



***POLÍTICA PARA LA PROTECCIÓN DE NIÑOS, NIÑAS, ADOLESCENTES Y
PERSONAS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD***

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN

***PARA LA PREVENCIÓN, DETECCIÓN, NOTIFICACIÓN Y
ASESORAMIENTO EN SITUACIONES DE VIOLENCIA CONTRA NIÑOS,
NIÑAS, ADOLESCENTES Y PERSONAS EN SITUACIÓN DE
VULNERABILIDAD***

DOCUMENTO DE REFERENCIA Nº 02

VERSIÓN Nº5 DE 17/03/2025



Título:	Protocolo de actuación para la prevención, detección, notificación y asesoramiento en situaciones de violencia contra niños, niñas, adolescentes y personas en situación de vulnerabilidad.
Área funcional:	Protección de Niños, Niñas, Adolescentes y Personas en situación de vulnerabilidad.
Aprobado por:	Consejo Ejecutivo Pinardi
Fecha de aprobación:	19/12/2018 (1ª versión) 21/06/2019 (2ª versión) 18/06/2020 (3ª versión) 15/10/2024 (4ª versión) 17/03/2025 (5ª VERSIÓN)
Fecha de revisión:	17/03/2025
Versión en vigor:	17/03/2025
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:	José Francisco Muñoz Zazo jfzazo@pinardi.com Javier Doval Rey (suplente) jdoval@pinardi.com
Responsable de Protección de NNA-PV:	Aurora Martín Izquierdo sistemaproteccion@pinardi.com Rebeca Seijo (suplente) rebecaseijo@pinardi.com

Versión	Fecha	Observaciones	Responsable
1	21/12/2018	Versión aprobada por el Patronato	José Francisco Muñoz Zazo
2	21/06/2019	Versión aprobada por el Patronato	José Francisco Muñoz Zazo
3	18/06/2020	Versión aprobada por el Patronato	Begoña Etxebarria Durán
4	15/10/2024	Versión aprobada por el Consejo Ejecutivo Pinardi	Aurora Martín Izquierdo
5	17/03/2025	Versión aprobada por el Equipo para la Protección Pinardi	Aurora Martín Izquierdo

1. ACRÓNIMOS Y SIGLAS EMPLEADAS	6
2. PROCEDIMIENTO DE NOTIFICACIÓN.....	6
¿Cuáles son los objetivos del procedimiento de comunicar?.....	6
¿Quién debe comunicar?	7
¿Qué tipo de situaciones se deben comunicar?.....	7
¿A través de qué vías nos pueden llegar la información de la posible situación de violencia?	8
¿Qué canales hay para comunicar la posible situación de violencia?	8
3. REGISTRO DE LA INFORMACIÓN, ARCHIVO Y CUSTODIA.....	9
Informe de comunicación interno.....	9
Expediente de Notificación	10
Archivo y custodia.....	11
4. ESCENARIOS Y FLUJOGRAMA.....	12
FLUJOGRAMA ESCENARIOS 1 y 2.....	12
FLUJOGRAMA ESCENARIO 3: Situación de violencia contra NNA-PsV por parte de personas miembros de la Red Interna y/o Externa de la entidad.	17
5. ¿QUÉ HACER TRAS LA APLICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO?	20
6. DIFUSIÓN Y ACCESIBILIDAD AL RECURSO.....	21
7. MEDIDAS ORIENTADAS A LA MONITORIZACIÓN DEL PROTOCOLO Y SU MEJORA CONTINUA	23
8. ORIENTACIONES PARA LA PRÁCTICA	23
¿Cómo tendremos que actuar a la hora de acoger una revelación?.....	23
¿Son lo mismo sospechas que indicios? ¿Hay que comunicarlos de la misma manera?	24
Una vez que se comunica la posible situación de violencia ¿Qué pasos hay que seguir?.....	24
¿Cómo y dónde debo comunicar y registrar el proceso?.....	25
¿Las comunicaciones internas tienen un carácter confidencial?	25
¿Todos los profesionales, colaboradores, personal en prácticas, etc. tienen el compromiso de colaborar?	26
¿El informe de comunicación interna se rellena haciendo alusión a la persona afectada o a la posible situación de violencia vivida?.....	26
¿Cuáles son algunos canales de consulta y comunicación externos a mi entidad?.....	27
ANEXO I. INDICADORES DE DETECCIÓN Y TIPOS DE COMUNICACIÓN.....	28
ANEXO II. Recursos (internos) DE CONSULTA Y NOTIFICACIÓN	30
ANEXO III. RECURSOS EXTERNOS DE PROXIMIDAD.....	31

1. ACRÓNIMOS Y SIGLAS EMPLEADAS

CdC: Código de conducta

NNA: niños, niñas y adolescentes

PdP: Política de Protección

PsV: personas en situación de vulnerabilidad

SdPI: Sistema de Protección Interno

PS: Plataforma Social

2. PROCEDIMIENTO DE NOTIFICACIÓN

En este apartado emplearemos de manera genérica el término *"situación"* para hacer referencia a las situaciones de violencia contra NNA-PsV tanto potenciales (sospechas) como reales (confirmadas).

También se incluyen en el término *"situaciones"* las consultas o posibles dudas que sobre una situación puedan darse.

¿CUÁLES SON LOS OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO DE COMUNICAR?

- Notificar una situación real o potencial de violencia contra NNA-PsV garantizando la seguridad y apoyo a los mismos, evitando la victimización secundaria y dando cumplimiento a la obligación que nos atañe como profesionales en virtud de la legislación vigente.
- Mantener informados a los profesionales o autoridades que intervienen de manera directa, o que van a intervenir, con los NNA y PsV, y que sean importantes en la

contención de la situación, permitiendo generar un espacio protector. Teniendo en cuenta el principio de confidencialidad, sólo estarán informadas las personas o profesionales que sean necesarias para la intervención y seguimiento de la situación.

- Poner en conocimiento la posible situación de violencia, para favorecer que haya un planteamiento y diseño de una intervención que permita la protección de los NNA o PsV en el menor tiempo posible.

En el caso de que se tenga una duda o sospecha, el objetivo será llevar a cabo una observación y seguimiento de la situación.

