



Programa de fortalecimiento de las Políticas de Protección de Niños,  
Niñas, Adolescentes y Personas en situación de vulnerabilidad en  
entidades del Tercer Sector en España y Portugal.



# **POLÍTICA**

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

Documento de referencia nº 2

Versión nº. 1 de 18/04/2018

Esta versión anula otras anteriores



## FICHA DEL DOCUMENTO

<b>Título:</b>	Política para la protección de niños, niñas y personas en situación de vulnerabilidad.
<b>Área funcional:</b>	Protección de Niños, Niñas, Adolescentes y Personas en situación de vulnerabilidad.
<b>Aprobado por:</b>	Junta Directiva de la Asociación Barró
<b>Fecha de aprobación:</b>	18 de Abril de 2018
<b>Fecha de revisión:</b>	18 de Abril de 2019
<b>Versión en vigor:</b>	Nº 1
<b>Idiomas:</b>	Castellano
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Todas las personas y organizaciones vinculadas con la entidad.
<b>Delegado del Órgano de Gobierno para la Protección de NNA-PV:</b>	Esther Galante Ramos. Responsable de Gestión y Dirección de Proyectos
<b>Responsable de Protección de NNA-PV:</b>	Esther Galante Ramos. Responsable de Gestión y Dirección de Proyectos



## CONTENIDOS

### 0 Acrónimos y siglas empleadas

### 1 Posicionamiento y compromiso

**Características generales.**

**Principios inspiradores.**

**Enfoque de derechos.**

**Marco de referencia en España.**

- Marco internacional.
- Marco estatal.

### 2 Definiciones

### 3 Alcance de la Política

### 4 Gestión

**Aprobación.**

**Coordinación de la Política: el Responsable de Protección de NNA-PV (referente interno).**

- Funciones.
- Dependencia.
- Ratio.
- Organización.
- Designación.

**Implicación y responsabilidad: Órganos de gobierno y ejecutivos.**

- Delegado de Protección de NNA-PV del Órgano de Gobierno.
  - Designación.
  - Funciones.
- Implicación de los directivos y mandos.
  - Funciones.

**Prevención, detección y notificación de la violencia contra NNA-PV: Puntos de coordinación.**

*Aproximando la protección a la primera línea de acción.*

- Funciones.
- Dependencia.
- Ratio.
- Organización.
- Designación.

### **Participación y adaptación.**

*¿Cómo ayudamos a las personas a apropiarse y desarrollar una cultura de la protección?*

- Criterios generales.
- Medidas dirigidas a los beneficiarios y sus familias.
  - El Responsable de Convivencia.
- Propuesta de Grupos de Trabajo.
- Criterios para el funcionamiento de los Grupos de Trabajo y espacios de participación.
- Medidas dirigidas a la Red Interna y Externa.
  - Grupos de trabajo.

### **Comité de Protección de NNA-PV.**

*La toma de decisiones colegiada.*

- Dependencia y funciones.
- Miembros.
- Reglamento de funcionamiento.

## **5**

### **Herramientas para el despliegue de la Política de Protección**

#### **Catálogo de herramientas.**

#### **Mapa de Riesgos.**

*¿Conocemos nuestros riesgos, dónde están y cómo neutralizarlos?*

- Informantes clave.
- Conocimiento del entorno y del fenómeno.
- Conocimiento del entorno externo.
- Conocimiento del entorno interno.
- Cuestiones clave relativas al entorno interno y externo.
- Adaptación al contexto externo.

#### **Código de Conducta.**

*¿Cómo debemos proceder a nivel individual?*

- Contenidos mínimos.
- Comprensión por parte de los beneficiarios de la entidad y sus familias.

#### **Protocolo de actuación.**

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

- Objetivo.
- Asesoramiento especializado.
- Comprensión por parte de los beneficiarios de la entidad y sus familias.



- El proceso de notificación.
- Recursos para víctimas, agresores y sus familias.
- Accesibilidad.

#### **Programa de capacitación de agentes clave.**

*¿Cómo nos organizamos para formar a nuestra red de personas en prevención, detección y notificación?*

- Alcance del Programa.
- Objetivos.
- Contenidos.
- Niveles mínimos.
- Perfil docente.

#### **Plan de Comunicación Interna.**

*¿Cómo informamos a nuestra red de personas de la Política y sus implicaciones?*

- Objetivo.

#### **Plan de Comunicación Externa.**

*¿Cómo informamos a la ciudadanía de nuestro compromiso?*

- Objetivo.
- Catálogo de actividades.

#### **Extendiendo redes: relación con colaboradores y proveedores.**

*¿Cómo involucramos a nuestra red externa?*

- Justificación.
- Terminología.
- Objetivo
- ¿Cómo se gestiona este compromiso?

**Enfoque.**

**Alcance.**

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

**Procedimiento para la gestión de personas.**

**Evidencias del cumplimiento de la Política.**

**Criterios para la colaboración con el Comité de Protección.**



7

## Consecuencias derivadas de la vulneración de la Política y del Código de Conducta

¿Dónde se recogen?

Criterios generales.

Para los miembros de los Órganos de Gobierno de la entidad.

Para el personal contratado.

Para el personal voluntario.

Para los socios, colaboradores y contratadas.

Para otros agentes.

8

## Transversalidad

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

Criterios generales.

9

## Orientación hacia la Mejora Continua

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

- Órgano responsable de su coordinación.
- Instrumentos de evaluación.
  - Informe de seguimiento periódico.
  - Informe anual.
- Procedimiento y programación.

**La Mejora Continua como eje de la protección eficaz.**

- ¿Qué es la Mejora Continua?
- Cómo implementarla en nuestra entidad.

10

## Memoria económica



## Capítulo 0

### 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



## Capítulo 1

### POSICIONAMIENTO Y COMPROMISO

*Los Estados partes 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.*

Artículo 19 de la Convención de los Derechos del Niño.

