

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN

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

Versión nº. 2 de 23/01/2020

Esta versión anula otras anteriores

FICHA DEL DOCUMENTO

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:	Equipo directivo
Fecha de aprobación:	23/01/2020
Fecha de revisión:	23/01/2021
Versión en vigor:	2
Idiomas:	Castellano
Ámbito de aplicación:	Todos los programas y proyectos vinculados con la entidad.
Delegado del Órgano de Gobierno para la Protección de NNA-PV:	Ignacio Beltrán López
Responsable de Protección de NNA-PV:	Ignacio Beltrán López

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Observaciones	Responsable
1	13/12/2018	Versión Interna	Andrés Martínez
2	08/04/2019	Versión adaptada cambio organigrama	Andrés Martínez
3	28/11/2019		Andrés Martínez

CONTENIDOS

0 Acrónimos y siglas empleadas

1 Pautas de actuación

1 Procedimiento de notificación

2 ¿Qué hacer tras la aplicación del procedimiento?

3 Difusión y accesibilidad al recurso

4 Medidas orientadas a la monitorización del protocolo y su mejora continua

Anexos

1 Indicadores de detección

2 Recursos de consulta y notificación

2 Flujogramas

CdC: Código de Conducta.

PdP: Política de Protección.

KCS: Keeping Children Safe.

GT: Grupo de Trabajo.

PsV: Personas en Situación de Vulnerabilidad.

NNA: Niños, Niñas y Adolescentes.

NNUU: Naciones Unidas.

SdPI: Sistema de Protección Interno.

PES: Plataforma Educativa Salesiana.

FISAT: Fundación Iniciativa Solidaria Ángel Tomás

1

Pautas de actuación

1

Procedimiento de notificación

TERMINOLOGÍA

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

También se incluyen en el término “situaciones” las consultas o posible dudas que sobre una situación pueda darse.

RESUMEN DE ASPECTOS CLAVE

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

La notificación tiene dos dimensiones:

Notificación externa (hacia dispositivos externos a la organización):

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

Notificación interna (hacia dispositivos externos a la organización):

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

Notificación externa	Notificación interna	Acción	
✓	✓	¿Quién debe notificar?	La notificación es una obligación legal tanto para los ciudadanos como para los profesionales, recogida en la legislación española. Por lo tanto, cualquier persona – esté vinculada o no- a FISAT debe notificar.
✓	✓	¿Qué se debe notificar?	Cualquier situación potencial o real en la que se vean involucrados NNA-PsV: A nivel interno y externo: ✓ Cualquier modalidad de violencia contra, desde o entre NNA-PsV. ✓ Trato inadecuado o respecto al que se tengan dudas. ✓ Provocada por cualquier persona: el agresor puede ser un igual (otro NNA-PsV), un profesional, un colaborador, un familiar, la propia institución...] A nivel interno: ✓ Vulneración del CdC.
✓	✓	¿Es necesario tener la certeza de que algo está sucediendo?	No, es suficiente con la sospecha. La confirmación será por parte de agentes especializados.

	✓	¿A quién debo acudir?	A nivel interno, a través de: ✓ Responsable de Protección. ✓ Dirección de la Casa. ✓ Punto de Coordinación. ✓ Otras personas designadas por la organización
✓			A nivel externo: ✓ Servicios Sociales. ✓ Fiscalía. ✓ Juzgado de Guardia (en casos urgentes).
✓	✓	¿Cómo?	Siguiendo las pautas del Protocolo de Actuación.
	✓	¿Debo cumplimentar algún cuestionario?	Es recomendable que antes de notificar se cumplimente el Informe de Notificación . Se trata de un breve documento en el que se registra la información básica de la situación. Si el notificante no lo cumplimenta –al margen del motivo- lo hará la persona de enlace según proceda.
✓	✓	Las consultas y notificaciones: ¿son	La identidad de la persona que consulta o notifica, así como el contenido de las mismas, es confidencial, es decir: no trascenderá en

		anónimas?	ningún caso fuera del marco del Comité de Protección. En el caso de las consultas, no es necesario que el consultante se identifique. Sin embargo, en el caso de las notificaciones, es necesario que el notificante facilite algún dato para poder contar con su colaboración para definir mejor qué hacer o en distintas fases del procedimiento.
✓	✓	¿Puedo consultar y notificar a un dispositivo externo y ajeno a mi entidad?	Sí, a través de: ✓ Teléfono Europeo de Ayuda a la Infancia Maltratada (116 111). ✓ Teléfono de Asistencia Ciudadana (112).

1. **Procedimiento de Alegaciones Falsas:** En los casos en los cuales las alegaciones se determinen falsas, bien por parte de la Fiscalía u organismo competente, o bien por parte del Comité de Protección en los casos de faltas no constitutivas de delito, se procederá de la siguiente manera:
 - Reunión extraordinaria por parte del Comité de Protección para valora posibles medidas de sanción y/o medidas de reparación del daño.
 - Envío de propuestas de medidas al Equipo Directivo con el fin de aprobar o rechazar las medidas propuestas por el Comité de Protección.
 - Una vez comunicado el resultado del Equipo Directivo al Comité de Protección, este comunicará los implicados las mismas.
 - El Comité de Protección registrará en el Expediente de notificaciones todas las acciones.