- Llevar un registro preciso de la situación, de las comunicaciones realizadas y de los pasos que se van a ir dando en abordaje de la misma, de tal manera que se pueda hacer un análisis y seguimiento de los aspectos trabajados.
- Ejercitar las acciones y medidas legales y disciplinarias que se consideren oportunas como medio de protección hacia los NNA y PsV:
 - Con respecto a la persona implicada en la vulneración del CdC.
- Hacer un acompañamiento del NNA, familia y/o PsV durante el proceso, facilitando un seguimiento y un diseño de una intervención en la que se sientan protegidos y se les ofrezcan herramientas para abordar la situación de una manera diferente.

¿QUIÉN DEBE COMUNICAR?

En virtud de lo establecido en la disposición legal vigente, cualquier persona que esté vinculada -o no- a la entidad tiene la obligación de notificar a través de los canales puestos a disposición. Para ello, es importante hacer hincapié que los profesionales o colaboradores que pertenecen a la entidad, serán responsables de comunicar a nivel interno y a las autoridades competentes cualquier sospecha o certeza de una posible situación de violencia vivida hacia o entre NNA o PsV.

¿QUÉ TIPO DE SITUACIONES SE DEBEN COMUNICAR?

- **Escenario 1:** posible situación de violencia ocurrida *en la vida del NNA o PsV*, fuera de nuestras actividades.

- **Escenario 2:** posible situación de violencia ocurrida *entre participantes o hacia sí mismos*, dentro o fuera de nuestras actividades.
- **Escenario 3** (posible *vulneración del Código de Conducta*): situaciones de violencia contra NNA-PsV por parte de personas miembros de la Red Interna y/o Externa, dentro o fuera de nuestras actividades.

¿A TRAVÉS DE QUÉ VÍAS NOS PUEDEN LLEGAR LA INFORMACIÓN DE LA POSIBLE SITUACIÓN DE VIOLENCIA?

La sospecha o certeza de una situación de violencia hacia o entre NNA o PsV puede recibirse por varias vías:

- Es observada por un profesional u otra persona perteneciente a la Red Interna o Externa de Pinardi.
- El NNA o PsV comunica la posible situación de violencia a un profesional u otra persona perteneciente a la Red Interna o Externa (de viva voz, a través de buzones ubicados en cada centro o correo electrónico específico: escucha@pinardi.com).

¿QUÉ CANALES HAY PARA COMUNICAR LA POSIBLE SITUACIÓN DE VIOLENCIA?

CANAL INTERNO

1º) El profesional que recoge la revelación, tiene la sospecha u observa el hecho, registrará lo verbalizado u observado y lo comunicará a su responsable inmediato, quien informará al Referente del SdPI de la PS.

2º) Generalmente, será el Referente del SdPI quien cumplimente el "Informe de notificación interno". Dicho Informe será conocido por el Responsable del SdPI de Pinardi.

En caso de que el profesional encargado de cumplimentar el "Informe de notificación interno" no sea el Referente del SdPI de la PS, se asegurará que éste queda debidamente informado.

Anexo II: "RECURSOS INTERNOS DE CONSULTA Y NOTIFICACIÓN"

CANAL EXTERNO

La comunicación interna de las situaciones de violencia no exime a los ciudadanos y profesionales de cumplir con el deber de comunicación cualificado¹ y del deber de comunicación ciudadano². De esta manera:

1º) cualquier profesional que tenga sospecha o certeza de una posible situación de violencia tendrá la responsabilidad de comunicarla también a nivel externo, a la autoridad competente.

En caso de hechos que no revistan carácter delictivo, la autoridad competente será cualquier profesional del Sistema Público de Servicios Sociales y se procurará que la comunicación se produzca dentro de las veinticuatro horas siguientes al conocimiento de los hechos.

En caso de hechos que pudieran poner en riesgo la integridad del NNA-PV, la comunicación será inmediata y se dirigirá, preferentemente al Ministerio Fiscal y/o las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado.

2º) el profesional que haya hecho la comunicación externa informará, en todo caso, a su responsable inmediato y al Referente del SdPI de la PS.

3. REGISTRO DE LA INFORMACIÓN, ARCHIVO Y CUSTODIA

INFORME DE COMUNICACIÓN INTERNO

Instrumento documental central de todo el proceso, donde se registra toda la información que se va obteniendo de la situación de manera minuciosa. Recoge también los pasos que se han dado y se van a dar durante el diseño y proceso de la intervención.

Las posibles dudas o consultas sobre si se debe notificar o comunicar una situación, o sobre el propio proceso de comunicación, se podrán realizar a través del correo sistemadeproteccion@pinardi.com o poniéndose en contacto con las figuras referentes.

¹Art. 16 de la Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia y Art. 32 de la Ley 4/2023, de 22 de marzo, de Derechos, Garantías y Protección Integral de la Infancia y la Adolescencia de la Comunidad de Madrid.

²Art. 15 de la Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia.

Las personas que vayan a notificar una posible situación de violencia podrán cumplimentar el informe de notificación interna antes o después de llevar a cabo la notificación externa. La prioridad será actuar para la protección de la NNA o PsV.

No obstante, se tendrá en cuenta que rellenar el informe de notificación interno antes de comenzar la intervención podrá ayudar a los profesionales a diseñar y planificar dicha intervención, además de asegurarse de haber informado a los agentes pertinentes ante el conocimiento de este tipo de situaciones.

El informe podrá ser cumplimentado por cualquier profesional que tenga constancia o sospecha de una posible situación de violencia. Sin embargo, cuando se trate de los escenarios 1 o 2, se recomienda informar de lo sucedido a las figuras de referencia antes de enviar el informe, para poder dar unidad a la intervención.

Todos los profesionales de Pinardi podrán cumplimentar el informe de manera telemática a través de la aplicación *Jilguero*, ubicada en la APP Pinardi.

El resto de colaboradores tendrá acceso al documento editable (mediante su referente o en el correo electrónico) que podrán enviar a su referente en la PS o al correo sistemaprotección@pinardi.com.

No se podrán hacer consultas ni modificaciones por parte de la persona notificante del informe una vez enviado.

EXPEDIENTE DE NOTIFICACIÓN

A partir de cada comunicación de situación de sospecha de violencia se genera un expediente en el que queda archivada toda la documentación de la misma, incluyendo una relación cronológica de las actuaciones realizadas, personas implicadas, etc.

A este documento tendrán acceso las figuras designadas en cada PS y el Responsable de Protección de Pinardi. Se podrá ir rellenando a medida que se van realizando actuaciones. Cada PS solo tendrá acceso a los expedientes de su Centro.

