

● PROTOCOLO DE PROTECCIÓN A LA
INFANCIA Y ADOLESCENCIA



ESTRUCTURA

PROTOCOLO DE PROTECCIÓN A LA INFANCIA Y ADOLESCENCIA (NNA)

ASOCIACIÓN CENTRO TRAMA

1. Justificación.
2. Marco legal.
3. Objeto y alcance.
4. Definiciones.
5. Entorno seguro, de buen trato e inclusivo.
6. Situaciones, actitudes y comportamientos relaciones con la violencia.
7. Códigos de conducta informados. Medidas preventivas.
8. Protocolo de actuación.
 - 8.1. Canales de información. Políticas de divulgación.
 - 8.2. Participación infantil.
 - 8.3. Designación de un Comité intervención y protección de los/las NNA.
 - 8.4. Designación de Delegados/as de protección de los/las NNA por programas.
 - 8.5. Protocolo de comunicaciones.
 - ❖ Canales de comunicación.
 - ❖ Como pedir ayuda. Ante una situación violenta o un mal trato a un/a NNA
¿Qué debemos hacer? Procedimiento.
 - ❖ Atención a las víctimas. Protección: detección y respuesta.
 - ❖ Contactos de interés.
 - 8.6. Actuación del Comité de Intervención y Protección del NNA.
 - ❖ Fase de investigación.
 - ❖ Informe de conclusiones
 - ❖ Medidas a adoptar confirmados los hechos.
 - ❖ Evaluación, seguimiento y registro.
 - 8.7. Formación para los/las miembros del Comité de intervención y Delegados/as de protección de los/las NNA.
 - 8.8. Protección de datos personales.

9. Anexos

- I. Compromiso de confidencialidad de las personas integrantes del Órgano de Intervención y de los/as Delegados/as de Protección del/a NNA.
- II. Modelo de comunicación formal.
- III. Principios y compromiso de la entidad Asociación Centro Trama con la prevención integral a la infancia y a la adolescencia frente a la violencia.
- IV. Código de conducta de trabajadores/as, alumnos/as en prácticas y voluntarios/as.
- V. Modelo Informe de conclusiones.

1. JUSTIFICACIÓN

El **Protocolo de protección a la infancia y adolescencia** se crea en virtud de lo establecido en el Capítulo VII (ámbito de servicios sociales), de la ***Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y a la adolescencia frente a la violencia.***

Así mismo, y en el ámbito competencial territorial, resulta de aplicación la normativa en vigor promulgada en las Comunidades Autónomas en las que se gestionan servicios y recursos: Madrid, Valencia, Castilla La Mancha, Galicia y Asturias.

Algunas de estas Comunidades, han aprobado leyes propias y posteriores a la Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, sobre protección integral a la infancia y a la adolescencia frente a la violencia.

- *Ley 4/2023, de 22 de marzo, de derechos, garantías y protección integral de la infancia y la adolescencia de la Comunidad de Madrid.*
- *Ley 7/2023, de 10 de marzo, de Atención y Protección a la Infancia y la Adolescencia de Castilla-La Mancha.*

Resulta obligado para las entidades que gestionan recursos y programas en el sector social, cumplir con los procedimientos y las actividades que se recogen en dicha normativa; para lo que resulta preciso el diseño e implantación de un Protocolo que procure un entorno en el que los/las NNA puedan estar protegidos ante cualquier atisbo de violencia, en cualquier forma.

La protección de los/las NNA se consigue con la creación de un entorno seguro, inclusivo y de buen trato.

A tal fin, asumimos como propios los fines recogidos en el artículo 3, letras a) a e), de la L.O. 8/2021:

- a. *Garantizar la implementación de medidas de sensibilización para el rechazo y eliminación de todo tipo de violencia sobre la infancia y la adolescencia, dotando a los poderes públicos, a los niños, niñas y adolescentes y a las familias, de instrumentos eficaces en todos los ámbitos, de las redes sociales e Internet, especialmente en el familiar, educativo, sanitario, de los servicios sociales, del ámbito judicial, de las nuevas tecnologías, del deporte y el ocio, de la Administración de Justicia y de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.*
- b. *Establecer medidas de prevención efectivas frente a la violencia sobre la infancia y la adolescencia, mediante una información adecuada a los niños, niñas y adolescentes, la especialización y la mejora de la práctica profesional en los distintos ámbitos de intervención, el acompañamiento de las familias, dotándolas de herramientas de parentalidad positiva, y el refuerzo de la participación de las personas menores de edad.*
- c. *Impulsar la detección precoz de la violencia sobre la infancia y la adolescencia mediante la formación interdisciplinar, inicial y continua de los y las profesionales que tienen contacto habitual con los niños, niñas y adolescentes.*
- d. *Reforzar los conocimientos y habilidades de los niños, niñas y adolescentes para que sean parte activa en la promoción del buen trato y puedan reconocer la violencia y reaccionar frente a la misma.*
- e. *Reforzar el ejercicio del derecho de los niños, niñas y adolescentes a ser oídos, escuchados y a que sus opiniones sean tenidas en cuenta debidamente en contextos de violencia contra ellos, asegurando su protección y evitando su victimización secundaria.*

2. MARCO LEGAL



LEY ORGÁNICA 8/2021, DE 4 DE JUNIO, DE PROTECCIÓN INTEGRAL A LA INFANCIA Y LA ADOLESCENCIA FRENTE A LA VIOLENCIA (LOPVI)



Nace con el objetivo de afrontar la violencia de forma integral, dictando pautas para diferentes ámbitos de actuaciones.

La **Ley Orgánica 8/2021**, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y a la adolescencia frente a la violencia, LOPVI; no solo introduce en nuestro ordenamiento jurídico los diferentes compromisos internacionales asumidos por España en la protección integral a los/las NNA, sino que obliga, específicamente, a los centros a que sean entornos seguros y a aplicar los protocolos para su prevención, detección precoz e intervención frente a las situaciones de violencia, tal y como se recoge en el artículo 3, apartado m):

“Establecer los protocolos, mecanismos y cualquier otra medida necesaria para la creación de entornos seguros, de buen trato e inclusivos para toda la infancia en todos los ámbitos desarrollados en esta ley en los que la persona menor de edad desarrolla su vida. Se entenderá como entorno seguro aquel que respete los derechos de la infancia y promueva un ambiente protector físico, psicológico y social, incluido el entorno digital.”

Dicha ley incluye una serie de disposiciones relativas a la infancia y la adolescencia que tendrán que ser tenidas en cuenta:

1. Deber de informar a los/las NNA (art.18).
2. Deber de garantizar la protección y seguridad (art. 20.2).

3. Deber de garantizar una formación especializada inicial y continua del personal (art. 5).
4. Deber de exigir la certificación negativa del Registro Central de Delincuentes Sexuales y Trata de Seres Humanos (arts. 57 a 60).
5. Deber de ayuda y comunicación.

3. OBJETO Y ALCANCE

- ❖ Proteger ante cualquier forma de violencia a los/las NNA que tengan de alguna relación con la entidad, creando para ello entornos seguros, de buen trato e inclusivos.
- ❖ Definir e implantar un catálogo de acciones preventivas de la violencia.
- ❖ Dar a conocer al conjunto de trabajadoras y trabajadores de Asociación Centro TRAMA los principios recogidos en el presente protocolo.
- ❖ Ofrecer la adecuada formación e información sobre protección de los/las NNA.
- ❖ Sensibilizar e informar a todas las personas implicadas.
- ❖ Dotar a nuestra entidad de profesionales cualificados/as que den respuesta a los requerimientos, que canalice cada comunicación realizada.
- ❖ Detectar cualquier modalidad de violencia.
- ❖ Garantizar el derecho de los/las NNA a desarrollarse en contextos libres de violencia.
- ❖ Intervenir con los/las NNA para reparar el daño.