1. La Asociación Barró garantiza la seguridad y el apoyo a los NNA-PA en todo momento.
2. E incorpora el aprendizaje y mejora continua en base a la experiencia adquirida y un análisis 360º de la realidad en la que opera.
3. Respecto a NNA:
  - i. La Convención sobre los Derechos del Niño<sup>1</sup> (en adelante, CDN)<sup>2</sup>, 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 vigor el 2 de septiembre de 1990.
  - ii. Sus 54 artículos recogen los derechos económicos, sociales, culturales, civiles y políticos de todos los niños. Su aplicación es obligación de los gobiernos, pero también define las obligaciones y responsabilidades de otros agentes como los padres, profesores, profesionales de la salud, investigadores y los propios niños y niñas.
  - iii. Los derechos de los NNA se basan en cuatro principios fundamentales: 1) La no discriminación: todos los niños tienen los mismos derechos; 2) El interés superior del niño: cualquier decisión, ley, o política que pueda afectar a la infancia tiene que tener en cuenta qué es lo mejor para el niño.; 3) El derecho a la vida, la supervivencia y el desarrollo: todos los niños y niñas tienen derecho a vivir y a tener un desarrollo adecuado y 4) La participación:

<sup>1</sup> En este documento y la serie de documentos adjuntos, se emplea el término “Niño” para hacer referencia a toda persona menor de 18 años, tal y como la legislación vigente española recoge. Se empleará de forma indistinta “niño/s” y “niño/s, niña/s y adolescentes” y el acrónimo “NNA”.

<sup>2</sup> Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos (OHCHR). Disponible en:

<http://www2.ohchr.org/spanish/law/crc.htm>





los menores de edad tiene derecho a ser consultados sobre las situaciones que les afecten y a que sus opiniones sean tenidas en cuenta.

iv. Aunque es indudable el avance en el reconocimiento de la infancia y adolescencia como sujetos de derechos, no todos ellos 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.

4. Respecto a las personas adultas en situación de vulnerabilidad:

i. Desde una perspectiva genérica, puede definirse como “persona adulta en situación de vulnerabilidad” a toda aquella persona de al menos 18 años de edad o mayor, que por razones de discapacidad, edad, enfermedad, el contexto en el que se encuentra o como consecuencia de la inequidad social, es o puede ser incapaz de protegerse a sí misma de potenciales daños o situaciones de explotación.

ii. El marco de referencia es el ofrecido por la Declaración de los Derechos Humanos y en especial y el ámbito de actuación de la Asociación Barró, resulta especialmente importante el principio de no discriminación e igualdad de oportunidades.

iii. En este marco, la Asociación Barró asume los principios recogidos en los siguientes marcos de referencia:

1. Declaración Universal de los Derechos Humanos, adoptada y proclamada por la Resolución de la Asamblea General 217 A (iii) del 10 de diciembre de 1948<sup>3</sup>.
2. Convenio para la Protección de los Derechos Humanos y las Libertades Fundamentales (Roma, 4 de noviembre de 1950)<sup>4</sup>.
3. Convenio Europeo de Derechos Humanos (Corte Europea de Derechos Humanos, Consejo de Europa, primera versión de 1954, actualizado en 2010<sup>5</sup>).
4. Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (Nueva York, 13 de diciembre de 2006)<sup>6</sup>

iv. Como concreción de lo anterior, la Asociación Barró 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.

<sup>3</sup> Disponible en: <http://www.derechoshumanos.net/normativa/normas/1948-DeclaracionUniversal.htm>

<sup>4</sup> Disponible en: <http://www.derechoshumanos.net/Convenio-Europeo-de-Derechos-Humanos-CEDH/>

<sup>5</sup> Versión en Castellano disponible en [http://www.echr.coe.int/Documents/Convention\\_SPA.pdf](http://www.echr.coe.int/Documents/Convention_SPA.pdf)

<sup>6</sup> 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](http://www.ohchr.org/Documents/Publications/AdvocacyTool_sp.pdf)

## Marco de referencia en España relativo a NNA

### Internacional:

1. Convención sobre los Derechos del Niño (aprobado por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 20 de noviembre de 1989 y entró vigor el 2 de septiembre de 1990)<sup>7</sup>.
2. Observación General Nº 5 (2003), del Comité de los Derechos Niño, Medidas generales de aplicación de la Convención sobre los Derechos del Niño (CRC/GC/2003/5).
3. Observación General Nº 8 (2006), del Comité de los Derechos Niño, El derecho del niño a la protección contra los castigos corporales y otras formas de castigo crueles o degradantes (CRC/C/GC/8)<sup>8</sup>.
4. Observación General nº 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).<sup>9</sup>

### Europeo:

5. Convenio del Consejo de Europa para la protección de los niños de la explotación y el abuso sexual (2007)<sup>10</sup>.

### España:

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 adolescencia<sup>11</sup>.
8. Ley 26/2015, de 28 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia<sup>12</sup>.

<sup>7</sup> Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos (OHCHR). Disponible en: <http://www2.ohchr.org/spanish/law/crc.htm>

<sup>8</sup> <http://www.bienestaryproteccioninfantil.es/fuentes1.asp?sec=1&subs=23&cod=2508&page=>

<sup>9</sup> <http://www.bienestaryproteccioninfantil.es/fuentes1.asp?sec=1&subs=23&cod=653&page=>

<sup>10</sup> [https://www.boe.es/diario\\_boe/txt.php?id=BOE-A-2010-17392](https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2010-17392)

<sup>11</sup> [https://www.boe.es/diario\\_boe/txt.php?id=BOE-A-2015-8222](https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2015-8222)

<sup>12</sup> <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 menores<sup>13</sup>.
10. Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del delito<sup>14</sup>.
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 Delito<sup>15</sup>.

Iniciativas institucionales en España:

12. Informe de conclusiones de la Subcomisión para el estudio de la violencia contra la infancia en España del Congreso de los Diputados (2015)<sup>16</sup>

<sup>13</sup> <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2000-641>

<sup>14</sup>

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

<sup>15</sup>

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

<sup>16</sup>

<http://www.bienestaryproteccioninfantil.es/fuentes1a.asp?sec=5&subs=42&cod=2050&page=&palabras=subcomisi%C3%B3n&titulo=&autor=&medio=&editorial=&fechaD=&fechaH=>

## Capítulo 2 DEFINICIONES

### Niño

1. Cualquier persona menor de 18 años<sup>17</sup>, siempre que el marco legal vigente en el país no considere situaciones excepcionales.

### Persona en Situación de Vulnerabilidad

1. Cualquier persona en situación de desigualdad social, ya sea por razones de género, sexo, religión creencias, economía... o cualquier otra circunstancia que provoque una situación de desventaja social o de oportunidades, en relación al desarrollo de sus derechos básicos.

### Abuso

1. En el contexto anglosajón, se refiere a “una serie de actos, accidentales o no, que perjudican a los niños”<sup>18</sup>.
2. 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.

<sup>17</sup> 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.”

<sup>18</sup> Por ejemplo, ver Keeping Children Safe (2014). Normas para la Protección infantil y cómo implementarlas, p. 25.



## Protección de la infancia

1. 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 adolescente<sup>19</sup>.
2. Según el artículo 19 de la Convención sobre los Derechos del Niño:
  1. Los Estados Partes 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.
  2. 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 y a quienes cuidan de él, 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, y, según corresponda, la intervención judicial.