El cierre del expediente lo realizará la Responsable de Protección de Pinardi, teniendo en cuenta que dicho documento dispone de una parte final denominada *resultados*, donde

aparecen las medidas adoptadas, los resultados de las mismas y el motivo del cierre aportado por la persona de la PS responsable del mismo.

El cierre del expediente no supone la finalización de la intervención: únicamente acredita que se han tomado las medidas pertinentes para favorecer la protección del NNA o PsV ante dicha posible situación de violencia.

ARCHIVO Y CUSTODIA

La documentación será archivada dentro de la aplicación *Jilguero* y podrán tener acceso a ella las personas designadas por la dirección de cada PS, así como el Responsable de Protección de Pinardi, que será la persona encargada de gestionar dichos accesos.

El Responsable de Protección de Pinardi, con la aportación de la persona responsable del expediente, dará por cerrado el expediente cuando se hayan adoptado las medidas necesarias.

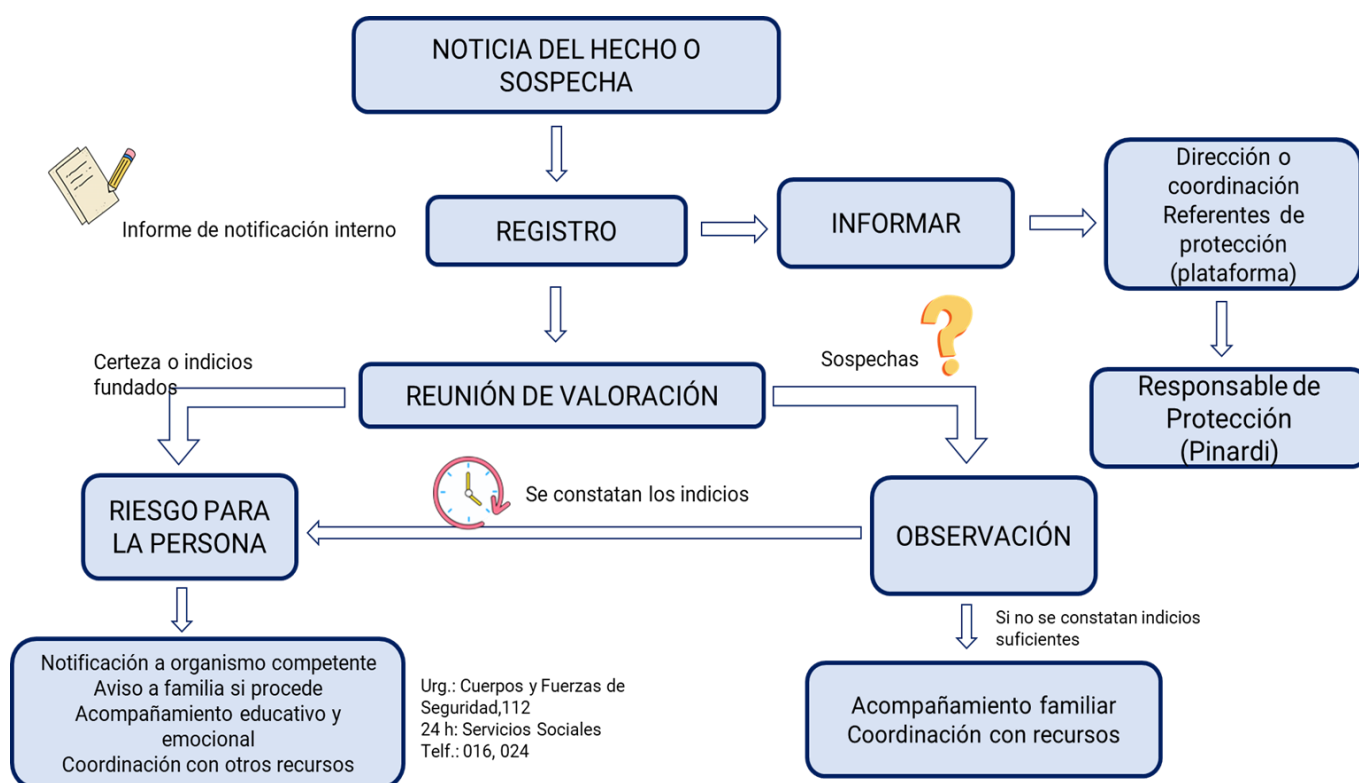
4. ESCENARIOS Y FLUJOGRAMA

Escenario 1: Posible situación de violencia ocurrida en la vida del NNA o PsV fuera de nuestras actividades.

Escenario 2: Posible situación de violencia ocurrida entre personas participantes o hacia sí mismos, dentro o fuera de la actividad.

Escenario 3: Posible vulneración del Código de Conducta: situaciones de violencia contra NNA-PsV por parte de personas miembros de la Red Interna y/o Externa (tanto si suceden en el entorno en que la entidad desarrolla sus actividades, como fuera). Es decir, profesionales, colaboradores, personal voluntario o de prácticas.

FLUJOGRAMA ESCENARIOS 1 Y 2



1. NOTICIA O SOSPECHA DE UNA SITUACIÓN DE VIOLENCIA

Ante la sospecha de una posible situación de violencia se debe activar el protocolo. Será importante registrar todo lo verbalizado por el NNA o PsV para luego comunicarlo, asegurando la máxima discreción y confidencialidad. Toda la información obtenida tendrá que quedar registrada de una manera minuciosa, para posteriormente poder redactar el Informe de Notificación Interno a través de Jilguero.

2. COMUNICAR DE MANERA INTERNA

En primer lugar, se pondrá en conocimiento del coordinador o responsable disponible en el momento del conocimiento de la situación. Se comunicará al Referente de la PS lo antes posible. Si la información se transmite a través de Jilguero, estarán informados tanto el Director/a de la PS como el Referente de Protección de la misma (en caso de no ser la misma persona), así como el Responsable de Protección de Pinardi.

3. REUNIÓN DE VALORACIÓN

El Referente de Protección, Director/a y/o las figuras del Equipo de Protección de la PS (si lo hubiera) serán los encargados de convocar y celebrar una reunión de valoración para diseñar, junto con las personas implicadas en el caso, los pasos a seguir y las tareas asignadas a cada profesional. Asimismo, diseñarán el proceso de comunicación externa. En dicha reunión, se valorará si hay una certeza (indicios fundados) o si sólo hay una sospecha: dependiendo de ello se actuará de una manera u otra.