El alcance de este procedimiento llega a todos/as los/las profesionales de la entidad con independencia del tipo de vínculo, relación laboral y tipo de contrato que mantenga con la entidad (trabajadores/as, colaboradores/as, voluntarios/as, etc.), así como a todos/as aquellos/as, personas o entidades, que se relacionan o benefician de la labor de la organización.

Este protocolo será de aplicación en todos los centros y programas de la entidad, sean de titularidad propia o estén gestionados bajo cesión pública.

4. DEFINICIONES

A continuación, se procede a definir una serie de conceptos claves para poder entender la trascendencia de la presente política de protección y buen trato.

❖ **Niño, niña y adolescente (menor de edad).** EN ADELANTE: NNA

Se entiende por NNA todo ser humano desde que nace hasta que alcanza los 18 años de edad, tal y como se recoge en la Convención de los Derechos del Niño (1989).

❖ **Protección de la infancia y adolescencia:** No vulnerar los derechos de los/las NNA, garantizando la integridad de los/las NNA.

❖ **Entorno seguro:** Es aquel que está libre de violencia. Se entenderá como entorno seguro aquel que respeta los derechos de la infancia y promueva un ambiente protector físico, psicológico y social, incluido el entorno digital.

❖ **Violencia contra los/las NNA:** Toda acción, omisión o trato negligente que priva a las personas menores de edad de sus derechos y bienestar, que amenaza o interfiere en su ordenado desarrollo físico, psíquico o social, con independencia de su forma y medio de comisión.

❖ **Buen trato:** Tal y como se recoge en la LO 8/2021, entendemos por buen

trato aquel que, respetando los derechos fundamentales de los/las NNA, promueve activamente los principios de respeto mutuo, dignidad del ser humano, convivencia democrática, solución pacífica de conflictos, derecho a igual protección de la ley, igualdad de oportunidades y prohibición de discriminación de los/las NNA.

- ❖ **Entorno inclusivo:** El termino inclusión podemos definirlo como acto de incluir. Incluir consiste en crear un entorno en el que todas las personas se sientan cómodas y tengan las mismas oportunidades de participar en él, aunque tengan diferentes necesidades.
- ❖ **Interés superior de los/las NNA:** Los derechos, intereses y necesidades de los/las NNA deben ser considerados de manera primordial.
- ❖ **Derechos de la Infancia:** Los/las NNA deben a conseguir un desarrollo adecuado y acceder a un estado de bienestar óptimo.
- ❖ **Amenaza:** Probabilidad de comisión de hecho que puede generar daños personales.
- ❖ **Vulnerabilidad:** Es considerada como la susceptibilidad que presenta una persona frente a las amenazas que le pueden afectar y es la capacidad de sobreponerse a los daños ocasionados. A su vez se refleja en condiciones físicas, sociales, económicas, políticas, ambientales que podrían contribuir a su incremento.
- ❖ **Contacto directo con NNA:** Podemos considerar contacto directo el hecho de estar en presencia física (y/o a través de redes sociales) con NNA.
- ❖ **Contacto indirecto con NNA:** Tener acceso a datos de los/las NNA.
- ❖ **Negligencia:** Descuido, falta de cuidado. Desatención o atención inadecuada de las necesidades físicas básicas de la persona o de su seguridad por parte

de quienes tienen la responsabilidad de cuidarla.

- ❖ **Violencia física:** Acción no accidental que provoca daño físico o enfermedad o que coloca a la persona en grave riesgo de padecerlo.
- ❖ **Violencia psicológica:** Agresión de manera verbal, que provoca un daño psicológico y emocional a las personas agredidas.
- ❖ **Violencia sexual:** Todo acto sexual, la tentativa de consumir un acto sexual o los comentarios o insinuaciones sexuales no deseados, a los que se somete a un niño, niña y/o adolescente.
- ❖ **Violencia por razón de sexo:** Cualquier comportamiento realizado en función del sexo de una persona
- ❖ **Violencia de género:** Aquella que se ejerce sobre las mujeres por parte de quienes estén o hayan estado ligados a ellas por relaciones de afectividad. El objetivo del agresor es producir daño y conseguir el control sobre la mujer, por lo que se produce de manera continuada en el tiempo y sistemática en la forma, como parte de una misma estrategia.
- ❖ **Acoso:** Según la Real Academia Española podemos definir acoso como acción y efecto de acosar (apremiar de forma insistente a alguien con molestias o requerimientos).
- ❖ **Novatadas:** Conductas tradicionales que se llevan a cabo en el ejército, colegios mayores, equipos deportivos, etc. Se trata de obligar a los/as nuevos miembros a llevar a cabo actos de iniciación simbólica, en muchos casos, humillantes o vejatorios y de clara connotación sexual, que llevan a cabo compañeros o compañeras, cuya autoridad radica en el hecho de llevar más tiempo en el mismo grupo.
- ❖ **Bulling o acoso escolar:** Intimidación entre iguales. Exposición que sufre un niño a daños físicos y psicológicos de forma intencionada y reiterada por parte

de otro niño, niña o adolescente, o de un grupo de ellos. Se realiza intencionadamente para causar daño.

- ❖ **Ciberacoso:** Acoso mediante la utilización de medios tecnológicos, utilizando para ello mensajes amenazantes.
- ❖ **Violencia homófoba:** Aquella que viene producida por quien manifiesta odio hacia la homosexualidad o las personas homosexuales, incluyendo a personas bisexuales, transexuales o no binarias.

5. ENTORNO SEGURO, DE BUEN TRATO E INCLUSIVO

En el artículo 1.1, de nuestra norma de referencia (LO 8/21), se regula cual es el objeto de dicha ley:

“La ley tiene por objeto garantizar los derechos fundamentales de los/las NNA a su integridad física, psíquica, psicológica y moral frente a cualquier forma de violencia, asegurando el libre desarrollo de su personalidad y estableciendo medidas de protección integral, que incluyan la sensibilización, la prevención, la detección precoz, la protección y la reparación del daño en todos los ámbitos en los que se desarrolla su vida.”

La manera de asegurarnos que no se vulneran los derechos de los/las NNA es garantizar la integridad de los/las NNA. Podemos garantizar dicha integridad siempre y cuando nuestra asociación sea un entorno seguro, de buen trato e inclusivo (para ello deben darse las condiciones señaladas en el artículo mencionado previamente).

Un entorno seguro es un espacio libre de violencia donde las actividades y las relaciones se desarrollan en un ambiente de buen trato, respetando en todo momento los derechos de la infancia y adolescencia y promoviendo un ambiente que protege su desarrollo integral (físico, psicológico y social).

Los entornos seguros deben garantizarse en todos los ámbitos en los que se desenvuelve un niño, niña o adolescente; como la familia, los centros de educación

formal, los de atención sanitaria, o los ámbitos de educación no formal, entre ellos los deportivos, de ocio y digitales.

Por ello, el entorno seguro implica hacer del hogar, la escuela, el trabajo y la calle, un espacio libre de cualquier tipo de violencia; un lugar donde se propaguen amor y respeto, en el que toda persona pueda sentirse protegida, cuidada o amada. Brindar respeto y afecto.