## Ambiente protector

1. Un ambiente protector es un espacio seguro de participación, expresión y desarrollo para los niños, niñas y adolescentes<sup>20</sup>.
2. Se deben crear todas las condiciones necesarias para hacer de los lugares en los que vive y se desarrolla un niño lugares seguros en los que las personas responsables de su bienestar unen todas

<sup>19</sup> 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](https://www.unicef.org/spanish/protection/files/What_is_child_protection_sp.pdf)

<sup>20</sup> 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](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>



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, la integridad o el desarrollo de un niño. Proteger a estos niños es una tarea que implica a familias y educadores, 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 esenciales<sup>21</sup>:
  - 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.

<sup>21</sup> 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](https://www.unicef.org/spanish/protection/files/What_is_child_protection_sp.pdf)



## Maltrato infantil

### Definición

---

1. Aunque existen diversas definiciones, la de mayor consenso es la elaborada por el Observatorio de la Infancia en 2008<sup>22</sup> 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”.

### ¿Cuáles son las modalidades de maltrato infantil?<sup>23</sup>

---

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, enfermedades o riesgo de padecerlas), **Negligencia** (no atender las necesidades del niño, 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 niño 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

---

<sup>22</sup> 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.msps.es/productos/index.html>

<sup>23</sup> Observatorio de la Infancia (2006): O.c.



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.

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) y **Social** (cuando se dan cita un conjunto de factores de carácter social / contextual que impiden garantizar la protección y atención al niño).
4. En cualquier caso el maltrato influye directamente y de forma negativa en el desarrollo correcto y pleno de los niños y provoca consecuencias inmediatas y a medio y largo plazo.

#### *¿Qué se entiende por “maltrato infantil leve o moderado”?<sup>24</sup>*

1. La situación no es urgente ya que existen indicadores físicos, psicológicos y/o sociales de maltrato que se pueden abordar educativamente en el entorno sociofamiliar del menor.
2. De este modo, el menor permanece en la familia y se realiza una intervención educativa desde los servicios sociales municipales.

<sup>24</sup> Observatorio de la Infancia (2008): *Protocolo Básico de Intervención contra el Maltrato Infantil*. Madrid, Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Pág. 9. Disponible en: [http://www.observatoriodelainfancia.msps.es/documentos/Protocolo\\_contra\\_Maltrato\\_Infantil.pdf](http://www.observatoriodelainfancia.msps.es/documentos/Protocolo_contra_Maltrato_Infantil.pdf)

### *¿A qué nos referimos cuando hablamos de “maltrato grave”?*<sup>25</sup>

---

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.
4. Para valorar la vulnerabilidad del niño hay que evaluar los siguientes factores: cronicidad y frecuencia del maltrato, acceso del perpetrador al niño, 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:
  - 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, las características comportamentales del menor, el tipo de relación del cuidador principal con el niño, las características de los padres y del entorno familiar.

### **Procedimientos**

---

1. Esta clasificación y las consecuencias que tiene sobre la atención a los 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, donde se valora cada caso y se toman las medidas de apoyo al menor y a la unidad familiar oportunas.

---

<sup>25</sup> Observatorio de la Infancia (2008):O.c. Pág. 10.



- 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.
2. Estos dos procedimientos están presentes en todas las Comunidades Autónomas.

## Violencia contra la infancia

1. Forma de perjuicio o abuso físico o psicológico, descuido o trato negligente, malos tratos o explotación, incluido el abuso sexual. La violencia contra la infancia nunca es justificable y debe ser rechazada y combatida con contundencia, aún en sus formas aparentemente más leves como el castigo físico. Además de tener consecuencias negativas en el desarrollo y bienestar presente y futuro de los niños, connota la negación de la dignidad que como seres humanos tienen los niños y las niñas.

## Violencia entre iguales / acoso escolar / bullying / ciberacoso

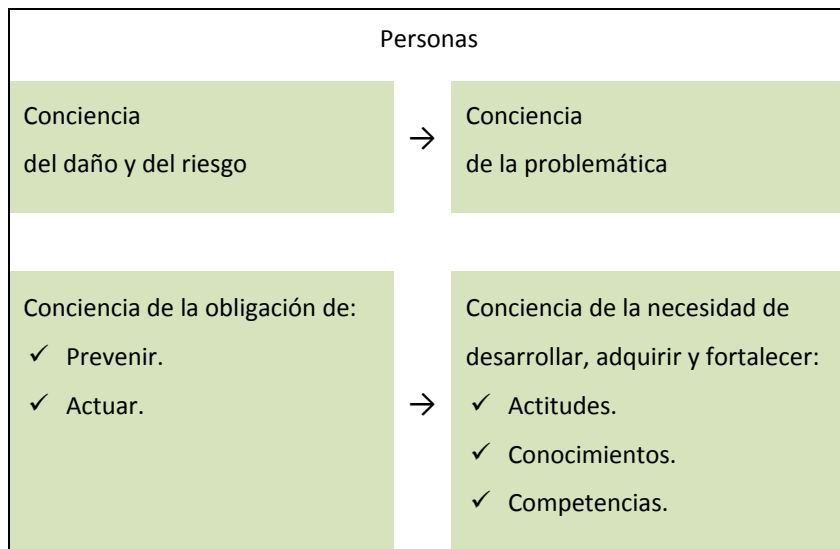
1. El acoso (bullying) es una forma de violencia entre iguales que consiste en un comportamiento realizado por un individuo, o un grupo, que se repite en el tiempo para lastimar, acosar, amenazar, asustar o meterse con otra persona con la intención de causarle daño. Es diferente de otras conductas agresivas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

1. Se denominan así ciertas formas de violencia contra los niños y las niñas que son comunes en algunas sociedades o 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.

### Capítulo 3 ALCANCE DE LA POLÍTICA

1. La presente Política y sus instrumentos y herramientas afectan a todas las personas que colaboran con la entidad, al margen de su relación laboral, y tanto si su actividad está directamente vinculada a la atención de NNA y/o PsV o no.
2. Todas las personas (al margen de la naturaleza de su relación con la entidad) 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 a 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"><li>✓ Junta Directiva.</li><li>✓ Coordinadores/as de proyectos.</li><li>✓ Trabajadores y profesionales.</li><li>✓ Personal de Administración y Servicios.</li><li>✓ Técnicos.</li><li>✓ Voluntarios.</li><li>✓ Alumnos en prácticas.</li><li>✓ Socios de la entidad.</li> <li>✓ Participantes:<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Niños, Niñas y Adolescentes.</li><li>▪ Personas en situación de Vulnerabilidad.</li><li>▪ Familias.</li></ul></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Colaboradores (continuos y ocasionales).</li><li>✓ Proveedores.</li><li>✓ Contratas / subcontratas.</li><li>✓ Partners.</li><li>✓ Personal investigador.</li><li>✓ Donantes y empresas.</li><li>✓ Socios financieros.</li><li>✓ Socios técnicos.</li><li>✓ Otras ONGs y entidades del Tercer Sector.</li><li>✓ Etc.</li> <li>✓ Comunidad de referencia de NNA-PsV</li></ul>

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 miembros de la Red Interna y de la Red Externa actúan como prolongaciones de la Política de la entidad en cuyos fines colaboran.