CONSIDERACIONES RESPECTO AL PROCEDIMIENTO

1. Su objetivo es determinar cómo debe procederse para comunicar (notificar) una situación real o potencial de violencia contra NNA-PV, registrar la información, analizarla y complementarla si es necesario y ofrecer una respuesta adecuada en el menor tiempo posible.
2. El procedimiento se basa en los siguientes principios: diligencia, eficiencia, inmediatez y salvaguarda de la **confidencialidad** de todos los implicados, especialmente de las NNA-PV.
3. Se asume como eje fundamental garantizar la seguridad y apoyo a los NNA-PV en todo el proceso.
4. La entidad se reserva el derecho de ejercitar las acciones legales y disciplinarias que considere oportunas, a parte de las obligadas por Ley (notificación de sospechas):
 - a. Contra la persona implicada en la vulneración del CdC.
 - b. Contra la persona que notificase sabiendo que el hecho notificado es falso.
5. A lo largo de todo el procedimiento primará el interés superior del niño/a y se evitará en todo caso cualquier situación que pudiese suponer la victimización secundaria de NNA, motivo por el cual, como pauta, no se entrevistará a los NNA afectados.

El procedimiento se desarrollará bajo el criterio de **confidencialidad** para garantizar la protección

de la intimidad y dignidad de todas las personas involucradas, especialmente de NNA-PsV.

REGISTRO DE LA INFORMACIÓN, ARCHIVO Y CUSTODIA

1. Informe de Notificación:

- a. Es el instrumento documental central de todo el proceso tanto en el caso de consultas como de notificaciones, de manera que se simplifique la gestión.
- b. Se recomienda que las consultas se gestionen también a través de este documento, ya que resulta frecuente que lo que inicialmente se plantea como duda dé lugar más adelante a un caso.
- c. Como pauta general, se animará a los notificantes a que cumplimenten de forma previa el Informe antes de dar el paso de informar. Esto les permitirá ordenar la información y tener una idea más clara de los hechos.
- d. En caso que no o cumplimente el notificante, será responsabilidad de la persona de enlace¹.
- e. El Informe estará disponible en dos versiones:
 - i. En papel, para poder ser cumplimentado a mano.
 - ii. En formato digital mediante un formulario para que pueda ser cumplimentado digitalmente y enviado instantáneamente.

2. Expediente de Notificación:

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

3. Archivo y custodia:

¹ Punto de Coordinación Local, Punto de Coordinación General, Responsable de Protección...

- a. Como criterio general se establece que la documentación será archivada preferentemente en soporte papel y custodiada en el despacho del Responsable de Protección.
- b. En todo caso, la entidad debe garantizar la salvaguarda de la integridad, seguridad y confidencialidad de la documentación, tal y como corresponde a información sensible y en función del marco legislativo al respecto vigente.

4. Consultas:

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

5. Notificación:

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

COLABORACIÓN CON EL COMITÉ DE PROTECCIÓN

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

2. El tiempo invertido en la colaboración fuera del horario laboral, en el caso que así fuera, se devolverán en horas libres. En todo caso, se intentará –en la medida de lo posible– que la colaboración sea dentro de la jornada habitual de trabajo, siendo organizado en última instancia por el Equipo Directivo de FISAT.
3. La compensación del tiempo invertido:
 1. Deberá ser aprobada por el Equipo Directivo de FISAT
 2. Será gestionada por el o la directora del proyecto que se vea afectado.

FLUJOGRAMA

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

- **Escenario 1:** Gestión de consultas y dudas.
- **Escenario 2:** Posibles casos de violencia contra NNA-PsV por parte de terceros ajenos a FISAT y que suceden fuera del entorno en el que FISAT desarrolla sus actividades.

Los agresores pueden tener relación de amistad o parentesco con la víctima (por ejemplo, ser sus padres) y la agresión haber sucedido –por ejemplo– en el domicilio familiar.
- **Escenario 3:** Posibles casos de violencia contra, entre o desde NNA-PsV por parte de/ hacia miembros de la Red Interna y/o Externa (tanto si suceden en el entorno en que FISAT desarrolla sus actividades como fuera).
 - o **Escenario 3.a.** Pautas de actuación en caso que los hechos sean constitutivos de delito o posible delito.
 - o **Escenario 3.b.** Pautas de actuación en caso que los hechos sean constitutivos de falta o posible falta.
- **Medidas correctoras** a aplicar en todos los casos para los Escenarios 2 y 3.