** Un **entorno seguro** es aquel que está libre de violencia de todo tipo; tal y como se recoge en el apartado 2 del citado artículo:

“A los efectos de esta ley, se entiende por violencia toda acción, omisión o trato negligente que priva a las personas menores de edad de sus derechos y bienestar, que amenaza o interfiere su ordenado desarrollo físico, psíquico o social, con independencia de su forma y medio de comisión, incluida la realizada a través de las tecnologías de la información y la comunicación, especialmente la violencia digital.

En cualquier caso, se entenderá por violencia el maltrato físico, psicológico o emocional, los castigos físicos, humillantes o denigrantes, el descuido o trato negligente, las amenazas, injurias y calumnias, la explotación, incluyendo la violencia sexual, la corrupción, la pornografía infantil, la prostitución, el acoso escolar, el acoso sexual, el ciberacoso, la violencia de género, la mutilación genital, la trata de seres humanos con cualquier fin, el matrimonio forzado, el matrimonio infantil, el acceso no solicitado a pornografía, la extorsión sexual, la difusión pública de datos privados así como la presencia de cualquier comportamiento violento en su ámbito familiar.”

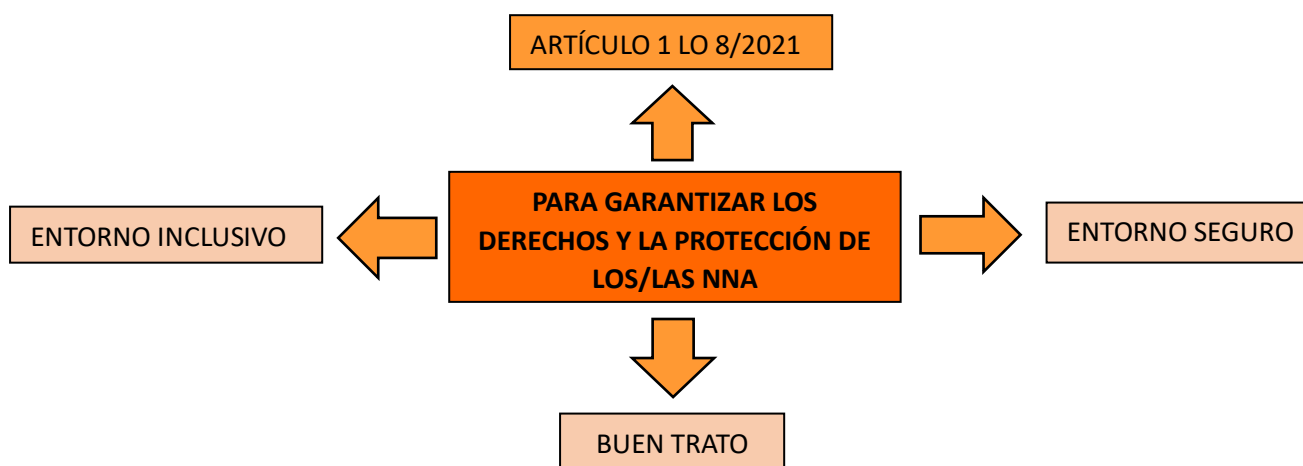
Los ámbitos que son calificados como entornos seguros en la LOPIVI son los siguientes:

- La familia (artículo 26.1 LOPIVI)
- Los centros educativos (artículo 31.3 LOPIVI)
- Ámbito deportivo y de ocio (artículo 47 LOPIVI)
- Ámbito digital (artículo 46.2 LOPIVI)
- Los centros de protección (artículo 53.1 LOPIVI)

El primer paso para generar un entorno seguro es generar espacios abiertos y participativos en los que los/las NNA puedan propiciar su propia protección.

** El artículo 1 en su apartado 3 nos indica lo que es un **entorno inclusivo** y lo que es un entorno donde existe **un buen trato**.

“Se entiende por buen trato a los efectos de la presente ley aquel que, respetando los derechos fundamentales de los/las NNA, promueve activamente los principios de respeto mutuo, dignidad del ser humano, convivencia democrática, solución pacífica de conflictos, derecho a igual protección de la ley, igualdad de oportunidades y prohibición de discriminación de los/las NNA.”



6. SITUACIONES, ACTITUDES Y COMPORTAMIENTOS RELACIONADOS CON LA VIOLENCIA. A MODO DE EJEMPLOS:

Los comportamientos incluidos en este protocolo (a modo de ejemplos y guía) resultarían intolerables; tanto en las actividades propias del programa o servicio, como en todas las actividades externas (talleres, actividades, viajes, actos sociales, etc.).

Pero en muchas ocasiones los normalizamos en nuestras conductas diarias. Lo que requiere de reflexión y toma de conciencia.

❖ SITUACIONES GENERALES:

- Inmiscuirse en la vida privada de los/las NNA.
- Realizar a los/las NNA, llamadas de teléfono innecesarias, o de forma continua. Las llamadas han de estar justificadas, y siempre que no puedan realizarse a los/las progenitores/as o tutor/a. Lo mismo cabe decir, respecto a los mensajes.
- Hacer preguntas personales.
- Ejercer el control de la vida privada.
- Desplazamientos en coche sin autorización expresa del responsable del/a NNA.
- Provocar encuentros aparentemente casuales y reiterados.
- Entrar en las habitaciones sin necesidad y permanecer en ellas o en los vestuarios mientras no han terminado de vestirse o ducharse; salvo situaciones de urgencia y/o necesidad.
- Observar clandestinamente habitaciones, servicios, etc., o colocar cámaras con objeto de grabar imágenes.
- No ofrecer la posibilidad de cambiarse en privado.
- Establecer relaciones entre los profesionales y los/las NNA: compartir habitación, ducharse, etc.
- Fomentar el consumo de alcohol o tabaco.
- Convocar sesiones individuales que deberían ser grupales.
- Invitar a los/las NNA a casa.
- Realizar actos humillantes.
- Realizar propuestas, invitaciones e incitaciones explícitas.
- Ofrecer ventajas a cambio de favores.

❖ **COMUNICACIÓN VERBAL (expresiones, comentarios):**

- Comentarios sexistas, despectivos o inadecuados:
 - Pullas o insultos.
 - Intimidación verbal.
 - Instrucciones y correcciones de forma grosera, o con palabras soeces e insultos.
 - Expresiones cargadas de agresividad, que provocan miedo o temor.
 - Expresiones cargadas de agresividad que provocan malestar y crean un ambiente hostil.
 - Bromas, bulas o chistes que ridiculizan.
 - Expresiones, bromas y opiniones homófobas.
 - Palabras soeces, soeces y tacos.
 - Comentarios acerca de algún aspecto corporal, forma de vestirse.
 - Señalar o corregir al niño, niña o adolescentes delante del grupo.

❖ **COMUNICACIÓN NO VERBAL (Gestos o actos de naturaleza sexual):**

- Miradas insistentes o lascivas.
- Silbidos.
- Expresiones faciales o corporales.
- Mostrar imágenes pornográficas.
- Reproducir música sexista.
- Utilizar inadecuadamente las nuevas tecnologías.
- Mensajes incómodos a través de comunicación inmediata.
- Comunicación o seguimiento no deseado a través de redes sociales. Se debe comunicar con los/las NNA a través de los mayores responsables.
- Correos electrónicos con contenido inapropiado.
- Llamadas perdidas insistentes.

- Distribuir contenidos inadecuado en los grupos de WhatsApp u otras aplicaciones utilizadas para comunicación interna.
- Sacar fotos y subirlas a redes sociales (sin consentimiento de los/las progenitores/as o tutor/a del/a NNA, ni a los fines autorizados).