5. En consonancia, la Política incumbe también a todas las áreas funcionales de la entidad, de manera que todas ellas deben conocer los riesgos asociados a su labor y sus obligaciones de protección, detección y notificación según el caso.

## Capítulo 4 GESTIÓN DE LA POLÍTICA

### Aprobación

1. La validez del presente documento queda supeditada a su aprobación por la Junta Directiva de la Asociación Barró y su ratificación por parte de la Asamblea General Ordinaria. Los datos relativos a su aprobación (Órgano 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, siendo este criterio aplicable a todos los documentos del Sistema de Protección Interno.

### Coordinación de la Política: El/la Responsable de Protección de NNA-PsV (Referente Interno)

#### *Funciones*

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 los Puntos de Coordinación para la prevención, detección y notificación de la violencia contra NNA-PsV.

#### *Dependencia*

1. En dependencia directa de la Junta Directiva de la Asociación, a quien reportará periódicamente.
2. Contará con la suficiente autonomía, capacidad toma de decisiones, apoyo y recursos para el desempeño de su función.
3. Se designa la figura del/la Responsable de protección suplente para garantizar:
  - a. Canales de información alternativos.
  - b. La disponibilidad continua (física y/o telefónica) del Responsable de Protección (durante los turnos, vacaciones, permisos y otras contingencias).





- c. Disponibilidad continua de un Referente durante la jornada en la que desarrolla su actividad. Para tal efecto, tiene en cuenta esta cuestión en el diseño de los turnos, horarios y calendarios laborales.
4. El Referente titular y suplente son designados por la Junta Directiva de la Asociación.

## Implicación y responsabilidad: Órganos de Gobierno y ejecutivos.

### *Delegado de Protección de NNA-PsV del Órgano de Gobierno*

- Designación: La Junta Directiva de la Asociación Barró designará de entre sus miembros a este Delegado, pasando a denominarse “Delegado de Protección de NNA-PsV”, sin perjuicio de otras denominaciones y/o funciones que su cargo pudiese detentar en función de la distribución de responsabilidades de la entidad.
- Funciones:
  1. Implicarse de forma activa en todas las actividades relativas a la protección de NNA-PV en la entidad, especialmente en el Comité de Protección.
  2. Atender las solicitudes que se le planteen por parte de la Junta Directiva, el Responsable de Protección y la Comisión de Protección en los plazos establecidos.
    - a. En caso que, por distintas circunstancias, no puedan tenderse esos plazos o no exista la disponibilidad requerida, la Junta Directiva deberá designar un sustituto con carácter temporal o proceder a su sustitución.
  3. Actuar como enlace con la Junta Directiva.
  4. Actuar como representante institucional de la entidad en la Comisión de Protección.
  5. Poner a disposición de la Comisión de Protección su conocimiento, experiencia y red de contactos en función de los objetivos de la misma.
  6. Recibir formación específica y participar en las acciones de capacitación que sean oportunas.
  7. Sus funciones y responsabilidad incluyen por defecto, las propias de los Directivos y Mandos que se recogen en el siguiente apartado.





### Directivos y mandos / Coordinadores/as de Proyecto

---

- 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 visitantes y colaboradores (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 entidad:
    - 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 en caso que fuses pertinente:
    - a. Su traducción a los idiomas nativos de los beneficiarios y sus familias.
    - b. Su adaptación a los distintos perfiles de beneficiarios y sus familias.
    - c. Su comprensión por parte de los distintos perfiles de beneficios y sus familias.
  6. Garantizar respecto a las situaciones reales y/o potenciales de violencia contra la infancia y/o personas en situación de vulnerabilidad:
    - 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 entidad lleve a cabo las actuaciones que considere pertinentes (como puede ser la suspensión temporal o el cambio el puesto de trabajo, entre otras<sup>26</sup>).

## Prevención, detección y notificación de la violencia contra NNA-PV:

### Puntos de Coordinación.

*Aproximado la protección a la primera línea de acción.*

#### **Funciones**

---

1. La función básica de esta esta figura es la de servir de punto de referencia inmediato a los beneficiarios de la Asociación Barró en todo lo relativo a posibles situaciones de violencia contra NNA-PsV.

#### **Dependencia**

---

1. Los puntos de Coordinación dependerán directamente del Responsable del Proyecto, quien a su vez depende de la Coordinación de Protección de NNA-PsV.

#### **Ratio**

---

1. Para garantizar el ejercicio de sus funciones, la Asociación Barró contará con al menos un Punto de Coordinación (Educador/a) por cada 50 personas vinculadas a la entidad (sumando personal contratado, voluntario, colaboradores, beneficiarios, familias y cuidadores, personal subcontratado...).
2. En la Asociación Barró -como pauta general- los Puntos de Coordinación se establecerán por Proyectos, garantizando así la proximidad con los participantes en las distintas líneas de actuación.
3. Dadas las características de los Proyectos desarrollados por la Asociación Barró, existirá un Punto de Coordinación específico para los beneficiarios y sus familias dentro de los Proyectos que así lo requieran.

---

<sup>26</sup> Y en función de lo previsto en el Reglamento de Régimen Interior y/o el Código Disciplinario de la entidad.



### Organización

---

1. La Asociación Barró garantiza 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. Estos perfiles serán designados por la Junta Directiva de la Asociación Barró con carácter anual renovable.

## Participación y adaptación.

*¿Cómo ayudamos a las personas a apropiarse y desarrollar una cultura de la protección?*

### Criterios generales

---

1. Una parte importante de las herramientas e instrumentos orientados a la protección de NNA-PV deben ser adaptadas a las personas que se pretende proteger o que deben llevar a cabo esa protección de manera absolutamente efectiva.
2. Para conseguir una implementación eficiente del SdPI, es necesario involucrar a todos los agentes en su diseño, puesta en marcha, seguimiento y mejora continua.
3. Por ese motivo, es necesario implicar también a los beneficiarios, sus familias y cuidadores no sólo en las actividades cotidianas de la entidad, sino también en todas las fases del SdPI.
4. Esto incluye el seguimiento continuo y la realización de propuestas de mejora por su parte respecto a lo que funciona adecuadamente y a lo que es necesario optimizar.
5. Para tal efecto, deben crearse espacios de trabajo estables que aborden todas estas cuestiones.