Escenario 1: CONSULTA			
¿Qué?		¿Quién?	Documentación
1º.	✓ Consulta o duda sobre cualquier cuestión relativa a protección de NNA-PV. ✓ La consulta puede recibirse mediante teléfono, email o reunión personal.	La consulta puede proceder de: ■ Cualquier persona vinculada directa o indirectamente a FISAT ■ Beneficiarios, sus familias y cuidadores.	o Registro de Consultas (expediente de Notificación)
2º.	✓ Recoger toda la información necesaria para ofrecer una respuesta adecuada. ✓ Contestar la consulta en el plazo de 48 horas en situaciones estándar. (La respuesta no tendrá por que ser colegiada, y en cualquier caso se instará a que la consulta será objeto de estudio). ✓ Si la persona que consulta considera que se trata de una situación urgente, la respuesta debe ser lo más inmediata posible en el plazo máximo de 24 horas.	■ Responsable de Protección	o La respuesta debe ser por escrito a través del apartado específico del Informe de Notificación.
3º.	✓ En caso de necesitar de una respuesta colegiada, el Responsable de Protección trasladará a su vez la consulta al Comité de Protección para su análisis y valoración de la respuesta idónea.	■ Responsable de Protección. ■ Comisión de Protección.	o La respuesta debe ser por escrito a través del apartado específico del Informe de Notificación.
4º.	✓ El Comité de Protección podrá trasladar a su vez la consulta a un asesor externo experto en materia de Protección para asegurar una respuesta idónea.	■ Comisión de Protección. ■ Asesor externo experto en materia de Protección.	o La respuesta debe ser por escrito a través del apartado específico del Informe de Notificación.
5º.	✓ El Comité de Protección incluirá la respuesta en el dossier de respuestas a consultas.	■ Responsable de Protección.	o Dossier de respuesta a consultas.
6º.	✓ Recopilación de respuestas y elaboración del dossier.	■ Responsable de Protección.	o Dossier de respuesta a consultas.

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

¿Qué?		¿Quién?	Documentación
1º.	✓ Detección de una situación real o potencial de violencia contra NNA-PsV. ✓ Detección de una posible situación de vulneración del Código Ético y/o la Política de Protección.	El notificante puede ser: ■ Cualquier persona vinculada directa o indirectamente a FISAT. ■ Beneficiarios, sus familias y cuidadores.	o Cumplimentación del Informe de Notificación con datos básicos sobre la situación.
2º.	✓ Recepción del informe de notificación.	■ Responsable de Protección	o Expediente de Notificación: Registro de actuaciones.
3º	✓ El Responsable de Protección trasladará a su vez el Informe de Notificación al Comité de Protección para su análisis y valoración.	■ Responsable de Protección. ■ Comisión de Protección.	o Expediente de Notificación: Registro de actuaciones.
4º	✓ Traslado del informe de notificación a Servicios Sociales/Fiscalía y en caso de urgencia a Juzgado de Guardia. Plazo de 24 a 48 horas	■ Responsable de Protección	o Expediente de Notificación: Registro de actuaciones.

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

¿Qué?		¿Quién?	Documentación
0º.	✓ Plazos máximos de gestión: • Casos urgentes (hechos constitutivos de posible delito y/o riesgo de integridad física de NNA-PsV: 24 horas. • Casos no urgentes (no existe riesgo contra la integridad física de NNA-PsV): 48 horas máximo.	■ Criterio aplicable a todas las personas involucradas en la gestión del flujograma.	--
1º.	✓ Detección de una situación real o potencial de violencia contra NNA-PV. ✓ Detección de una posible situación de vulneración del Código Ético y/o la Política de Protección.	El notificante puede ser: ■ Cualquier persona vinculada directa o indirectamente a FISAT. . ■ Beneficiarios, sus familias y cuidadores.	o Cumplimentación del Informe de Notificación con datos básicos sobre la situación.
2º.	✓ Valoración de: • Grado de urgencia y gravedad en función de si está en riesgo la integridad física y/o psíquica del NNA-PV. • Si puede tratarse o no de un delito.	■ Responsable de Protección	o Cumplimentación del Informe de Notificación con la valoración y propuesta.
3º.	✓ Traslado del Informe de Notificación y de la propuesta de acción al Comité de Protección.	■ Responsable de Protección. ■ Comité de Protección	o Cumplimentación del Informe de Notificación con la

			valoración y propuesta del Comité de Protección. o Expediente de Notificación: Registro de actuaciones.
4º	✓ El Responsable de Protección se pondrá en contacto con el notificante para contrastar los datos de los que dispone y completar los que precise. ✓ Paralelamente, se entrevistará con la discreción necesaria, con todas aquellas personas que resulte oportuno para completar la información disponible. ✓ Ni los NNA, ni la supuesta víctima serán entrevistados en ningún caso para evitar su victimización secundaria.	■ Responsable de Protección.	o Expediente de Notificación: Registro de actuaciones.
5º	✓ Traslado de toda la información al Comité de Protección.	■ Responsable de Protección.	o Expediente de Notificación: Registro de actuaciones.
Ver a continuación las pautas de actuación en función de la casuística.			