En el caso de que haya indicios fundados se pueden dar estas dos circunstancias

3.1.1. Indicios urgentes:

Nos pondremos en contacto con las autoridades competentes para comunicar la posible situación de violencia (en el plazo máximo de 24 horas tras el conocimiento de los hechos).

Algunos de los dispositivos más habituales a los que podemos comunicar (autoridades competentes) son:

Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado.

Servicios de Emergencias (112).

Teléfono Europeo de Ayuda a la Infancia Maltratada (116 111).

Servicios Sociales.

Fiscalía de menores.

De manera habitual, si los indicios comunicados no revisten carácter delictivo la comunicación se hará profesional del Sistema Público de Servicios Sociales que le corresponda (servicios sociales generales o especializados).

Si los indicios pudieran tener carácter delictivo, se tendrá que informar a los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado, al Ministerio Fiscal o al Centro de Emergencias Sociales.

En caso de dudas sobre este proceso se podrá consultar en los siguientes teléfonos:

- 116 111 (Línea telefónica de ayuda a niños y adolescentes de la Comunidad de Madrid).
- 600 50 51 52 (Fundación ANAR).
- 016 (información y asesoramiento jurídico en materia de violencia de género).
- 024 (línea de atención a la conducta suicida), etc.

3.1.2. Indicios no urgentes:

Nos pondremos en contacto con las autoridades competentes para consultar y comunicar la situación de violencia. En este tipo de casos, además de recopilar de manera exhaustiva todos los indicios, convendrá posteriormente mantener coordinaciones periódicas con dicha autoridad competente con el fin de hacer un seguimiento debido de la situación y, si procede, diseñar de manera conjunta la intervención.

Aviso a familia si procede: en el caso de NNA, la única situación en la que NO se informará a la familia será cuando existan indicios de que la violencia haya sido ejercida, inducida o tolerada por la misma, o que su reacción ante la revelación pueda poner en riesgo al NNA. En estos casos se esperará a que las autoridades competentes valoren como proceder ante dicha situación, por lo que los familiares serán informados cuando ello no suponga poner de nuevo en una situación de riesgo al NNA.

En el caso de que el NNA verbalice que la situación de violencia es ejercida por parte de terceros, será necesario que la familia esté informada de la situación con el fin de que puedan protegerle/a y puedan participar del proceso.

Acompañamiento educativo y emocional: será muy importante el acompañamiento durante todo el proceso tanto a la familia, NNA y PsV, de tal manera que estén informados de los pasos que vamos dando y de los que vamos a dar, para que se sientan cuidados, acompañados y entiendan lo que está sucediendo en cada momento.

Coordinación con otros recursos: será fundamental coordinar nuestra actuación con el resto de recursos que intervienen con los NNA, PsV y sus familias, con el fin de hacer un seguimiento debido de la situación y, si procede, diseñar de manera conjunta la intervención.

- 3.2. En el caso de que exista una sospecha de una situación de violencia, pero no haya una certeza de la misma, se abrirá un periodo de observación de la situación y un seguimiento del NNA o PsV afectado/a.

Si tras el periodo de observación sí se encuentran indicios, se planteará la intervención descrita en el apartado anterior.

Si tras el periodo de observación no se constaten indicios suficientes, se continuará haciendo un acompañamiento y seguimiento del NNA o PsV y se mantendrá la coordinación con los

recursos intervinientes, con el fin de detectar posibles necesidades/demandas del NNA o PsV, así como posibles situaciones de riesgo que se produzcan en el futuro inmediato.

4. REDACCIÓN INFORME COMUNICACIÓN INTERNO

Toda esta información será recogida en un Informe de comunicación interno que será redactado por el profesional que se considere y valore en ese momento, haciendo referencia al suceso acontecido y los pasos que se han ido dando ante el mismo. Dicho informe estará disponible y se cumplimentará a través del aplicativo Jilguero (App de Pinardi).

Los voluntarios y colaboradores podrán hacer una comunicación al Referente de Protección de la PS mediante informe, o será el Referente el que haga la comunicación.

No será necesario llevar a cabo la comunicación interna antes que la comunicación externa, a menos que se tengan dudas o consultas concretas sobre cómo proceder en el caso.

Los profesionales deberán tener en cuenta que habrá casos en los que resulte prioritario comenzar con la comunicación externa, para que puedan iniciarse los debidos mecanismos de protección.

5. VALORACIÓN Y CIERRE DEL EXPEDIENTE

Una vez que se han llevado a cabo las comunicaciones a nivel interno y externo y diseñado la intervención con las medidas protectoras hacia los NNA o PsV, se procederá al cierre del expediente, añadiendo al mismo las medidas que se han tomado, los resultados y el motivo del cierre.