### Medidas dirigidas a los beneficiarios y sus familias y cuidadores

---

1. Para la adecuada promoción y gestión de la participación de NNA-PV, se recomienda el diseño de un Plan de Fomento de la participación de estos colectivos.



2. Los sistemas de ayuda entre iguales resultan especialmente relevantes en los casos de violencia contra NNA-PV, por ese motivo se recomienda la creación de la figura del **Responsable de Seguridad o de Convivencia** (un igual) con la función de:
  - a. Facilitar el trasvase de información desde el Punto de Coordinación y servir de enlace con el mismo.
  - b. Facilitar la prevención y la detección de posibles situaciones de violencia.
  - c. Facilitar un primer asesoramiento a víctimas y agresores que formen parte del colectivo de NNA-PV y su adecuada derivación al Punto de Coordinación.

### **Grupos de Trabajo**

---

1. A través de un espacio estable, creado a través de la planificación de una serie de reuniones periódicas, se realizará:
  - a. Evaluación de riesgos.
  - b. Adaptación de materiales del SdPI.
  - c. Plan de Comunicación Interna.
  - d. Plan de Comunicación Externa.
2. Estos Grupos de Trabajo (GT) han de ser estables con el fin de:
  - a. Realizar un seguimiento, evaluación y mejora continua.
  - b. Sensibilizar, formar y capacitar.
3. En todo caso, el número de GT y número de miembros estará en función de las dimensiones de la entidad y su número de beneficiarios.

### **Medidas dirigidas a las Redes Interna y Externa**

---

1. En la medida de lo posible, la entidad promoverá la participación del mayor número de representantes de todos los colectivos implicados en sus actividades.
2. Se recomiendan GT multiprofesionales y multinivel.
3. En caso que la participación directa resulte compleja, puede diseñarse un proceso para recabar su opinión por escrito mediante un cuestionario.
  - a. La participación mediante cuestionario puede extender a toda 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 Asociación Barró.
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 presente 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. Responsable de Protección (Coordinador del Comité y con funciones de Secretaria).
  - b. Delegado de Protección del Órgano de Gobierno.
  - c. Puntos de Coordinación.
2. Otros posibles miembros (recomendado):
  - a. Asesor externo (Porticus).
  - b. Responsable del Área de Gestión e Persona de la entidad.
  - c. Responsable del Departamento Jurídico de la entidad.
3. Representantes de colectivos (en función de la oportunidad y pertinencia)<sup>27</sup>:
  - a. Representante de los beneficiarios.
  - b. Representante legal de los trabajadores.

### **Reglamento de funcionamiento**

---

1. El Comité podrá elaborar su propio Reglamento, debiendo este ser aprobado por la Junta Directiva de la Asociación dentro de la estructura de la entidad.

<sup>27</sup> En principio, el Comité puede estar abierto a estos representantes en caso que así lo soliciten.



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. El derecho al voto sólo lo podrán ejercer los miembros básicos del comité, teniendo derecho el resto de miembros a voz, pero no a voto.
4. Toma de decisiones:
  - a. Con carácter general, sus decisiones de adoptarán por consenso.
  - b. En caso que el consenso no resulte viable, sus decisiones se adoptarán por mayoría simple, detentando el Delegado del Órgano de Gobierno de la entidad el voto de calidad en caso de empate.
5. Toma de decisiones informada:
  - a. El Comité podrá recabar la colaboración puntual de cualquier instancia de la entidad (interna o subcontratada) 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 o personal contratado, voluntario, colaborador o subcontratado podrá negarse a prestar su colaboración con el Comité si es requerido por este.
  - b. En el caso de personal contratado, esta colaboración será siempre dentro de su jornada laboral, debiendo organizarse la entidad para facilitar la participación en el Comité.
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 sus decisiones y medidas.
  - b. Para tal efecto, el Coordinador de Protección asumirá las funciones de Secretaria del Comité, encargándose de la redacción del Acta.
  - c. El Responsable de Protección, en tanto en cuanto Coordinador del Comité, elaborará de forma habitual un informe al menos semestralmente 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 esté directa o indirectamente vinculado con el caso, con carácter automático, dejará de intervenir en las actividades del Comité y este nombrará un sustituto. Una vez finalizadas las actividades que provoquen el conflicto de intereses, el Comité valorará su reincorporación o no al mismo.



## Capítulo 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.
2. Resulta especialmente útil que los miembros de la Red Externa hagan un análisis de su percepción de los riesgos de la entidad, de manera que se disponga de una perspectiva 360º.
3. Es importante identificar los recursos de asesoramiento, orientación, apoyo y atención en su entorno más inmediato que pueden servir como fuentes de información y consultoría para el diseño del Mapa.
4. Beneficiarios, sus familias y cuidadores.
5. Identificación en la comunidad de líderes sociales, comunitarios, religiosos o de otro tipo que incidan significativamente sobre la dinámica del contexto.





### **Conocimiento del entorno y del fenómeno**

---

1. Como requisito previo para la identificación y análisis de los riesgos, la entidad debe disponer de un conocimiento lo más exhaustivo posible de:
  - a. Normativa estatal y local aplicable en materia de protección de NNA-PV y promoción del buen trato.
  - b. Estudios sobre la significatividad de la violencia contra NNA-PV:
    - i. En el área de actividad de la entidad.
    - ii. En su contexto geográfico (estatal, autonómico y/o local).
2. El análisis de esta información debe constituir el primer capítulo del Mapa de Riesgos.
3. En esta fase resulta especialmente interesante que la entidad entre en contacto con instituciones académicas y Universidades que disponen de Grupos de Investigación o Departamentos especializados en protección de NNA-PV, dado el conocimiento que pueden aportar sobre esta realidad.

### **Conocimiento del entorno externo**

---

1. Debe prestarse atención a las prácticas culturales nocivas o que puedan suponer un daño a NNA-PV 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 entidad deberá definir los riesgos reales y potenciales en cada una de sus áreas de actividad.