Escenario 3.a.

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

Criterios generales:

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

1º.	✓ En caso de tratarse de un delito o posible delito, se procederá al traslado del Informe de Notificación y toda la documentación recogida en el Expediente a la Fiscalía de la Audiencia Provincial en el plazo máximo de 24 horas desde la recepción de la notificación. ✓ Traslado de la Notificación al Responsable de Protección Inspeccional. ✓ Traslado de la Notificación al Director/a de Obra.	■ Responsable de Protección.	o Expediente de Notificación: Registro de actuaciones.
2º.	✓ Valoración de las medidas cautelares a adoptar (p.e.: suspensión temporal de actividad). En el plazo máximo de 24 horas desde la recepción de la notificación. ✓ No habrá comunicación de la notificación a la persona que	■ Comité de Protección.	o Expediente de Notificación: Registro de actuaciones.

	supuestamente ha vulnerado la PdP y/o el CdC para asegurar el cauce de las posibles investigaciones.		
3º.	✓ Apertura de expediente disciplinario informativo.	■ Responsable de Protección.	o Expediente de Notificación: Registro de actuaciones.
4º.	✓ Valoración a nivel interno de si -al margen del resultado de las actuaciones de la Fiscalía- el hecho notificado es constitutivo de falta y vulnera o no la PdP y el CdC. Plazo máximo de 24 horas. ✓ Determinación de la sanción correspondiente a nivel interno de FISAT.	■ Comité de Protección.	o Expediente de Notificación: Registro de actuaciones.
5º	✓ Comunicación de la deliberación del Comité al interesado/a y actuaciones consecuentes.	■ Comité de Protección ■ Director/a del proyecto.	o Expediente de Notificación: Registro de actuaciones.
6º.	✓ Registro del resultado del proceso y copia del Expediente de Notificación en el Expediente personal en caso de ser miembro de la Red Interna de FISAT.	■ Responsable de Protección	o Expediente personal.

Escenario 3.b.

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

Criterios generales:

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

1º.	✓ Valoración de las medidas cautelares a adoptar (p.e.: suspensión temporal de actividad). En el plazo máximo de 24 horas desde la recepción de la notificación.	■ Comité de Protección.	o Expediente de Notificación: Registro de actuaciones.
2º	✓ Comunicación razonada por escrito de la notificación a la persona que supuestamente ha vulnerado la PdP y/o el CdC.	■ Responsable de Protección.	o Expediente de Notificación: Registro de actuaciones.
3º.	✓ Apertura de expediente disciplinario informativo.	■ Responsable de Protección.	o Expediente de Notificación: Registro de actuaciones.
4º.	✓ En el plazo de siete días naturales, el interesado/a podrá manifestar por escrito lo que considere conveniente	■ Persona que supuestamente ha vulnerado la PdP y/o el CdC.	o Expediente de Notificación: Registro de actuaciones.

	para el esclarecimiento de los hechos.		
5º	✓ Comunicación de la deliberación del Comité al interesado/a y actuaciones consecuentes.	■ Comité de Protección + ■ Director/a del proyecto	o Expediente de Notificación: Registro de actuaciones.
6º.	✓ Registro del resultado del proceso y copia del Expediente de Notificación en el Expediente personal en caso de ser miembro de la Red Interna de FISAT.	■ Responsable de protección.	o Expediente personal.

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

3

Criterios generales:

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

5. También han de aplicarse independientemente de la relación de FISAT con el agresor/a o presunto/a agresor/a.			
1º.	✓ Tras la clarificación de los hechos, deben analizarse de forma colectiva qué puede hacer FISAT para garantizar – en la medida de lo posible– que los hechos no vuelvan a suceder. ✓ Esta actividad debe desarrollarse a través de espacios de participación.	■ Comité de Protección. ■ Grupos de Trabajo.	Informes de propuestas.
2º.	✓ Sistematización y definición operativa de las propuestas y cambios necesarios.	■ Responsable de Protección.	Informe final.
3º.	✓ Traslado del informe de propuestas al Equipo directivo de FISAT para que se valore la adopción de las mejoras.	■ Responsable de Protección.	Informe final.
4º.	✓ Aprobación o refutación de las propuestas por parte del Equipo directivo de FISAT.	■ Equipo Directivo de FISAT.	- o Anexo al Informe final documento de aprobación o refutación de las propuestas por parte del Equipo directivo. - o Expediente de Notificación: Registro de actuaciones.

2 ¿Que hacer tras la aplicación del procedimiento?

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

3 Difusión y accesibilidad al recurso

1. **Difusión masiva:** El presente Protocolo y el procedimiento de notificación (tanto a instancias externas como internas de FISAT) debe difundirse a todas las redes de

personas, organizaciones y empresas que colaboran con la entidad en la consecución de sus fines.