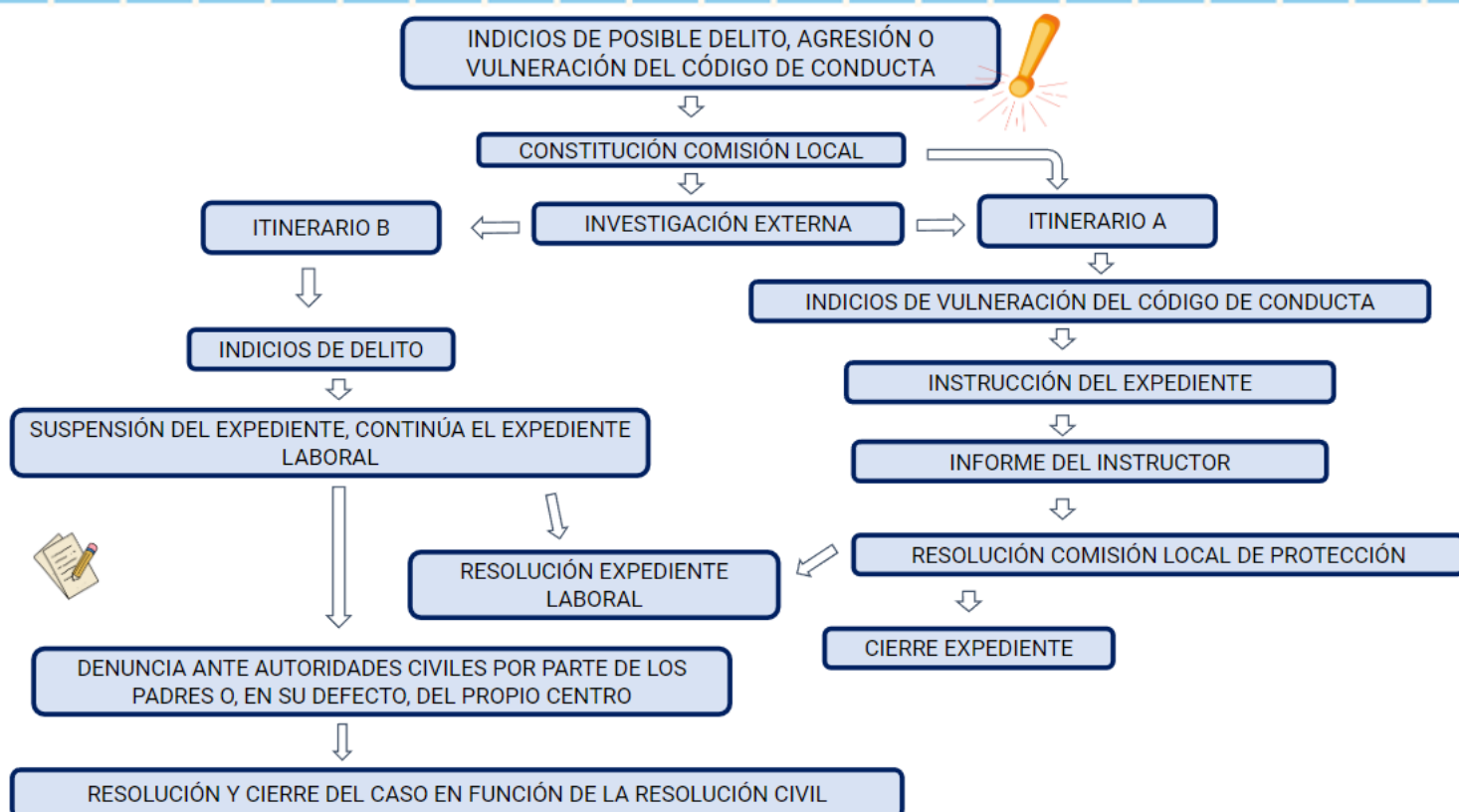
El cierre del expediente tendrá que llevarlo a cabo la Responsable de Protección de Pinardi, con ayuda de la información y documentación aportada en el mismo por los otros profesionales.

FLUJOGRAMA ESCENARIO 3: SITUACIÓN DE VIOLENCIA CONTRA NNA-PSV POR PARTE DE PERSONAS MIEMBROS DE LA RED INTERNA Y/O EXTERNA DE LA ENTIDAD.

Pasos a seguir ante un posible caso de vulneración del Código de Conducta:



A continuación, el flujograma más específico de la actuación ante los itinerarios A y B. Según el vigente de la Inspectoría Santiago el Mayor a fecha de revisión del Protocolo.



1. NOTICIA O SOSPECHA DE UNA SITUACIÓN DE VIOLENCIA

Cuando se tenga noticia o sospecha de una situación de violencia, se iniciará la comunicación procediendo con la máxima discreción, confidencialidad y registrando todo lo verbalizado por la persona que aporte o haya recibido la información.

2. REGISTRO Y COMUNICACIÓN INTERNA

Una vez recibida la información de la noticia o de la sospecha de una situación de violencia ejercida por parte de una persona de la Red Interna o Externa, se procederá a su registro a través del Informe de notificación interno dentro del aplicativo *Jilguero*.

La persona que reciba esa información no la comunicará a terceras personas, con el fin de preservar la confidencialidad en el caso.

Una vez registrado el Informe, *Jilguero* enviará un aviso automático al Director/a de la PS y éste/a notificará la situación al Director Salesiano de la Obra y al Coordinador Local de

Protección. En el caso que el Director/a de la PS no esté de manera física en la misma, la notificación le llegará a la persona en la que se ha delegado la función de Coordinación de la misma y al Director de Pinardi.

El Director/a de la PS o el/la profesional en el que se ha delegado la función de Coordinación, informarán a la Dirección de Pinardi, al Delegado Inspectorial Salesiano y al responsable de Recursos Humanos de Pinardi.

3. VALORACIÓN INICIAL

Siempre y cuando no estén comprometidos los siguientes cargos, participarán en la valoración inicial en un periodo máximo de 24 horas:

- Director Salesiano de la Obra y Coordinador Local de Protección.
- Director de la Plataforma o persona en la que delegue.
- Otras personas que fueran necesarias (RRHH, Asesoría Legal, ...)

En esta valoración inicial:

- si no hay indicios de delito ni vulneración grave del código de conducta: se llevará a cabo una investigación interna en Pinardi.
- si hay indicios de posible delito, agresión o vulneración del código de conducta: se llevará a cabo una investigación por parte de la Inspectoría Salesiana.

4. INVESTIGACIÓN INTERNA DE LOS HECHOS POR PARTE DE PINARDI

(No existen indicios de delito ni vulneración grave del CdC)

En la reunión de valoración se designarán las personas encargadas de hacer la investigación. Se valorará si puede ser asumida por personas de la propia PS o se requiere apoyo del Equipo para la Política de Protección de Pinardi.

Se contará con el asesoramiento del responsable de RRHH y de la Responsable de Protección. Si fuera necesario, también con el Departamento Laboral.

5. INFORME DE DEVOLUCIÓN Y MEDIDAS DEFINITIVAS

Finalizada la investigación se realizará un informe de devolución con los datos recogidos y las medidas a tomar.

6. VALORACIÓN Y CIERRE DEL EXPEDIENTE

Una vez que se han realizado las comunicaciones pertinentes y diseñado la intervención con las medidas protectoras hacia los NNA o PsV, se procederá al cierre del expediente. Para poder llevar a cabo dicho cierre, se recogerán las medidas que se han tomado, los resultados de las mismas y el motivo del cierre.

El cierre del expediente será responsabilidad de la Responsable de Protección de Pinardi, quien contará con la información aportada en el mismo por el resto de profesionales implicados.

7. INVESTIGACIÓN INSPECTORIA SALESIANA

(Existen indicios de delito, agresión o vulneración grave del CdC)

Según documento "*Protocolo local de actuación para la protección de menores y adultos vulnerables antes una denuncia del código de conducta en las casas salesianas de la Inspectoría Santiago el Mayor*" en vigor.

5. ¿QUÉ HACER TRAS LA APLICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO?

