentación del SdPI.
5. Entrevistas de seguimiento de la Coordinación de la CEPSS con sus profesionales (semestrales).

B. Informes:

1. Actas de reuniones trimestrales de seguimiento del Comité de Protección.

2. Informe de seguimiento periódico (2 al año)

a. Contenidos:

- i. Fase inicial: En un primer momento, el informe debe contener información sobre el grado de puesta en marcha del Plan de Implementación y sus fases, estado de la elaboración de los productos, implantación por áreas...
- ii. Sigüientes fases:
 1. Una vez implementada, deberá centrarse en la evaluación y seguimiento de la Política.
 2. A partir del año de implementación, el informe deberá incluir al menos anualmente información sobre la evaluación del impacto de la Política.
 3. Debe incluir información sobre:
 - a. Nº. de notificaciones.
 - b. Buenas prácticas detectadas.
 - c. Propuestas de Mejora Continua.
 - d. Funcionamiento del SdPI en cada área de la entidad.

b. Destinatarios:

- i. Resúmenes ejecutivos de los informes (máximo dos páginas):
 1. A través de la web de la CEPSS.
- ii. Informes completos:
 1. Junta Directiva.

3. Informe anual.

a. Contenidos:

- i. Ha de ser un resumen de los contenidos de los informes generados durante el año.

b. Destinatarios:

- i. Resumen ejecutivo de los informes (anexo a la Memoria de Actividades del ejercicio).
 1. A través de la web de la CEPSS.
- ii. Informes completos:
 1. Junta Directiva.
 2. Responsables de Departamentos o áreas funcionales.

Auditoría externa

1. La CEPSS debe someter el SdPI a un proceso de auditoría externa cada dos años y hacer público el informe resultante a través de la web.
2. Las medidas de mejora derivadas del informe de auditoría deben constituir el eje de la implementación en las siguientes fases, de manera que la siguiente auditoría verifique si las medidas han sido adoptadas.
 - a. Por lo tanto, los informes de auditoría deben basarse en los anteriores, desarrollando una línea de continuidad orientada a la mejora continua.
 - b. La primera auditoría externa será la propia de este Programa y –junto a los resultados de la autoevaluación diagnóstica de la entidad– constituirá la línea base a partir de la cual se desarrollará la mejora continua.

Mejora Continua como eje de la protección eficaz

La CEPSS se basa en que la mejora continua debe ser un valor intrínseco a la gestión de toda organización, y ésta debe ser orientada al mayor cumplimiento de los objetivos de su misión. La organización que trabaje con calidad debe sistematizar su proceso de mejora, basando la misma en la planificación, medición, análisis, evaluación y toma de decisiones, a través de su sistema de gestión. La idea de que hay que querer mejorar siempre ayudará a la organización a afrontar los continuos retos del entorno y de su misión, así como a gestionar correctamente los cambios y estar orientada continuamente a la innovación. Para ello se requiere un enfoque autocrítico de revisión para identificar áreas de mejora de la práctica profesional y entender la queja como una oportunidad de mejora de la entidad.