2. Conocimiento y comprensión del Protocolo por parte de NNA-PV, sus familias y cuidadores:

- a. El acceso de los beneficiarios y sus familias y cuidadores debe garantizarse y especialmente en el caso de NNA-PV, para lo cual se deben realizar versiones adaptadas del Protocolo y explicarles abiertamente su finalidad, funcionamiento y cómo pueden hacer uso de él.
- b. Lo anterior debe hacerse dentro de acciones formativas dirigidas a ayudarles a identificar situaciones de riesgo y cómo evitarlas, de manera que el contenido sobre detección y notificación de posibles situaciones de violencia se enmarque dentro de contenidos más amplios (por ejemplo, Educación para la Convivencia) y dote de significado la utilidad de estos recursos.

3. Canales de información sobre el Protocolo y notificación. FISAT debe disponer de al menos:

- a. **Cartelería explicativa y trípticos informativos.**
- b. **Buzones de quejas / sugerencias**, accesibles y en zonas en las que puedan ser empleados con discreción. Se recomienda su existencia en soporte material y virtual².

4 Medidas orientadas a la monitorización del protocolo y su mejora continua

1. FISAT dispone de un buzón (físico y virtual) al que puedan remitirse quejas y sugerencias.
2. El informe anual incluirá un capítulo específico sobre el seguimiento del Protocolo.
3. Una vez implantado el Protocolo, deberá existir al menos una reunión trimestral del Comité de Protección para el seguimiento del mismo.

² Información específica en el Anexo “Recursos de información y notificación”.

ANEXOS

Indicadores de detección

CONSIDERACIONES PREVIAS

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

MALTRATO FÍSICO

INDICADORES FÍSICOS EN EL NIÑO O NIÑA

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

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

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

Lesiones internas.

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

Cortes o pinchazos.

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

Señales de asfixia o ahogamiento.

CONDUCTA DEL NIÑO O NIÑA

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

CONDUCTA DEL ADULTO/ CUIDADOR

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

ABANDONO O NEGLIGENCIA FÍSICA

INDICADORES FÍSICOS EN EL NIÑO O NIÑA

- Ha sido abandonado.
- Retraso de crecimiento y desarrollo. Malnutrición, raquitismo.
- Falta de higiene, uñas sucias y largas, cabello largo, sucio, mal cortado, vestido inadecuado para la época del año, sucio, roto.
- Caries, flemones, pérdida de algún diente.

- Intoxicaciones o traumatismos accidentales por escasa supervisión de sus progenitores, visitas repetidas a urgencias del hospital, historia de ingresos.
- Retraso la adquisición de logros madurativos y problemas de aprendizaje.
- Infecciones recurrentes.
- Cansancio inapropiado para su edad y apatía.
- Permanencia prolongada fuera del hogar cuando es preescolar, escolar o adolescente.

CONDUCTA DEL NIÑO O NIÑA

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

CONDUCTA DEL ADULTO/ CUIDADOR

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

- Compensa con bienes materiales la falta de cuidado general.

MALTRATO Y ABANDONO EMOCIONAL

INDICADORES FÍSICOS EN EL NIÑO/ NIÑA

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

CONDUCTA DEL NIÑO/ NIÑA

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

CONDUCTA DEL ADULTO / CUIDADOR

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

ABUSO SEXUAL

INDICADORES FÍSICOS EN EL NIÑO / NIÑA

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

CONDUCTAS DEL NIÑO / NIÑA

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

CONDUCTAS DEL ADULTO / CUIDADOR

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

Recursos de consulta y notificación

RECURSOS INTERNOS

Función		Nombre, apellidos y cargo que habitualmente desempeña.	Datos de contacto	Disponibilidad	
				Presencial	Telefónica
Delegado del Órgano de Gobierno para la protección de NNA-PsV		Ignacio Beltrán, Director General	direccion@fisat.es 637026655	Bajo demanda Avda. Primado Reig,6 Servicios Centrales FISAT	Bajo demanda
Responsable de Protección	Titular	Ignacio Beltrán, Director General	direccion@fisat.es 637026655	Bajo demanda Avda. Primado Reig,6 Servicios Centrales FISAT	Bajo demanda
	Suplente				
Punto de Coordinación General PES ALC	Titular				
	Suplente				
*Se añadirán los puntos					

de coordinación concretos tras la aprobación por parte del Equipo directivo.					
Punto de Coordinación General BUR *Se añadirán los puntos de coordinación concretos tras la aprobación por parte del Equipo directivo.	Titular				
	Suplente				
Punto de Coordinación General VSAA *Se añadirán los puntos de coordinación concretos tras la aprobación por parte del Equipo directivo.	Titular				
	Suplente				

Punto de Coordinación General VSJB	Titular				
	Suplente				
*Se añadirán los puntos de coordinación concretos tras la aprobación por parte del Equipo directivo.					
Punto de Coordinación General CRT	Titular				
	Suplente				
*Se añadirán los puntos de coordinación concretos tras la aprobación por parte del Equipo directivo.					