Con independencia de su resultado, la activación de los procedimientos descritos anteriormente o de sus medidas correctoras, podrán provocar algún tipo de reacción tanto en el entorno interno como externo de la entidad. Hablamos, por ejemplo, de reacciones de alarma, miedo, preocupación y/o incertidumbre.

Por ello, será de gran relevancia cuidar y mantener la comunicación tanto con los miembros de la Red Interna (profesionales, NNA y PsV) como Externa (autoridades competentes y

otros recursos). De esta manera, se favorecerá un mejor conocimiento del desarrollo del procedimiento, así como la adecuada implicación de las personas involucradas.

En el caso de NNA y PsV, será fundamental comunicar con franqueza y de manera comprensible, con el fin de favorecer que se sientan protegidas.

Asimismo, será necesario velar por el principio de confidencialidad de modo que la comunicación de dicha información no suponga riesgo alguno para las personas implicadas en el suceso.

6. DIFUSIÓN Y ACCESIBILIDAD AL RECURSO

Difusión masiva:

El presente Protocolo de Actuación y el procedimiento de notificación (tanto a instancias externas como internas a la entidad) debe difundirse a toda la red de personas, organizaciones y empresas que colaboran con Pinardi en la consecución de sus fines.

Conocimiento y comprensión del Protocolo por parte de NNA-PsV, sus familias y cuidadores/as:

Para garantizarlo, se deberán realizar versiones *adaptadas* del Protocolo y el CdC y explicarles abiertamente su finalidad, funcionamiento y cómo pueden hacer uso.

Se desarrollarán 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 otros más amplios (por ejemplo, Educación para la Convivencia) y redunde en un mayor sentido de utilidad de estos recursos.

Se pondrán a disposición:

- Canales de información sobre el Protocolo y comunicación/notificación para NNA-PsV, sus familias y cuidadores/as.
- Cartelería explicativa y trípticos informativos.

- **Buzones de quejas / sugerencias** accesibles y en zonas en las que puedan ser empleados con discreción. Se recomienda su existencia en soporte material y virtual³.
- **Correo electrónico:** escucha@pinardi.com

³Información específica en el Anexo "Recursos de información y notificación".

7. MEDIDAS ORIENTADAS A LA MONITORIZACIÓN DEL PROTOCOLO Y SU MEJORA CONTINUA

Pinardi dispone de un correo electrónico propio del SdPI al que remitir dudas, quejas y sugerencias: sistemaprotección@pinardi.com

Para poder llevar a cabo un seguimiento del funcionamiento del Protocolo de Actuación y hacer posibles mejoras, deberá existir al menos una reunión anual del Equipo para la Política de Protección.

8. ORIENTACIONES PARA LA PRÁCTICA

¿CÓMO TENDREMOS QUE ACTUAR A LA HORA DE ACOGER UNA REVELACIÓN?

Procuraremos respetar las siguientes indicaciones:

- Centrarnos en escuchar, dejando de lado nuestra angustia.
- Tener presente que nuestro papel no es hacer un interrogatorio o valorar.
- No posponer la conversación.
- Transmitir tranquilidad y empatía.
- Buscar un espacio tranquilo y cómodo para hablar con la persona.
- Darle tiempo y espacio para que la persona haga su relato sosteniendo los silencios y reforzar durante el discurso que estamos ahí para escucharle.
- No forzar el contacto físico.
- Hacer preguntas abiertas.
- Transmitir en todo momento que no es culpa suya.
- No hacer juicios hacia la persona que ejerce el trato inadecuado.
- No hacer promesas que no se puedan cumplir.
- Transmitir que nuestro objetivo es proteger a la persona en todo momento.

- Tomar notas de la información de manera precisa (fechas, horas).
- Guardar la confidencialidad de la revelación y sólo compartir con quien sea necesario.
- Si es sobre una tercera persona: escuchar y acoger el hecho revelado y darle las gracias comentándole que nosotros ahora nos haremos cargo de la situación.

¿SON LO MISMO SOSPECHAS QUE INDICIOS? ¿HAY QUE COMUNICARLOS DE LA MISMA MANERA?

No son lo mismo los indicios y las sospechas, aunque todos ellos deberán ser comunicados.

A continuación, se explican de manera más concreta cada uno.

Sospechas	Indicios no urgentes	Indicios urgentes
Posibles situaciones de violencia que se comunican o se observan dentro de la intervención de los que no se tiene constancia objetiva. En el caso de que tengamos una sospecha, comunicaremos los indicadores observados o referidos, teniendo en cuenta que no seremos los responsables de realizar la valoración para comprobar la veracidad de los mismos.	Aquellas posibles situaciones de las que se tienen indicios no graves, que requieren de una comunicación a la autoridad competente (Servicios Sociales) o una activación de algún otro protocolo interno (Código de conducta, Convivencia, etc.) pero no requieren de una intervención inmediata para preservar la integridad de la persona. <i>Ver resumen de indicios y tipo de comunicación en Anexo I</i>	Aquellas posibles situaciones que suponen un riesgo alto en la integridad del NNA o PsV y/o tienen carácter delictivo y requieren una comunicación inmediata a las autoridades competentes (Ministerio Fiscal, Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado,) <i>Ver resumen de indicios y tipo de comunicación en Anexo I</i>

UNA VEZ QUE SE COMUNICA LA POSIBLE SITUACIÓN DE VIOLENCIA ¿QUÉ PASOS HAY QUE SEGUIR?

Según el escenario en el que nos encontremos habrá que seguir las pautas descritas en el apartado "ESCENARIOS Y FLUJOGRAMAS", donde se muestra la explicación de dichos

flujogramas con la información necesaria para la puesta en marcha de las acciones prioritarias.

¿CÓMO Y DÓNDE DEBO COMUNICAR Y REGISTRAR EL PROCESO?

El registro de la situación y el proceso que se ha llevado a cabo, así como las comunicaciones efectuadas (tanto a nivel interno como externo) se hará a través del "Informe de notificación interno" (véase con más detalle en el apartado **"REGISTRO DE LA INFORMACIÓN, ARCHIVO Y CUSTODIA"**).

¿LAS COMUNICACIONES INTERNAS TIENEN UN CARÁCTER CONFIDENCIAL?

La identidad de la persona que comunica internamente, así como el contenido de las mismas, será **confidencial** y no trascenderá en ningún caso fuera del marco de las figuras responsables de protección asignadas en cada PS. No obstante, se podrá pedir la colaboración de dichas figuras notificantes si fuera necesario en la comprobación, identificación o descripción de los casos notificados en distintas fases del procedimiento. Estos datos serán tratados con la mayor confidencialidad posible y únicamente estarán informadas las personas responsables que fueran necesarias y que intervengan en el diseño de la intervención para la protección del NNA o PsV.