### **Cuestiones clave relativas al entorno externo e interno**

---

1. El éxito de la implantación de SdPI tiene que ver muy especialmente con los siguientes factores:
  - a. Percepción social (sobre todo al nivel comunitario en el que opera la entidad) respecto a lo que es violencia en general y violencia contra NNA-PV.
  - b. Percepción social de la violencia en el ámbito familiar como un problema privado.
  - c. Las barreras culturales, sociales y personales para la notificación de sospechas de violencia contra NNA-PV



- d. Percepción por parte de todos los agentes involucrados de la utilidad de la notificación.
2. Estos contenidos deben ser tratados abiertamente tanto en los Grupos de Trabajo y espacios de participación como en las acciones formativas y retomados con frecuencia.
3. La primera parte del Protocolo de Actuación intenta dar respuesta a todas estas cuestiones.
4. Resulta muy útil realizar un análisis de estos factores y elaborar argumentarios para facilitar su neutralización.

### **Adaptación al contexto externo**

---

1. Las entidades que operan en más de un contexto geográfico deben tener en cuenta que los riesgos pueden variar y que la eficacia de las medidas depende precisamente de su aproximación a la realidad que pretende modificar.
2. También pueden existir en la comunidad sistemas de justicia informal basada en el grupo, así como un sistema paralelo de protección no escrito pero real. En ambos casos es necesario su conocimiento.

### **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 entidad- 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-PV.
  - 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 entidad 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 o 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-PV.

#### **Asesoramiento especializado**

---

1. Las personas designadas por la entidad para la gestión de la PdP y el CdC han de disponer de una fuente de asesoramiento y apoyo técnico para poder desempeñar su labor, sobre todo en situaciones complejas.
2. Si bien lo deseable es que esta figura asesora esté dentro de la estructura de la entidad, no es frecuente que las entidades disponga de este tipo de perfil a nivel interno. En consecuencia, las entidades pueden identificar referentes externos para lo relativo a la violencia contra NNA y PV. Estas referencias y sus datos de contacto deben estar incluidas en el Protocolo.
3. 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.
4. 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.



### **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 responsables de Protección dentro de la entidad. 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 agresores y sus familias, de manera que las personas designadas por la entidad para la gestión de la protección de NNA-PV puedan informar a los interesados en caso de necesidad.
2. Los recursos han de estar disponibles en el entorno de la entidad y de sus potenciales usuarios.
3. Estos recursos no han de ser de intervención, ya que su designación debe ser realizada por profesionales técnicos cualificados.

### **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.
  - a. En el caso de NNA-PV y sus familias y cuidadores, deberá entregarse una copia impresa.



## 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-PV.

### **Objetivos**

---

1. Permitir el desarrollo y adquisición de las actitudes, competencias y conocimientos necesarios para proteger de forma efectiva a NNA-PV 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, familias y cuidadores, 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, proveedores y socios):
  - a. Con contacto o posible contacto con NNA-PV:
    - i. Con carácter anual e programará una acción formativa.
  - b. Sin contacto: se hará entrega de un folleto informativo.



### Perfil docente

---

1. En la medida de lo posible, El formador será externo a la entidad, de manera que exista un canal de información complementario y alternativo. Además, esta opción facilitará que el docente pueda participar también como asesor de la entidad en materia de protección. Este perfil docente debe ser cualificado y con experiencia en diseño, desarrollo y gestión de acciones de prevención de la violencia contra NNA-PV y promoción del buen trato.
2. Además se contará con personal interno de la entidad, siendo este el Responsable de Protección al tener capacitación específica (a nivel de Formación de Formadores) en violencia contra NNA-PV 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-PV.





- 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 beneficiarios de la entidad, aunque posteriormente pueda ampliarse a otros eternos.
2. Difusión de los compromisos adquiridos 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, voluntarios y estructura interna, ampliando el espacio de protección de las NNA-PV 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?).
  - 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 en las actividades de la entidad.
- 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.
- d. El socio 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 docas situaciones por arte del socio.

## Capítulo 6 GESTIÓN DE PERSONAS

### Enfoque

1. La selección de las personas que van a contribuir al logro de los fines de la Asociación Barró debe ser un reflejo del compromiso y valores de la entidad. En este caso, observa especialmente todo lo relativo a la protección de NNA y PsV.
2. El procedimiento garantiza 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 observa la normativa vigente, en concreto a través del Contrato de Voluntariado (el cual también es suscrito por los alumnos en prácticas). En este Contrato se recogen aspectos relativos a la normativa sobre protección de datos, confidencialidad, acceso a terceros de forma autorizada para contrastar experiencias previas y los derechos y obligaciones de los participantes.

### 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 y voluntarios:
  - a. Validación del documento identificativo (DNI o pasaporte).
  - b. En caso 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.
  - c. En el caso de personas extranjeras, deberá validarse su permiso de residencia y trabajo.
  - d. Para poder acceder al proceso de selección, el candidato deberá presentar junto a su currículum el Certificado del Registro Central de Delincuentes Sexuales
  - e. Validación de referencias respecto a empleos y/o colaboraciones previas (remuneradas o voluntarias).



- f. Valoración de la consistencia y coherencia interna del currículum (contradicciones, inconsistencias, información ambigua...).
  - g. Validación de las titulaciones y acreditaciones académicas (Grado y Postgrado).
  - h. Validación de cartas de recomendación e informes de buena conducta.
2. Como pauta general, tratará de que la Asociación Barró disponga de un modelo normalizado de currículum que le permita realizar las pautas recogidas en el punto anterior.

## Procedimiento para la gestión de personas

### 1. Respeto a las personas que forman parte de la red interna de la entidad:

- a. Las funciones y responsabilidad de los puestos están adecuadamente definidas e incluyen un apartado específico relativo a la protección de NNA-PsV.
- b. Deberán disponer del Certificado del Registro Central de Delincuentes Sexuales<sup>28</sup>.
- 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. A mayores, deberá solicitarse el certificado en España a través de la base de datos del M<sup>o</sup>. de Justicia.
- f. El Certificado se incorporará a su expediente laboral.

### 2. Respeto 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 empleados de todas las subcontratas de la entidad, tengan contacto directo con NNA o no.

### 3. Respeto 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 visitantes<sup>29</sup>.
- c. Durante su visita estarán siempre acompañadas de un miembro de la red interna.

<sup>28</sup> En cumplimiento de lo dispuesto en el RD 1110/2015.

<sup>29</sup> 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.



- d. En el caso de representantes de los Medios de Comunicación, investigadores y/o entrevistadores u otras personas cuya finalidad sea la extracción de datos cualitativos y cuantitativos, suscribirán un protocolo interno.

#### 4. Respeto a los proveedores y servicios externos:

- a. Los proveedores de bienes y/o servicios podrán 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:
  - i. Las pautas a observar serán las mismas que respecto a las visitas esporádicas.
  - ii. Recibirán información respecto al SdPi.
  - iii. Se procurará que los técnicos que presten servicios sean siempre los mismos, reduciendo la rotación en la medida de lo posible.