RECURSOS EXTERNOS

RECURSOS SOCIALES	RECURSOS JURÍDICOS
Servicios de emergencias 112/016	FISCALIA DE MENORES VALENCIA Consuelo Benavente Palop (Ciudad de la Justicia) AV. PROFESSOR LÓPEZ PIÑERO, 14 46013 Valencia Telf. 961929139 Fax. 96 192 94 39 Aquí se pueden realizar las notificaciones
Línea de Ayuda a la infancia, atención 24 horas 116 111	FISCALIA DE MENORES ALICANTE Margarita Campos Pozuelo Avda. de Aguilera, 53, 03007 Alicante. Telf. 96 593 58 82 / 81 Fax. 96 593 58 77 Aquí se pueden realizar las notificaciones
Teléfono del menor (ANAR.org): 900202010	FISCALIA DE MENORES CASTELLÓN Carlos Vicente Escorihuela Gallén Bulevar Vicente Blasco Ibáñez, 10, 12003 Castellón. Telf. 964 621 587 /88 Fax. 964 62 19 39 Aquí se pueden realizar las notificaciones
Servicio de atención psicológica a menores víctimas de abusos: El Servicio de Atención Psicológica a Menores Víctimas de Abusos Sexuales y Menores Agresores, de la Comunitat Valenciana, es un servicio concertado y gratuito, que presta la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, para la prevención y atención del abuso sexual infantil. El Servicio se presta a: Menores víctimas de agresiones y abusos sexuales, así como menores perpetradores. http://www.inclusio.gva.es/es/web/menor/servicio-de-atencion-psicologica-a-menores38f	FISCALIA DE MENORES MURCIA José Antonio Rodenas López Avda. de la Justicia, s/n 3ª planta 30071 Murcia Telf. 968 816 191 Fax. 968 816 193 Aquí se pueden realizar las notificaciones

OFICINAS DE ATENCIÓN A LAS VÍCTIMAS DEL DELITO: La Red de Oficinas de la Generalitat de Asistencia a las Víctimas del Delito se configura como un servicio de carácter público, gratuito y multidisciplinar. La finalidad de las Oficinas es prestar información, asistencia y/o atención coordinada a víctimas de delitos, testigos y personas en situación de riesgo como consecuencia de su contacto circunstancial con el delito. Las oficinas prestan una asistencia integral y especializada que comprende atención jurídica, psicológica y social durante todo el procedimiento e incluso con posterioridad a su terminación. También promueven medidas de justicia restaurativa, los recursos tendentes a garantizar la seguridad de las víctimas y actúan, además, como punto de coordinación de las ordenes de protección de las víctimas de violencia domestica y de género que adopten los órganos judiciales de la Comunitat Valenciana. http://www.oficinavictimas.gva.es	SERVICIO DE ORIENTACIÓN JURÍDICA (ICAV- VALENCIA) Av. Profesor López Piñero, 14 46013 Valencia Mañanas de 9 a 13 h. Teléfono 96.316.20.91 E-Mail: soj@icav.es
Guía sobre el papel del ÁMBITO SOCIAL en la detección y el abordaje de situaciones de desprotección o maltrato infantil. (VALENCIA) http://www.inclusio.gva.es/documents/610740/703749/El%20papel%20del%20%C3%81MBITO%20SOCIAL%20en%20el%20abordaje%20de%20situaciones%20de%20desprotecci%C3%B3n%20infantil/f0138ffe-a41b-4716-ae92-a6ce06896b89	SERVICIO DE ORIENTACIÓN JURÍDICA (ICAMUR – MURCIA) Primera planta del Palacio de Justicia Ronda de Garay, número 5 Murcia - 30003. Teléfono: 968-900-200 y 968-21-25-70. Correo Electrónico: icamur@icamur.org
PROGRAMA DE ACTUACIÓN EN POSIBLES SITUACIONES DE RIESGO EN LA INFANCIA (MURCIA) Objeto Proporcionar a las familias, en cuyos	

hijos menores se aprecia una Situación de Riesgo, definida en el art. 17 de la Ley 26/2015, de modificación del Sistema de Protección a la Infancia y a la Adolescencia, el apoyo profesional necesario para reducir o eliminar los factores que determinan dicha Situación de Riesgo.

Destinatarios

Ciudadanía y Administraciones.

Familias con hijos menores en los que, tras la correspondiente valoración, se aprecia Situación de Riesgo.

Requisitos

Tener hijos de menos de 18 años que estén en cualquier tipo de situación que afecte o pueda afectar, en un inmediato, su adecuado desarrollo, de forma significativa, pudiendo modificarse las circunstancias, mediante un proceso de cambio, en los factores que las motivan.