❖ CONTACTO FISICO:

- Excesivo e inadecuado acercamiento en el contacto corporal.
- Tocamiento a ciertas partes del cuerpo.
- Pellizcos y cachetes.
- Intentar besarles o besar.
- Actos sexuales no consentidos.
- Cualquier contacto físico innecesario.

7. CÓDIGOS DE CONDUCTA INFORMADOS. MEDIDAS PREVENTIVAS

❖ ÁMBITO DE ACTUACIÓN

Todas las medidas preventivas, tanto presentes como futuras, deben tener como finalidad evitar acciones o actitudes violentas sobre los/las NNA.

Se trata de una declaración de principios donde se recogen los valores y estándares éticos, por los que se guía, por una parte, la entidad; y también, por otra, los colegios profesionales.

Las pautas que se recogen en los Códigos de Conducta son de obligado cumplimiento en relación con los/las NNA de la entidad.

Tienen como fin garantizar los Derechos de las personas en general, y de la Infancia en particular; conforme con *la Convención sobre los Derechos del Niño (CDN)*, adoptada por la Asamblea General de Naciones Unidas el 20 de noviembre de 1989

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

Los Códigos de conducta se han de aplicar durante el desarrollo de todas las actividades de la entidad.

El Código de conducta de la entidad será firmado por todas las personas que contribuyen a la consecución de los fines de cada uno de los recursos que participan directa o indirectamente en sus actividades, al margen de que tengan o no contacto habitual con los/las NNA.

Incluyendo a:

- Dirección
- Personal contratado y subcontratado.
- Personal voluntario.
- Alumnado en formación o prácticas.

La incorporación de nuevos profesionales irá acompañada de la lectura, aceptación y firma del Código de Conducta de manera que se asegure que conoce y se compromete con los criterios de buen trato establecidos en el mismo.

❖ VALORES

- ✚ Igualdad.
- ✚ Promoción de la participación de la infancia en las diferentes etapas de su desarrollo.
- ✚ Cooperación entre las entidades sociales para aunar esfuerzos en el logro de los objetivos.
- ✚ Compromiso profesional y ético para el adecuado desempeño de nuestra labor.
- ✚ Calidad en la implementación de programas y servicios.

- ✚ Sensibilidad ante los acontecimientos que vulneren los derechos de los/las NNA.

❖ OBJETIVOS

✚ Respecto a los/las adultos/as:

- Definir pautas de actuación dirigidas a prevenir cualquier posible situación de desprotección y/o violencia contra los/las NNA.
- Poder detectarla y actuar adecuadamente, notificando la situación y protegiendo a las potenciales víctimas.

✚ Respecto a los/las NNA:

- Ayudarles y capacitarles para saber identificar posibles situaciones de riesgo de desprotección y/o violencia.
- Saber cómo evitarlas en la medida de lo posible, y saber actuar en consecuencia.
- Capacitar a los menores para detectar ese tipo de situaciones entre iguales y ser fuente de apoyo e información primaria para los mismos.
- Escuchar la voz de los/las NNA. Plena participación de los/las NNA.

❖ PAUTAS GENERALES

- a) Conocer las potenciales situaciones de riesgo y prevenirlas.
- b) Notificar las acciones que puedan suponer situaciones de violencia y vulneración del Código de Conducta y de los derechos de los/las NNA.
 - Observar adecuadamente las indicaciones dadas por el Protocolo para la prevención, detección y actuación ante situaciones de violencia.
 - Facilitar la notificación por parte de cualquier persona vinculada a la entidad en relación a situaciones de violencia que afecten a los/las NNA, siguiendo

el Protocolo para la prevención, detección y actuación frente a situaciones de violencia.

- c) Tener, como principio fundamental de referencia, el interés superior de los/las NNA en todas las actividades de la entidad.
- d) Fomentar la autonomía y responsabilidad de los/las NNA y el autocuidado a nivel físico, psicológico y emocional.
- e) Respetar la voluntad de los/las NNA y sus límites ayudándoles, de forma amable y proactiva, a construir una percepción saludable y positiva de sus derechos y orientándoles respecto a cómo pueden actuar y qué les puede convenir más. Evitar, en la medida de lo posible, la imposición y la conducta amenazante para conseguir que haga lo que deseamos que haga.
- f) Reconocer y respetar su dignidad.
- g) Evitar cualquier tipo de discriminación hacia las personas por cualquier motivo.
- h) Ser un referente de los valores del presente Código y de la propuesta pedagógica del centro para los/las NNA y sus familias.
- i) Transmitir una perspectiva realista, positiva, proactiva y optimista de la vida, de la relación con los demás y de la condición humana.
- j) Promover una actitud responsable consigo mismo, con los demás y con el entorno en todo lo relativo al bien común.
- k) Respetar el espacio personal de los/las NNA y su derecho a la intimidad.
- l) Preservar el derecho de los/las NNA a la privacidad de sus datos y de su identidad.
- m) Fortalecer relaciones de apego seguro, estables, positivas y proactivas.
- n) Promocionar y ejemplificar unos hábitos de vida saludables tanto a nivel físico como psicológico y emocional.

- o) Integrar a todos los/las NNA en las actividades que se desarrollen.
- p) Promover el respeto a las reglas en las situaciones de juego y la deportividad, tanto en lo deportivo como en lo lúdico y en lo cotidiano, enseñándoles a hacerse responsables de las consecuencias de su conducta.
- q) Evitar dinámicas competitivas entre sujetos o grupos desiguales y promover dinámicas cooperativas.
- r) Fomentar la resolución pacífica y proactiva del conflicto siguiendo los protocolos establecidos.
- s) Fomentar la comunicación interpersonal entre todas las personas que forman parte de la red interna y externa de la red de centros y servicios de la Comunidad de Madrid.
- t) Buscar ayuda inmediata cuando no se sepa qué hacer o se necesite consejo.

❖ PAUTAS PARA FOMENTAR EL BUEN TRATO

✚ CONDUCTAS GENERADORAS DE BUEN TRATO

- Tratar con RESPETO Y DIGNIDAD a los/las NNA, teniendo en cuenta sus necesidades y derechos.
- Crear contextos de ESCUCHA ACTIVA donde los/las NNA se sientan libres para hablar sobre sus situaciones personales.
- Promover la AUTONOMÍA, LA REFLEXIÓN, LA PARTICIPACIÓN y la intervención en la toma de decisiones que les afecte.
- Respetar la DIVERSIDAD de los/las NNA, tratándolos de manera igualitaria sin tener en cuenta su nacionalidad, identidad sexual o expresión de género o cualquier otra circunstancia personal o social,

trabajando con los propios NNA, así como con sus familias y profesionales, en el rechazo al uso de insultos y expresiones degradantes y discriminatorias.

- EMPODERAR, reforzando los conocimientos y habilidades de los/las NNA para que sean parte activa en la promoción del buen trato y puedan reconocer la violencia y reaccionar frente a la misma.
- ACOGER Y ATENDER. Tratar con amabilidad a los/las NNA, transmitiendo una actitud de bienvenida y disponibilidad continua. Estar alerta frente a sus necesidades de protección y frente a los posibles signos de malestar físico y emocional que puedan presentar.
- EDUCAR. Participar en la educación de los/las NNA, reconociendo sus logros y esfuerzos y ayudándoles a regular su comportamiento, corrigiendo aquellas actitudes que supongan un peligro para sí mismos u otros NNA. Educar para el bienestar físico y emocional, fomentando la empatía y la resiliencia, así como educar para la gestión y resolución positiva de los conflictos. Educar para una vida afectiva saludable.
- IMAGEN ADULTA. Utilizar un lenguaje, expresión corporal acorde con una referencia educativa adulta en cada contexto concreto.
- NOTIFICAR a la mayor urgencia, cualquier posible situación de violencia contra los/las NNA y comunicar cualquier inquietud respecto al buen trato en la entidad.