En todo caso, se pondrá especial hincapié en 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.

¿TODOS LOS PROFESIONALES, COLABORADORES, PERSONAL EN PRÁCTICAS, ETC. TIENEN EL COMPROMISO DE COLABORAR?

Las personas contratadas, voluntarias y/o en prácticas colaborarán con el Responsable de Protección de Pinardi si fueran requeridas por éste. Si fuera necesario, también se solicitará la colaboración de otras personas colaboradoras o prestadoras de servicios en la entidad o en alguna de sus PS.

En el caso de las personas contratadas, se procurará que el tiempo invertido en la colaboración esté dentro de su jornada laboral, debiendo facilitar la entidad dicha colaboración. En caso de no ser posible y tener que dedicar tiempo fuera de su jornada laboral, éste será compensado conforme establezca el Área de RRHH de Pinardi.

La compensación del tiempo invertido deberá ser aprobada por el órgano competente o gestionada por el Área de RR.HH. de la entidad.

¿EL INFORME DE COMUNICACIÓN INTERNA SE RELLENA HACIENDO ALUSIÓN A LA PERSONA AFECTADA O A LA POSIBLE SITUACIÓN DE VIOLENCIA VIVIDA?

Dependiendo del escenario el Informe de notificación se rellenará de una manera u otra.

En el caso del **escenario 1** (Situación ocurrida en la vida del NNA o PsV fuera de nuestras actividades) y el **escenario 3** (posible vulneración del código de conducta), el informe se rellenará haciendo referencia a la posible situación de violencia vivida, no a la persona que es víctima de ella. De tal manera que, si vuelve a surgir una nueva situación de violencia con esa misma persona, se procederá a rellenar una nueva notificación interna.

Por otra parte, respecto al **escenario 2** (posible situación de violencia ocurrida entre participantes o hacia sí mismos, dentro o fuera de la actividad), el informe de comunicación interna se cumplimentará haciendo referencia a la persona y no a la situación, por tanto, en una situación vivida entre dos participantes, habrá dos comunicaciones distintas. En estos informes se relatarán los hechos descritos en cada uno de los casos en relación con la persona y la intervención específica llevada a cabo en cada uno de los casos.

¿CUÁLES SON ALGUNOS CANALES DE CONSULTA Y COMUNICACIÓN EXTERNOS A MI ENTIDAD?

Es importante tener en cuenta los recursos con los que contamos a nivel externo, con los cuales tenemos la responsabilidad de ponernos en contacto ante una posible situación de violencia. A continuación, se muestran algunos de ellos (todos los recursos existentes y más información sobre ellos quedan descritos en el Anexo II RECURSOS DE CONSULTA Y NOTIFICACIÓN):

Teléfono Europeo de Ayuda a la Infancia Maltratada (116 111).

Teléfono de Asistencia Ciudadana (112).

Teléfono información y asesoramiento jurídico en materia de violencia de género (016).

A través de otros organismos competentes:

- Servicios Sociales.
- Servicios especializados en Protección a la Infancia.
- Fiscalía de menores.
- Agentes Tutores.
- Cuerpos y Fuerzas de la Seguridad del Estado.
- Observatorio regional de la violencia de género.

ANEXO I. INDICADORES DE DETECCIÓN Y TIPOS DE COMUNICACIÓN

TIPO DE COMUNICACIÓN	INDICIOS	A QUIÉN AVISAR
URGENTE	Señales de heridas, golpes, quemaduras. Manifiesta haber sido agredido/a Refiere intención de hacerse daño o presenta daño auto infligido. Presenta dolores abdominales inespecíficos, se queja de molestias / sangrado en su área genital, anal sin causas aparentes.	(Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado, Ministerio Fiscal)

NO URGENTE	Esconde heridas, marcas, golpes, quemaduras... y/o da respuestas evasivas o incoherentes. Atribuye lesiones evidentes a accidentes casuales, no responde directamente, ni queda clara la explicación de las mismas Aspecto físico notoriamente descuidado, mal olor, ropa inadecuada, parasitosis repetida, sueño, hambre... Desarrollo físico, emocional y/o intelectual inadecuado. Falta a las actividades sin justificar, no va a citas médicas. Consume alcohol u otras sustancias. Observamos por parte de padres, otros adultos o compañeros trato inadecuado o no tiene amigos. Tiene una actitud temerosa, hacia adultos o iguales difícil de justificar. Ha hablado alguna vez de suicidarse. Cambios de conducta / de humor sin motivos aparentes (fracaso escolar, tristeza, miedos, conductas agresivas, etc.). Llama o quiere ser objeto de atención. Tiene conductas disruptivas. Miente frecuentemente. Muestra excesiva preocupación por el sexo, incoherente con su edad. Manifiesta conocimientos sexuales extraños, sofisticados, inusuales o inadecuados para su edad. Muestra angustia desproporcionada por cambiarse de ropa en presencia de otros	Comunicación a los servicios públicos (por ejemplo: servicios sociales) o activación de otro de los protocolos [CdC].
------------	--	--

ANEXO II. RECURSOS (INTERNOS) DE CONSULTA Y NOTIFICACIÓN

Función	Nombre y apellidos	Cargo que desempeña.	Datos de contacto ⁴
Referente de Protección Pan Bendito	Raquel Rentero	Directora de la plataforma	raquelrentero@pinardi.com 669 226 076
Referentes de Protección Parla (Valora)	José Francisco Muñoz	Director de la plataforma	jfzazo@pinardi.com 607 117 509
Director de Cabria (Puertollano) y Coordinadora en la que delega la Referencia de Protección	Javier Doval y Beatriz de la Plaza Santacruz	Director de la plataforma y Coordinación	jdoval@pinardi.com bplaza@pinardi.com 610 521 945
Director de Estrecho y Coordinadora en la que delega la Referencia de Protección	Javier Doval y Paula Sanz	Director de la plataforma y Coordinación	jdoval@pinardi.com psanz@pinardi.com 610 538 895
Director de Paseo y Coordinadora en la que delega la Referencia de Protección	Javier Doval y Raquel Ortega	Director de la plataforma y Coordinación	jdoval@pinardi.com raqueloretga@pinardi.com 663 853 428
Referente de Protección Alcalá de Henares (Las Naves)	Raúl Villamediana	Director de la plataforma	raulvillamediana@pinardi.com 687 425 613
Director de Fuenlabrada (Naranjoven) y Coordinadora en la que delega Referencia de Protección	Javier Doval y Alicia Villaverde	Director de la plataforma y Coordinación	jdoval@pinardi.com aliciavillaverde@pinardi.com 610 535 346
Director de Arganzuela y persona en la que delega Referencia de Protección	Javier Doval y Rebeca Seijo	Director de la plataforma	jdoval@pinardi.com rebecaseijo@pinardi.com 656 981 886
Director Residenciales Garelli y Coordinadora en la que delega Referencia de Protección	Javier Doval y Noelia Hidalgo	Director y Coordinación	jdoval@pinardi.com nhidalgo@pinardi.com 687 665 738

⁴Al menos teléfono y email.