[http://www.carm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=413&IDTIPO=240&NO_MBRECANAL=Maltrato+Infantil&RASTRO=c566\\$m2980,3061](http://www.carm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=413&IDTIPO=240&NO_MBRECANAL=Maltrato+Infantil&RASTRO=c566$m2980,3061)

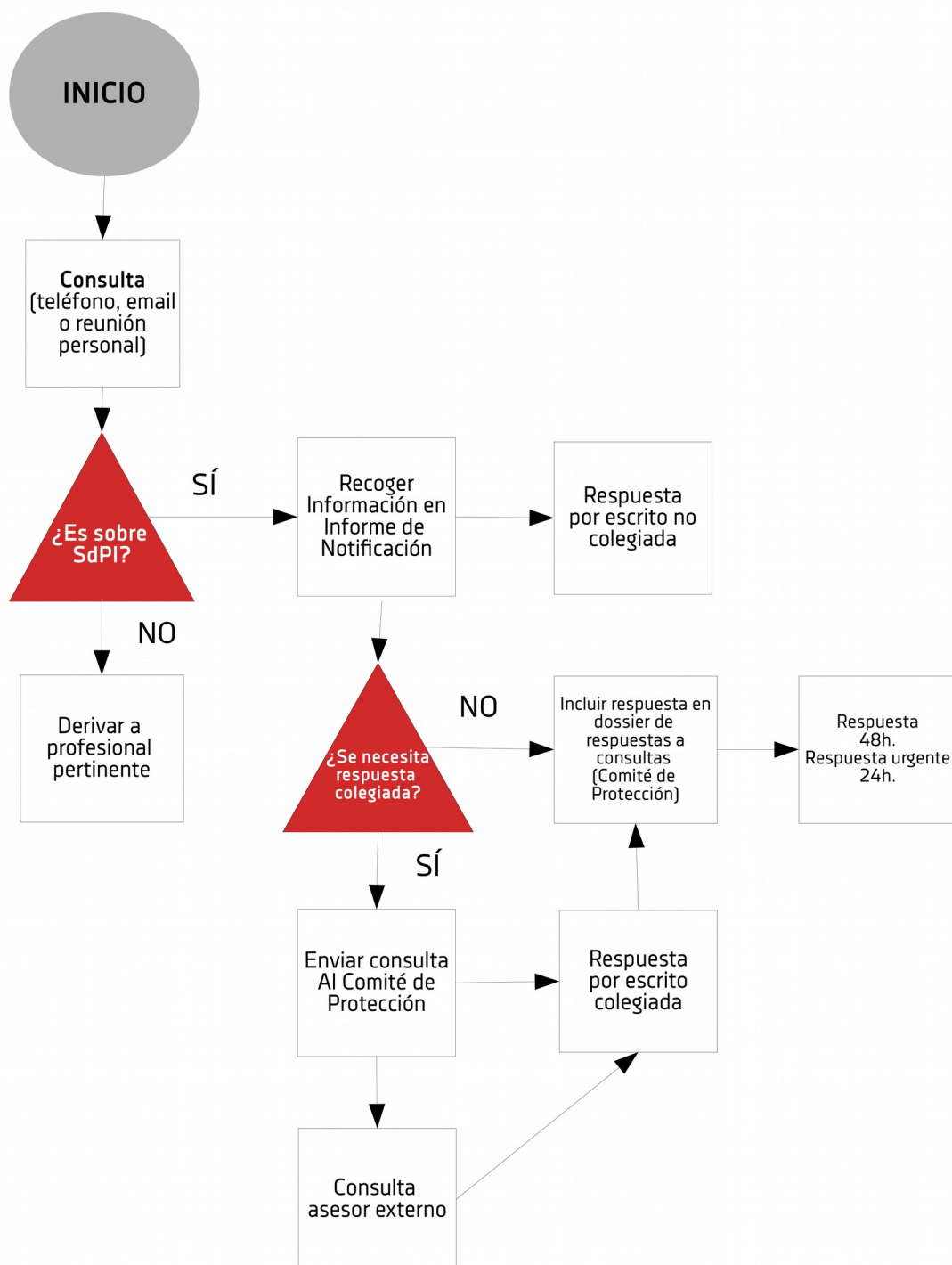
Telf:968 362 000

CENTRO MUNICIPAL DE SERVICIOS SOCIALES
SALVADOR ALLENDE

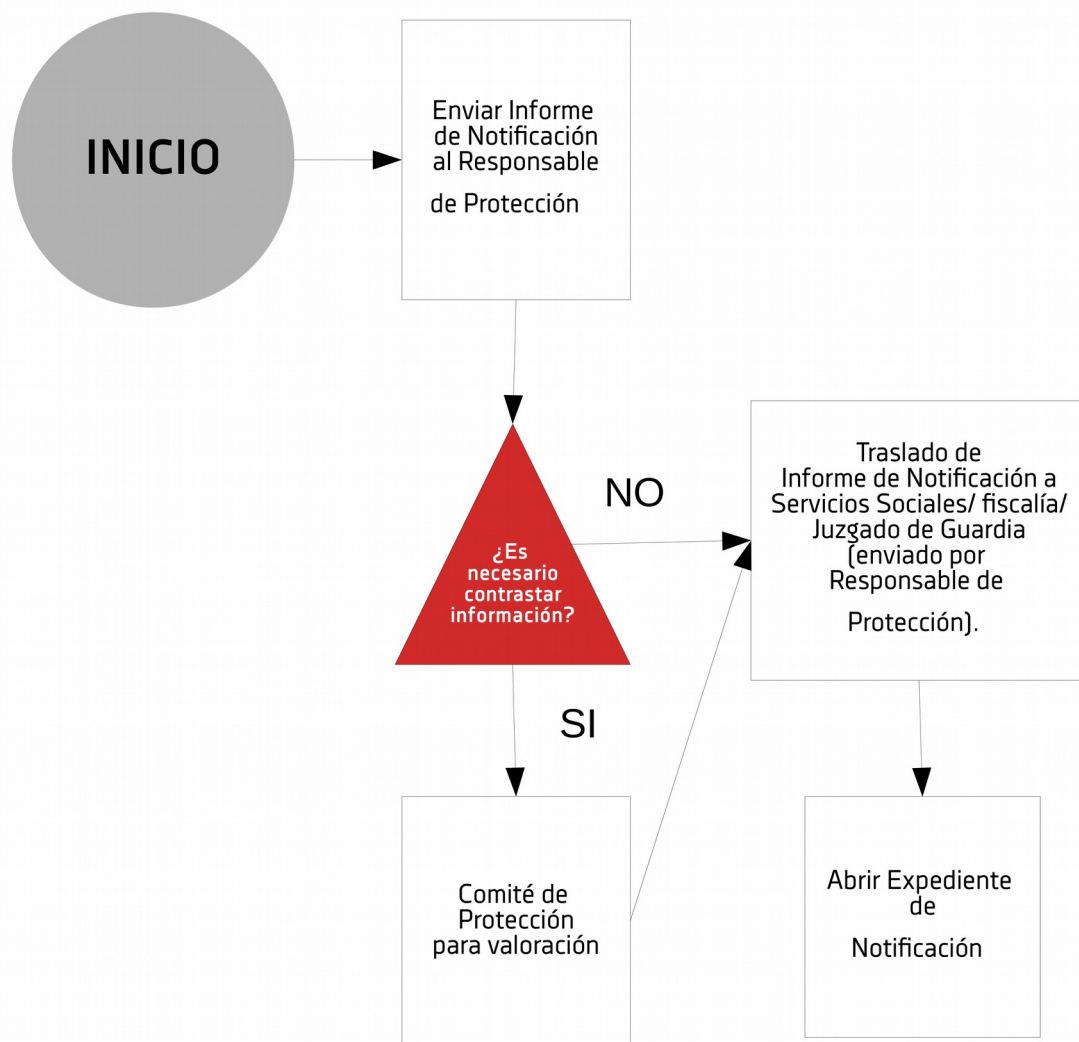
SAN JUAN DE LA PEÑA,, 3 - 2º 46019 VALENCIA Teléfono: 96.208.46.50 Fax: 96.353.99.65 email: cmsssalsalvadorallende@valencia.es	
CENTRO MUNICIPAL DE SERVICIOS SOCIALES QUATRE CARRERES AMBROSIO HUICI, s/n 46013 Valencia Teléfono: 962084080 Fax: 963331073 email: cmssquatrecarreres@valencia.es	
CENTRO SOCIAL DE BURRIANA Barranquet, 1 Bajo 12530 Borriana/Burriana Teléfono: 964511022	
SERVICIOS SOCIALES VILLENA C/ Escalona nº 11-A 03400 VILLENA Teléfono: 965800393 / 965 80 11 50 - Extensión:210 Fax: 965817658 email:: sersociales@villena.es	