CONDUCTAS EN LA ACTIVIDAD DEL RECURSO/ PROGRAMA

- Planificar y organizar la actividad para reducir los posibles riesgos que puedan afectar a los/las NNA.
- En aquellas actividades que impliquen un mayor riesgo, procurar que haya siempre al menos dos personas adultas cuando se esté trabajando con los/las NNA.

- Seleccionar a las personas adecuadas para realizar las tareas más delicadas y el trato con NNA con necesidades especiales.

CONDUCTAS PARA GARANTIZAR EL DERECHO A LA INTIMIDAD Y LA IMAGEN

INTIMIDAD:

- Determinados perfiles de los/las NNA, por diversos motivos más o menos estables en el tiempo o circunstanciales, pueden precisar apoyo para la realización de tareas que exigen un determinado nivel de intimidad, como puede ser la higiene personal. En estos casos, debe garantizarse que se procederá con diligencia, respeto y afecto, prestando el apoyo estrictamente necesario en cada caso y fomentando, en la medida de lo posible, la autonomía de la persona.
- Se informará previamente a los/las NNA del tipo de ayuda que se prestará, cómo se llevará a cabo y el grado de intimidad necesaria.
- En caso de ser necesario, solo los/las profesionales que tengan previamente asignada dicha función, asistirán a personas con movilidad reducida o escasa autonomía por edad o que no tengan adquiridos hábitos de higiene, en actividades que pueden precisar distinto grado de intimidad, adoptando las pautas establecidas para tal fin. La persona asignada contará con el consentimiento de la persona menor de edad, a ser posible habiendo otras personas en la habitación, aunque la puerta esté entornada.

PAUTAS DE OBLIGADO CUMPLIMIENTO EN LA CAPTACIÓN DE IMÁGENES

- La captación exige, con carácter previo, disponer del consentimiento por parte de los/las NNA.

- Observarán el respeto a la dignidad de los/las NNA y representarán una imagen positiva y activa de los mismos, incidiendo en su autonomía y participación a todos los efectos posibles.
- El contenido debe ser concebido y recogido de manera que evite confusión y generalizaciones innecesarias.
- Se evitarán los contenidos sexistas, catastrofistas, idealizados y/o discriminatorios.
- Se garantizará la confidencialidad de los datos personales de los/las NNA y proteger su imagen.
- Se evitará la captación, uso, reproducción y almacenamiento por cualquier medio y soporte de fotografías e imágenes de los/las NNA. Tan sólo se permitirán las estrictamente necesarias para la gestión de los servicios y actividades y siempre con autorización del/a Delegado/a de Protección y de los/las progenitores/as o tutor/a de los/las NNA. Garantizando su dignidad y anonimato.
- Las imágenes publicadas en la web o redes sociales, o a través de cualquier medio o formato digital de la entidad, jamás deben incluir datos de carácter personal y/o que faciliten la identificación de los/las NNA.
- No se podrán tomar ni guardar vídeos o fotografías de los/las NNA con dispositivos privados para usos privados.
- No se podrán tomar fotografías o vídeos, en ningún caso ni supuesto, en habitaciones, baños o vestuarios. Ni en actitud degradante o provocativa. Todos los/las NNA que aparezcan en las fotografías deberán estar vestidos/as.
- No permitir hacer fotos o vídeos de otros/as NNA a personas no autorizadas, a fines no autorizados, ni a personas ajenas a la entidad.

- Se debe hacer un uso responsable del teléfono móvil delante de los/las NNA.
- No se deben compartir fotos de los participantes.

❖ CÓDIGOS DE CONDUCTA

- Se velará por el buen trato hacia todas las personas implicadas, especialmente hacia los/las NNA, pero también para trabajadores/trabajadoras, voluntarios/as, etc., lo que implica:
 - Ser un modelo de conducta.
 - Promover la ciudadanía activa y responsable.
 - Promocionar hábitos de vida saludables.
 - Integrar a todos/as los/las NNA en las actividades.
 - Promover el respeto a las reglas en las situaciones de riesgo, deportividad, responsabilidad en las consecuencias de las conductas, cooperación, ayuda y respeto.
 - Fomentar la resolución pacífica y proactiva del conflicto.
 - No usar la VIOLENCIA FÍSICA (Pegar, zarandear, pellizcar...).
 - Enseñar a buscar ayuda cuando no se sepa qué hacer o se necesite consejo.
 - No tener relaciones personales exclusivas y excluyentes, respecto a otros NNA.
 - Ningún tipo de contacto físico innecesario y/o inapropiado.

- No mostrar conducta sexualizada, erótica o sexualmente provocadora.
- No mantener relaciones sexuales de ningún tipo con menores de 18 años, incluyendo las voluntarias, remuneradas, o derivadas de situaciones de explotación sexual.
- No gastar bromas de mal gusto.
- No AISLAR (física y socialmente).
- No hacer novatadas y/o ritos iniciáticos.
- No USAR LA VIOLENCIA (física, psicológica o emocional) como estrategia de control conductual.
- No IGNORAR, ningunear. Tratar a los/las NNA como si no estuvieran presentes, manifestando indiferencia ante sus opiniones o sentimientos.
- No RECHAZAR, Manifestar poco aprecio por las opiniones y los sentimientos de los/las NNA.
- No utilizar un TRATO DENIGRANTE.
- No tener comportamientos o contactos verbales o físicos inapropiados de carácter sexual o AGRESIONES SEXUALES. Coacción o inducción para el ejercicio de la prostitución y prácticas sexuales inadecuadas, así como exposición a contenidos sexuales inapropiados.
- No usar de INSULTOS, palabras inadecuadas o agresivas en presencia de los/las NNA.

- No utilizar conductas, actitudes y/o comentarios que puedan incitar al odio o estigmatizar, evitando discriminar por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.
- No aceptar, incentivar y/o tolerar comportamientos violentos entre NNA, ascendentes o descendentes y dinámicas basadas en el desequilibrio de poder físico, psíquico y/o emocional.
- No tener contacto personal con los/las NNA fuera de las actividades de la entidad a no ser que se coincida con los/las NNA casualmente. En estos casos se debe informar a la coordinadora de buenos tratos.
- No establecer relaciones laborales con los/las NNA y/o sus familias.
- No utilizar contenidos de los/las NNA víctimas de maltrato infantil ni de ningún otro niño, niña o adolescente (testimonios, dibujos, cartas, documentos...).
- No facilitar a los medios de comunicación información ni acceso a personas que hayan vivido o estén sufriendo situaciones de maltrato y/o abuso a niños, niñas, respetando en todo momento su anonimato.
- No usar imágenes con fines publicitarios, de difusión de las actividades de la entidad.
- Garantizar la confidencialidad de los datos personales de los/las NNA y proteger su imagen.
- Se evitará la captación, uso, reproducción y almacenamiento por cualquier medio y soporte de fotografías e imágenes de los/las NNA. Tan sólo se permitirán las estrictamente necesarias para la gestión de los servicios y actividades y siempre con autorización del/a

Delegado/a de Protección y a los/las progenitores/as o tutor/a de los/las NNA. Garantizando su dignidad y anonimato.