### 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 candidato puede haber actuado adecuadamente para garantizar la protección de NNA-PsV...).
  - b. Los entrevistadores han de disponer de cualificación suficiente como para poder hacer estas entrevistas (p.e. a través de entrenamiento específico en protección de NNA-PsV).
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 Sexuales<sup>30</sup>.

<sup>30</sup> En cumplimiento de lo dispuesto en el RD 1110/2015.



## Criterios para la colaboración con el Comité de Protección

1. Ninguna instancia de o personal contratado, voluntario, colaborador o subcontratado podrá negarse a prestar su colaboración con el Comité si es requerido por este.
2. El tiempo invertido en la colaboración (sea dentro de la jornada de trabajo o fuera de la misma) será compensado con el doble del tiempo invertido en forma de días de libre disposición. En todo caso, se intentará –en la medida de lo posible- que la colaboración sea dentro de la jornada habitual de trabajo, debiendo organizarse la entidad para facilitar la participación en el Comité.
3. La compensación del tiempo invertido:
  - a. Deberá ser aprobada por el órgano competente.
  - b. Será gestionada por el Área de Gestión de Personas de la entidad.
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.

## Capítulo 7

### CONSECUENCIAS DERIVADAS DE LA VUNERACIÓN 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 Reglamento de Régimen Interno o Código disciplinario de la entidad (o documento análogo).
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 entidad. 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.
2. 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 entidad puede adoptar la decisión inmediata de apartarle de sus funciones con carácter temporal mientras se clarifica la situación.
  - a. La entidad deberá esforzarse en comunicar de manera efectiva que esta medida está destinada a proteger a las NNA-PV, dado que este objetivo es prioritario para la entidad.





## Para los miembros de los Órganos de Gobierno de la entidad

1. En el caso de los socios, colaboradores y contratados de la Asociación Barró, se deberá apoyar en la medida de sus posibilidades a la organización, cumpliendo los compromisos adquiridos, respetando sus fines y normativa, actuando de forma diligente en las tareas asignadas.
2. Deberán guardar en todo momento la confidencialidad, respetando los derechos de las y los participantes, contribuyendo al buen nombre y prestigio de la asociación, además de cuidar los recursos materiales teniendo en cuenta las medidas de seguridad e higiene que se adopten
3. Al menos deben incluir las siguientes posibilidades:
  - a. Suspensión temporal de sus funciones.
  - b. Cambio de funciones / área funcional.
  - c. Imposibilidad de seguir realizando sus funciones en la entidad.

## Para el personal contratado

1. Las posibles consecuencias para el personal contratado serán las que se recogen en el convenio de intervención social.
2. Al menos deben incluir las siguientes posibilidades:
  - a. Suspensión temporal de empleo y sueldo.
  - b. Cambio de puesto de trabajo.
  - c. Despido.

## Para el personal voluntario y de prácticas

1. El personal voluntario y en prácticas de la Asociación Barró, deberá apoyar en la medida de sus posibilidades a la organización, cumpliendo los compromisos adquiridos, respetando sus fines y normativa, actuando de forma diligente en las tareas asignadas.
2. Deberán guardar en todo momento la confidencialidad, respetando los derechos de las y los participantes, contribuyendo al buen nombre y prestigio de la asociación, además de cuidar los recursos materiales teniendo en cuenta las medidas de seguridad e higiene que se adopten
3. Al menos deben incluir las siguientes posibilidades:
  - a. Suspensión temporal de sus funciones.
  - b. Cambio de funciones / área funcional.
  - c. Imposibilidad de seguir prestando su colaboración en la entidad.



## Para los socios, colaboradores y contratados

1. En el caso de los socios, colaboradores y contratados de la Asociación Barró, se deberá apoyar en la medida de sus posibilidades a la organización, cumpliendo los compromisos adquiridos, respetando sus fines y normativa, actuando de forma diligente en las tareas asignadas.
2. Deberán guardar en todo momento la confidencialidad, respetando los derechos de las y los participantes, contribuyendo al buen nombre y prestigio de la asociación, además de cuidar los recursos materiales teniendo en cuenta las medidas de seguridad e higiene que se adopten
3. Al menos deben incluir las siguientes posibilidades:
  - b. Suspensión temporal de sus funciones.
  - c. Cambio de funciones / área funcional.
  - d. Imposibilidad de seguir prestando 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 los órganos de Gobierno de la entidad teniendo en cuenta lo dispuesto en dichos apartados.



## Capítulo 8

### TRANSVERSALIDAD

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

#### Criterios generales

1. Las medidas de protección de NNA-PV deben estar integradas en la dinámica de la entidad y su funcionamiento diario. Para tal efecto, todas las instrucciones de trabajo, procedimientos, etc. deben contemplar su impacto sobre el Sistema de Protección Interno (SdPI) de la entidad.
2. Este impacto se gestionará a través de un apartado específico en la documentación operativa de la entidad en que se haga referencia al SdPI.

El aprendizaje de experiencias de casos prácticos proporciona una información muy valiosa que debe ser empleada en la revisión del Sistema de Protección Interno y para la modificación de las medidas de protección<sup>31</sup>.

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

#### *Tipos de supervisión*

---

1. Se definen dos en general:
  - a. **Preventiva / proactiva / sistemática:** periódica y antes de que se evidencen motivos de preocupación, orientada a la detección temprana.
  - b. **Reactiva:** una vez que se han detectado situaciones de riesgo o que pueden darse.
2. Se recomienda la de carácter preventivo, dada la trascendencia que puede tener.

#### *Órgano responsable de su coordinación e informantes clave*

---

1. Este proceso será desarrollado por el Comité de Protección y coordinado por el Responsable de Protección de la entidad, con el apoyo necesario por parte de los Puntos de Coordinación 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 de las 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 de posible de informantes de todos los ámbitos, áreas funcionales y perfiles tanto de la Red Interna como Externa.

---

<sup>31</sup> Adaptado de Keeping Children Safe (2014). Normas para la Protección infantil y cómo implementarlas, p. 40.

## *Instrumentos de evaluación para la auditoría interna*

---

### A. Recopilación de información:

#### 1. Cuestionarios de seguimiento:

- a. Puede ser 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 (virtual o físico):

- a. Este dispositivo ha de ser estable y resulta fundamental el análisis de la información aportada por este canal.

#### 3. Expedientes de notificación.

#### 4. Documentación del SdPI.

#### 5. Informes de recomendaciones de los Grupos de Trabajo.

### B. Informes:

#### 1. Informe de seguimiento periódico.

##### 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. Sigüentes 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. Todos los miembros de la Red Interna y Externa.
    - 2. Contexto social (p.e.: a través de la web de la entidad).
  - ii. Informes completos:
    - 1. Órganos de gobierno y ejecutivos.
    - 2. Responsables de Departamentos o áreas funcionales.