EQUIPO SOCIAL DE BASE 1 (ALICANTE) Calle Santos Médicos, 8 03002 ALICANTE Teléfono: 965209499965209578	

Fax: 965209499 E-mail: centrosocial.1@alicante-ayto.es	
CENTRO SOCIAL POETA MIGUEL HERNÁNDEZ C/Torres Quevedo, 14 03201- Elche Teléfono: 966 65 82 40	
SERVICIOS SOCIALES – UTS02 Av. d'Andalusia 13 03801- Alcoy Teléfono: 96 553 71 29 E-mail: ssocials_cami@alcoi.org	
CENTRO MUNICIPAL DE SERVICIOS SOCIALES C/ Gisbert, nº 4 Edificio "Escuelas Graduadas" 30202 – Cartagena Teléfono: 968 12 88 26 E-mail: centro1@ayto-cartagena.es	

Escenario 1: Gestión de consultas y dudas



Escenario 2: Posible caso de violencia contra NNA – PsV por parte de terceros a FISAT y fuera del entorno en el que FISAT desarrolla sus actividades



**Escenario 3: Posible caso de violencia contra NNA-PsV por parte de la Red Interna y/o Externa a FISAT.
Pautas de actuación en casos constitutivos de posible delito y casos constitutivos de posible falta.**