- Las imágenes publicadas en la web o redes sociales, o a través de cualquier medio o formato digital de la entidad, jamás deben incluir datos de carácter personal que faciliten la identificación de los/las NNA.
- No se podrán tomar ni guardar vídeos o fotografías de los/las NNA con dispositivos privados para usos privados.
- No se podrán tomar fotografías o vídeos, en ningún caso ni supuesto, en habitaciones, baños o vestuarios. Ni en actitud degradante o provocativa. Todos los/las NNA que aparezcan en las fotografías deberán estar vestidos/as.
- No permitir a las familias, tutores/as legales u otras personas ajenas a la entidad hacer fotos o vídeos de los/las NNA menores de 18 años.
- Uso responsable del teléfono móvil delante de los/las NNA. No se deben compartir fotos de los participantes.
- No insultar, usar palabras inadecuadas o agresivas, ni amenazar o intimidar ni realizar ningún castigo ni ninguna acción que conlleve un trato vejatorio.
- No utilizar un lenguaje o comportamiento hacia un niño, niña o adolescente que sea inapropiado, ofensivo, sexualmente provocador, degradante o culturalmente inapropiado, sino que se cuidará el lenguaje procurando que sea amable, inclusivo, no limitante.
- No comportarse de forma violenta, hostil o amenazante; ni física, ni verbalmente.

- Evitar comportamientos que vulneren los derechos de la infancia, que les avergüencen, aíslen, estigmaticen o degraden.
- No incitar al odio, racismo, sexismo u homofobia.
- No discriminar a ningún niño o niña por ninguna razón.
- No permitir, promover y/o incentivar el consumo, acceso y/o exposición a contenidos en vivo y/o multimedia potencial o realmente nocivos para los/las NNA.
- Prevenir falsos rumores entre los/las NNA y entre los trabajadores.
- Se promoverán los espacios de buen trato y libres de violencia en todos los ámbitos en los que se desarrollen los/las NNA.
- Favorecer y promover la inclusión de todo niño, niña o adolescente con discapacidad o con alguna necesidad especial.
- Conocer e identificar las situaciones de riesgo para la integridad física, psíquica y sexual de los/las NNA.
- Planificar y organizar la actividad de manera que se reduzcan al mínimo los posibles riesgos de todo tipo (físicos, psicológicos, emocionales, interpersonales...) que puedan afectar a los/las NNA.
- No invitar a los/las NNA no acompañados/as a casa, salvo que estén en situación de riesgo inminente de lesión o riesgo físico. En este caso, y una vez que se ha garantizado la seguridad de los/las NNA; avisar inmediatamente a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.
- No utilizar vehículos privados para traslados de los/las NNA, a menos que sea absolutamente necesario, en cuyo caso se habrá de notificar a la persona designada al efecto (autorización).

- Se respetará la intimidad de los/las NNA: no se entrará ni en las duchas ni en las habitaciones salvo justificada necesidad, siempre avisando previamente tanto a los/las NNA implicados como al/la coordinador/a y al/la delegado/a de protección de la actividad.
- No aceptar dinámicas violentas o de abuso de poder entre NNA, ni provenientes de personas adultas.
- No contactar con NNA a través de medios personales, como teléfonos móviles, redes sociales, plataformas digitales, o correo electrónico.
- Antes de tomar cualquier decisión que implique el aviso a las familias o la salida de los/las NNA del servicio o programa, se deberá consensuar con los/las Responsables del programa y con la Administración competente.
- No se puede consumir alcohol o drogas durante el servicio. Ni incitar, ni facilitar el consumo.
- No se puede fumar dentro de las instalaciones, ni delante de los/las NNA. Ni incitar, facilitar el consumo
- El equipo de trabajadores/as velará por el cumplimiento de las normas de convivencia de los/las NNA.
- Promover el buen trato para que toda persona se sienta a gusto y respetada.
- Crear un clima de confianza, identificando claramente los límites en las relaciones adulto-niño/a y adolescentes, que favorezca la comunicación asertiva.

- Promover diálogos en entornos amables de confianza donde niñas, niños y adolescentes se sientan cómodos/as y escuchados/as.
- Concientiar sobre la importancia de las relaciones sanas y educación afectiva-sexual.
- Ofrecer modelos, recursos y pautas para concientizar sobre el buen trato.

La prevención es el conjunto de actividades orientadas a la conservación de la salud de las personas y de la integridad de los bienes con el objetivo de evitar que se produzcan daños.

❖ RATIFICAR EL CODIGO DE CONDUCTA

El documento de ratificación del Código de conducta y Protocolo de actuación, por cada profesional de la entidad, será custodiado por el Departamento de Recursos Humanos de la entidad.

Se llevará un control de las personas que han ratificado el precitado Código en el que conste: nombre y apellidos, función y fecha de ratificación.

8. PROTOCOLO DE ACTUACIÓN.

El protocolo de protección a la infancia y adolescencia de la entidad adopta, en el ámbito de sus competencias, una serie de medidas que procuren la protección de los/las NNA, así como que eviten actitudes y/o acciones violentas.

A tal fin se articulan las siguientes medidas:

- ❖ Canales de información. Políticas de divulgación.

- ❖ Participación infantil.
- ❖ Designación de un Comité intervención y protección del/a NNA.
- ❖ Designación de Delegados/as de protección del/a NNA por programas.
- ❖ Protocolo de comunicaciones:
 - ❖ Canales de comunicación.
 - ❖ Como pedir ayuda. Ante una situación violenta o un mal trato a un/a NNA ¿Qué debemos hacer? Procedimiento.
 - ❖ Atención a las víctimas. Protección: detección y respuesta.
 - ❖ Contactos de interés.
- ❖ Actuación del Comité de Intervención y Protección del NNA:
 - ❖ Fase de investigación.
 - ❖ Informe de conclusiones.
 - ❖ Medidas a adoptar, confirmados los hechos.
 - ❖ Evaluación, seguimiento y registro.
- ❖ Formación para los/las miembros del Comité de Intervención y Delegados/as de Protección de los/las NNA.
- ❖ Protección de datos personales.

8.1. CANALES DE INFORMACIÓN. POLÍTICA DE DIVULGACIÓN

La entidad Asociación Centro Trama difundirá por todos los canales que resulten factibles, la máxima divulgación tanto de la normativa en materia de protección de los/las NNA; como de los Protocolos y medidas de actuación, al mismo fin; y para general conocimiento y aplicación.

En garantía del bien superior que son los/las NNA, procurando un entorno inclusivo, seguro, libre de violencia y amigable.

Canales de información:

- Página web: www.trama.org: Link directo, en página de inicio.
- Portal del/a empleado/a de la entidad.
- Manual de Acogida/ Circulares.
- Publicaciones en los tabloneros de anuncios y cartelería en los centros y programas gestionados por la entidad para general conocimiento; en especial de los/las NNA (adaptados a su edad).
- Vídeos y folletos informativos.
- Sesiones formativas.
- Talleres participativos y deliberativos.
- Cualquier otra actuación que se estime necesaria.

Es importante que todas las personas que forman parte de la entidad, así como aquellas que van a incorporarse a esta, sean informadas del Protocolo de protección a la infancia y adolescencia.

La Dirección de la entidad debe informar y difundir material relacionado con la protección de la infancia y adolescencia a todo el personal, alumnos/as en prácticas y voluntarios/as; que formen parte de la entidad.

8.2. PARTICIPACIÓN INFANTIL

La participación de los/las NNA en los procesos formativos y protocolos, permite que aprendan a tomar decisiones e implicarse en todo aquellos que les afecta. Han de ser escuchados/as.

Y enriquece todos los procedimientos, teniendo en cuenta también su visión desde los distintos perfiles.

Las personas profesionales han de contemplar en las programaciones la planificación de procesos y acciones que permitan escuchar y a aprender a participar.

¿Cómo debe ser la participación de la infancia y la adolescencia?