ANEXO III. RECURSOS EXTERNOS DE PROXIMIDAD

RECURSO	PERFIL ¿A QUÉ SE DEDICA? ¿EN QUÉ CASOS NOS PUEDE AYUDAR?	TELÉFONO DE CONTACTO
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
Servicio de atención ciudadana	Información sobre recursos públicos	012
Servicios Sociales	Los servicios sociales son los servicios de intervención social profesional que las administraciones públicas ponen a disposición de la ciudadanía para responder a situaciones de especial necesidad. El objetivo es evitar que las personas se enfrenten a barreras tales que les impidan el ejercicio de sus derechos o el disfrute de una vida plena en la comunidad, evitando o reduciendo situaciones de exclusión social o desprotección. Listado de centros de Servicios Sociales Municipales de la Comunidad de Madrid:	

	https://www.comunidad.madrid/sites/default/files/doc/servicios-sociales/directorio_centros_de_servicios_sociales.pdf Listado de centros de Servicios Sociales Municipales de Madrid Capital: https://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/Inicio/Servicios-sociales-y-salud/Servicios-sociales/Centros-de-Servicios-Sociales-Municipales/?vgnextoid=51886e0cfb6da010VgnVCM100000d90ca8c0ORCRD&vgnnextchannel=70e4c8eb248fe410VgnVCM1000000b205a0aRCRD	
Emergencias Sociales	Comunidad de Madrid: El Servicio de Emergencia Social funciona las 24 horas del día, los 365 días del año. Es un dispositivo dirigido a la atención social de personas o grupos, que se encuentren en situación de desamparo o de crisis, a la que no pueden hacer frente por sí mismas y que exige intervención inmediata, a fin de prevenir situaciones de mayor gravedad y evitar con ello procesos de vulnerabilidad o de exclusión. Madrid Capital: En Madrid Capital encontramos el SAMUR SOCIAL que es un servicio de Atención Municipal de Emergencias Sociales, que se encuentra integrado en la red de respuesta de los Servicios de Emergencias de la ciudad de Madrid (112 Emergencias Madrid, SAMUR Protección Civil, Policía Municipal, Bomberos). Funciona las 24 horas del día y los 365 días del año.	112 900 44 45 55 (Emergencias Sociales) 914 80 20 20 (SAMUR SOCIAL)

Policía Nacional	Es importante ponerse en contacto en caso de necesidad de ayuda inmediata. Además, hay unas Unidades de Atención a la Familia y Mujer de la Policía Nacional especializadas en la lucha contra: violencia de género, violencia doméstica y violencia sexual (UFAM), con las que también se puede contactar si se necesita una atención más especializada para poder atender y escuchar a las víctimas.	091
GRUME	Son los Grupos de Menores de la Policía Judicial. Se encargan de la investigación de hechos delictivos cometidos por menores. Colaborando con grupos de la policía judicial de Comisarías y otras unidades que lo requieran.	914 93 12 02 914 93 12 04
Agentes Tutores	Los Agentes Tutores son miembros de la Policía Local/Municipal, con formación específica, especializado en cooperar en la resolución de conflictos privados y en la actuación en el entorno escolar. Dentro de Madrid capital: https://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/Inicio/Emergencias-y-seguridad/Policia-Municipal/Agente-Tutor-Policia-Municipal-/?vgnextfmt=default&vgnextoid=a1b8cf92b9371410VgnVCM1000000b205a0aRCRD&vgnextchannel=3926bb21278fe410VgnVCM1000000b205a0aRCRD Dentro de la comunidad de Madrid: Para conocer si tu municipio cuenta con agentes tutores, podrás ponerte en contacto con la Policía Local/Municipal que te informarán de la existencia de dicho programa.	914 22 07 64 (Carabanchel) 913 23 82 78 (Tetuán) 914 34 36 35 (Retiro) 915 09 54 22 (Latina) 915 32 94 15 (Centro Norte) 915 21 15 51 (Centro Sur)

Guardia Civil	Es importante ponerse en contacto en caso de necesidad de ayuda inmediata Hay unos equipos de Policía Judicial de la Guardia Civil especializados en hechos delictivos en los que se encuentran implicadas mujeres y menores llamado EMUME.	062 915 14 69 79 Ext. 4809 (EMUME)
Fiscalía de menores	Figura dentro del poder judicial que vela por el interés superior del menor. Por tanto, también investiga los hechos y tiene una función de orientación.	914 93 12 02 914 93 12 03
Violencia de Género	Es un teléfono de información, asesoramiento jurídico y atención psicosocial inmediata a todas las formas de violencia de género. Es considerado un recurso de proximidad porque es atendido de forma autonómica.	016
SOS Racismo	Atención jurídica	915 59 29 06
Médicos del Mundo	Atención sanitaria	915 43 60 33
Delegación Provincial de Participación Ciudadana	A través de madrid.participa@policia.es los ciudadanos pueden canalizar las demandas, inquietudes y todas aquellas cuestiones que tengan que ver con la seguridad ciudadana. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcjpcglclefindmkaj/http://www.aept.org/archivos/documentos/turismo-seguro/listado_contactos_delegaciones_part_ciudad_isp_madrid.pdf	913 22 57 90 (Carabanchel) 915 48 81 22 (Centro) 918 30 68 38

CIASI	La Comunidad de Madrid cuenta con un Centro especializado de intervención en abuso sexual infantil (CIASI) para la atención de aquellos niños, niñas o adolescentes y sus familias que necesiten atención psicológica, social y/o jurídica.	675 99 19 88
--------------	---	---------------------