## 2. 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. Todos los miembros de la Red Interna y Externa.
    - 2. Contexto social.
  - ii. Informes completos:
    - 1. Órganos de gobierno y ejecutivos.
    - 2. Responsables de Departamentos o áreas funcionales.

### **Auditoría externa**

---

- 1. La entidad debe someter el SdPI a un proceso de auditoría externa al menos cada dos años y hacer público el informe resultante.
- 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.



**Procedimiento y programación**

Mes	Actividad	Observaciones
Enero	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Monitorización del SdPI.</li> </ul>	Recopilación sistemática de datos y documentación.
Febrero		
Marzo		
Abril		
Mayo		
Junio	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Preparación y documentación del borrador de informe semestral.</li> <li>▪ Solicitud de información a agentes clave.</li> <li>▪ Reunión del GT sobre seguimiento, evaluación y mejora continua del SdPI.</li> <li>▪ Aprobación del Informe por parte del Comité de Protección.</li> </ul>	
Julio	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Presentación del informe semestral al Órgano de Gobierno de la entidad.</li> </ul>	
Agosto	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Difusión del Resumen Ejecutivo del Informe semestral.</li> </ul>	
Septiembre	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Monitorización del SdPI.</li> </ul>	Recopilación sistemática de datos y documentación.
Octubre		
Noviembre		
Diciembre		
Enero		
Febrero		

CIF G-81037822 - Entidad de Utilidad Pública O.M 04.05.2011

**Mejora Continua como eje de la protección eficaz**

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, tanto en el sistema de gestión, como en las intervenciones

### *¿Qué es la Mejora Continua? (MC)*

---

1. La MC puede definirse como la conducta por la cual se busca incrementar la calidad de los productos, servicios o procesos, a través de progresos constantes y sucesivos sin límite temporal.
2. Es fundamental que la entidad disponga de una sistemática para evaluar lo que hace en sus áreas funcionales, pero especialmente en lo relativo a la protección de NNA-PV.
3. Un elemento central para conseguir este objetivo es elaborar un programa de auditorías internas, demostrando que está a favor de la mejora de la calidad de los servicios, como vía para incrementar la confianza tanto interna como externa (entorno) y ganar en legitimidad<sup>32</sup>.
4. La autoevaluación permite identificar problemas y tomar acciones de mejora.
5. Por otra parte, es importante tener en cuenta la relación directa entre la ética y los principios relacionados con la mejora continua y la evaluación: todas las entidades, pero especialmente las del Tercer Sector, deben estar orientadas a diseñar, desarrollar, implementar y evaluar de forma eficiente lo que hacen y ofrecer a sus beneficiarios las mejores respuestas.

### *¿Cómo implementarla en nuestra entidad?*

---

A continuación se ofrecen una serie de indicaciones básicas relativas a la implementación de la MC en la entidad que deben ser adaptadas por esta, sobre todo si disponen de un sistema de Gestión de la Calidad (independientemente del modelo de calidad aplicado).

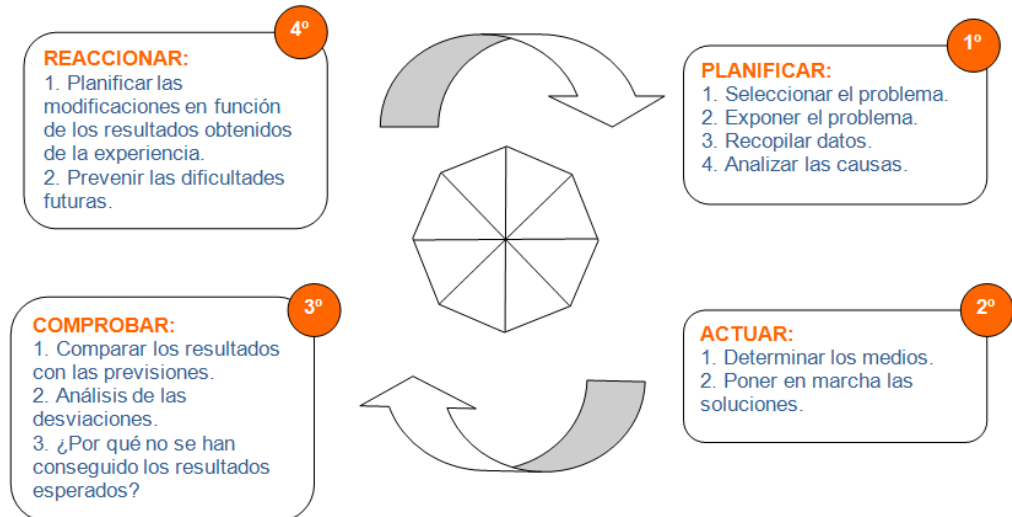
1. Deben existir un conjunto de acciones emprendidas en la entidad con el fin de:
  - a. Incrementar la efectividad y la eficiencia de las actividades y procesos.
  - b. Alcanzar los máximos beneficios para la entidad, sus beneficiarios y personal contratado y voluntario, así como para su Red Externa y la Comunidad.
2. Deben habilitarse **espacios de reunión periódica** de las personas relacionadas con un área de la organización para el análisis de los procesos que se llevan a cabo en dicha área y proponer Planes de Mejora.
  - a. Por ejemplo, se propone que el **Grupo de Trabajo** específico de seguimiento y evaluación del SdPI se reúna semestralmente con este objetivo.

---

<sup>32</sup> Instituto para la Calidad de las ONG (ICONG): Caja de herramientas. Disponible en: <http://icong.org/descargas-caja-de-herramientas/>

3. Complementariamente, deben existir **otros canales** a través de los cuales tanto los beneficiarios y sus familias como los miembros de la Red Interna y Externa, puedan comunicar a la entidad sus sugerencias, propuestas de mejora o quejas.
4. Aunque existen distintas metodologías para el desarrollo de la MC, se propone –dada su sencillez– el desarrollo de las actuaciones orientadas a la mejora a través del Ciclo de Deming, que se representa a continuación.

Modelo PDCA de Deming.





## Capítulo 10 MEMORIA ECONÓMICA

### Periodo

Coincidirá con la vigencia de la política de protección, teniendo una duración de 3 años y teniendo un presupuesto desglosado anual.

### Partidas

Al menos contendrá las siguientes partidas de gasto:

1. Personal.
2. Actividades.
3. Desplazamiento, alojamiento y manutención.