- Transparente, informada e informativa.
- Voluntaria y relevante para los/las NNA.
- Respetuosa y segura.
- Inclusiva.
- Facilitada por personal adulto sensible y formado.

8.3. DESIGNACIÓN DE UN COMITÉ INTERVENCIÓN Y PROTECCIÓN DEL/A NNA.

La entidad Asociación Centro Trama ha constituido un Comité de Intervención permanente para la protección del/a NNA, en su ámbito de actuación.

El Comité de Intervención estará constituido por cuatro profesionales de la entidad, que se encargará de liderar toda la estrategia de protección y atención de los/las NNA.

Al menos, uno/a de sus miembros deberá estar disponible a fin de recibir y atender cualquier tipo de denuncia, para lo que se garantizará que los/las cuatro miembros tengan acceso al canal de comunicación establecido.

El Comité de intervención y protección del/la NNA de la entidad Asociación Centro Trama, estará constituido:

- Por dos (2) Técnicos/as del Departamento Jurídico Laboral.
Por dos (2) Técnicos/as del Departamento Técnico.

En ningún caso podrá formar parte del Órgano de Intervención quien esté involucrado en un caso de denuncia y/o afectado por relación de parentesco, de amistad o enemistad manifiesta respecto de la víctima o la persona denunciada. En estos casos la persona quedará automáticamente invalidada para formar parte de la investigación de dicho proceso; y será sustituida por la entidad, por otro/a profesional del mismo perfil.

El Órgano de Intervención tendrá las siguientes atribuciones:

- Recibir las comunicaciones de los/las Delegados/as de protección de los/las NNA de cada Programa.
- Recibir las comunicaciones o peticiones de ayuda de los/las NNA.
- Recibir comunicaciones, de cualquier persona, sobre actitudes o acciones violentas frente a los/las NNA.
- Estar accesible para que los NNA puedan acudir para expresar sus inquietudes.
- Tramitar el procedimiento de actuación:
 - Llevar a cabo la investigación de las comunicaciones de acuerdo con lo establecido en este Protocolo, para lo que dispondrá por parte de Asociación Centro TRAMA de los medios necesarios y tendrá acceso a toda la información y documentación que pudiera tener relación con el caso. Durante el proceso de investigación, los miembros del Órgano de Intervención tendrán acceso a todas las dependencias de Asociación Centro TRAMA, siempre en cumplimiento de la normativa de seguridad vigente, debiendo todas las personas trabajadoras prestar la debida colaboración que se requiera.
 - Cualquiera de los componentes del Órgano de Intervención, de forma consensuada, podrá solicitar asesoramiento y/o intervención de personal cualificado en cualquier parte del proceso; tanto interno, como externo.
 - Elaborar un informe con las conclusiones sobre el supuesto de violencia y/o acoso investigado, que incluirá los indicios y medios de prueba del caso, sus posibles agravantes o atenuantes y presentar dicho informe ante la Dirección. (Modelo Anexo V).

- Todas aquellas atribuciones que sean necesarias para el esclarecimiento de los casos.
- Recomendar y gestionar ante la Dirección de Asociación Centro TRAMA las medidas preventivas que se estimen convenientes. Todo ello, sin perjuicio de las competencias que corresponden a la entidad, en todos los órdenes, incluidas las medidas cautelares y/o disciplinarias a aplicar.
- Denunciar y/o instar a la Dirección de la entidad a denunciar, de forma inmediata, ante los organismos competentes (Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado) cualquier situación que pudiere ser constitutiva maltrato grave o de delito.
- Crear un registro de casos.
- Asesorar sobre políticas de protección a los/las NNA.
- Asesorar sobre necesidades de formación a la entidad.
- Actualización de los protocolos establecidos y promover su difusión en el cumplimiento de estos, a través de la entidad.

Todas estas atribuciones se llevarán a cabo respetando el principio de confidencialidad por lo que todas las personas designadas como integrantes del Órgano de Intervención deberán firmar un compromiso de confidencialidad.

8.4. DESIGNACIÓN DE DELEGADOS/AS DE PROTECCIÓN DEL/A NNA POR CADA PROGRAMA GESTIONADO POR LA ENTIDAD.

Sin perjuicio de las competencias del COMITÉ INTERVENCIÓN Y PROTECCIÓN DEL/A NNA designado por la entidad ASOCIACIÓN CENTRO TRAMA; la Dirección y/o Coordinación de cada Programa gestionado por la entidad, son los responsables de asumir las funciones y competencias como **Delegados/as de Protección del/la NNA de dicho concreto Servicio.**

Y ello, a fin de implantar en el Programa correspondiente, los protocolos y medidas en protección de los/las NNA; así como a fin de informar, a la mayor urgencia, al Comité de Intervención y Protección del/a NNA, cualquier comunicación recibida y/o situación observada.

Todo ello, sin perjuicio de todas las actuaciones inmediatas que, en protección del/a NNA, puedan resultar precisas; como, por ejemplo, dar aviso a la policía.

La necesidad de los/las Delegados/as de Protección del/la NNA de cada Programa puede venir determinada por:

- La normativa, en vigor.
- A indicación de la Administración pública contratante, titular del Servicio. **MUY IMPORTANTE.** Si un Programa en concreto tiene establecido, a instancia de la Administración Pública, su propio Protocolo de actuación; se habrán de cumplir por los Delegados/as de Protección ambos Protocolos (el establecido por la Entidad, y el establecido por la Administración) pues resultan complementarios.
- Por la tipología del servicio, número de trabajadores/as, de NNA/as atendidos/as y/o destinatarios/as del servicio; y por su acceso inmediato y directo ante las posibles incidencias.

Facilita y garantiza la necesaria atención inmediata a los/las NNA; desde la observación y posibilidad de detección cercana; y desde la confianza de los/las NNA, que los/las conocen, y pueden y deben tenerles como personas de apoyo y referencia.

En caso de ausencia del/a Delegado/a de Protección, se dejará nombrado/a sustituto/a por el/la mismo/a, de entre los/las profesionales del recurso, que por su formación y puesto de trabajo puedan cumplir mejor dicha labor; con el fin de garantizar su presencialidad.

Todas estas atribuciones se llevarán a cabo respetando el principio de confidencialidad por lo que todas las personas designadas como Delegados/as de Protección del/la NNA deberán firmar el compromiso de confidencialidad.

Los/las Delegados/as de Protección del/a NNA tendrán las siguientes atribuciones:

- Análisis de riesgos.
- Medidas preventivas, en especial las relacionadas con situaciones violentas.
- Crear espacios de expresión y participación de los/las NNA.
- Fomentar políticas de protección a los/las NNA.
- Difusión de protocolos establecidos y garantizar el cumplimiento de estos.
- Difundir y hacer accesible la información a los/las NNA del programa.
- Estar accesible para que los/las NNA puedan acudir para expresar sus inquietudes o dudas.
- Actuar como punto de contacto/ comunicaciones.
- Control y vigilancia en la seguridad de los/las NNA.
- Recomendar ante el Órgano de intervención las medidas preventivas que se estimen convenientes.
- Realizar al Comité de Intervención, las derivaciones de las comunicaciones recibidas y/o situaciones observadas, a la mayor urgencia posible.
- Realizar el mismo proceso, mediante las comunicaciones pertinentes en los casos en los que se haya detectado una actitud o situación violenta sobre la infancia o la adolescencia.
- Avisar a la policía ante cualquier situación que pudiere ser constitutiva maltrato grave o de delito.

En cada Programa se tendrán en cuenta las características y particularidades del mismo, el perfil de sus usuarios y usuarias y Área social en el que se encuadran.

Las áreas en que se distribuyen los programas son:

MUJER
INFANCIA-ADOLESCENCIA-FAMILIA
MAYORES
INCLUSION SOCIAL
COMUNITARIA
ADICCIONES
PARTICIPACION INFANCIA

8.5. PROTOCOLO DE COMUNICACIONES.

❖ CANALES DE COMUNICACIÓN.

Asociación Centro Trama es consciente de la importancia que tiene la rápida y correcta comunicación de actitudes y acciones de violencia de las que se tenga conocimiento por cualquier persona; así como de aquellas que puedan ser sospechosas. A tal fin, se establece un sistema de comunicación confidencial a través de correo electrónico, que atenderán, únicamente, los/las miembros del Comité de Intervención.

CUENTA DE CORREO ELECTRONICO: protegete@trama.org

Resulta muy importante que todo el mundo conozca este sistema de comunicación y la dirección de correo electrónico, ya que la rapidez en la detección puede evitar el acto lesivo o un mayor daño.

Deberá hacer uso del mismo, cualquier persona (sea mayor o menor de edad) que, de cualquier modo, tenga conocimiento o sospecha de una situación de violencia de cualquier tipo contra un/a NNA, incluidos/as los/las propios NNA y adolescentes que sufran violencia.

Resulta obligatorio su uso, para los Delegados/a de Protección del/la NNA; y para el personal laboral o en prácticas, y voluntariado de la entidad.

Dicha cuenta de correo estará permanentemente publicada, en lugar visible para todas las personas que accedan a cada uno de los centros y programas (junto a información sobre los derechos de los/as NNA, las normas básicas de buen trato y convivencia, la prohibición expresa de actitudes o acciones violentas en lugar de inmediato acceso y visibilidad) a través de:

- Web Asociación Centro Trama www.trama.org
- Carteles informativos para adultos/as en todos los centros y programas gestionados por la entidad.

- Carteles informativos para NNA, en todos los centros y programas gestionados por la entidad, idóneos para la comprensión rápida, sencilla, y amigable por los/las mismos (adaptados a las distintas edades, perfiles y capacidades).

Se mantendrá siempre el anonimato del/la denunciante y de los/las NNA.

Ello no es óbice, para deber denunciar de forma inmediata, ante los organismos competentes (Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado) cualquier situación que pudiere ser constitutiva maltrato grave o de delito.

❖ **COMO PEDIR AYUDA ANTE UNA SITUACIÓN VIOLENTA O UN MAL TRATO A UN/A NNA ¿QUÉ DEBEMOS HACER? PROCEDIMIENTO.**

Cualquier persona (sea mayor o menor de edad) que, de cualquier modo, tenga conocimiento o sospecha de una situación de violencia de cualquier tipo contra un/a NNA en el ámbito de actuación de la entidad Asociación Centro Trama o en el contexto familiar del/a NNA; debe ponerlo en conocimiento urgente del Comité de Intervención de la entidad, a través de la dirección de correo electrónico: protegete@trama.org

Resulta obligatorio su uso, para los Delegados/a de Protección del/la NNA; y para el personal laboral o en prácticas, y voluntariado de la entidad.

Los/las propios NNA y adolescentes que sufran violencia de cualquier tipo, pueden comunicarlo a la mayor urgencia a la misma cuenta de correo protegete@trama.org; y/o acudir a los/las Delegados/as de Protección de su Centro/ Programa.

De acuerdo con la LO 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y a la adolescencia frente a la violencia, con las leyes propias de las Comunidades Autónomas que han sido mencionadas previamente, cualquier persona que tenga conocimiento o sospecha de algún actitud o acción violenta tiene el deber de comunicarlo a la persona responsable de la entidad (Delegado de Protección y/o Comité de intervención de protección del/la NNA), para que pueda activar los protocolos internos, manteniendo siempre el anonimato del/la denunciante y de los/las NNA.

❖ ATENCIÓN A LAS VÍCTIMAS. PROTECCIÓN: DETECCIÓN Y RESPUESTA.

Cualquier persona que atienda al/la NNA, bien porque presencie un acto de violencia, o el/la NNA presente denuncia, pida ayuda y/o precise de asesoramiento, debe actuar de la siguiente forma, en la medida de lo posible:

Es normal sentirse abrumado/a y confundido/a ante una posible situación de violencia hacia un/a NNA.

Los/las NNA tienen que lidiar con muchos problemas, incluido el temor de que nadie les crea. Así que se debe procurar mantener la calma y mostrar apoyo al/a NNA durante toda la revelación.

Cuando detectamos situaciones violentas es necesario actuar con la diligencia debida y con mucha cautela ya que hay que tomar en consideración que lo que está en juego es el interés superior del NNA y su protección.

La detección de una acción violenta es fundamental para proteger a los/las NNA.

Para poder proteger a los/las NNA ante situaciones violentas o solucionar estas, es muy importante transmitirles a los/las NNA que no deben mantener en secreto acciones que puedan provocar un riesgo tanto para ellos/as, como para cualquiera de sus compañeros/as.

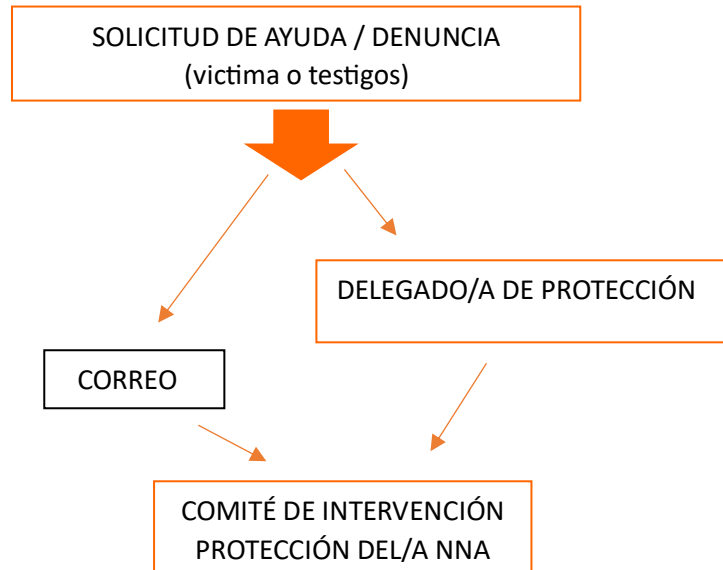
Se debe proporcionar acompañamiento, apoyo afectivo, y por supuesto nunca culpabilizar al NNA y comunicar el hecho las instancias pertinentes para garantizar su protección.

- Escuchar lo que se dice sin mostrar conmoción o incredulidad.
- Aceptar lo que se dice sin juzgar.
- Tomarlo/a en serio.
- Tranquilizar al NNA.
- No hacer promesas que no se está seguro de que se puedan cumplir.

- Asegurar al/a NNA que no hizo nada malo y que se toma en serio lo que se dice.
- Prometer confidencialidad, salvo en la obligación que tiene la persona que recibe el testimonio del deber de informar. Explicar al NNA que habrá que decírselo a algunas personas, pero solo a aquellas cuyo trabajo es proteger a los/las NNA y le van a ayudar.
- Escuchar en silencio, con atención y con paciencia.
- Hacer preguntas abiertas.
- Comunicarse con el/la NNA de una manera que sea apropiada para su edad, comprensión y preferencia.
- No pedirle al/a NNA que repita lo que ya le ha dicho a otro/a miembro del personal.
- Explicar lo que va a pasar a continuación y con quién tiene que hablar.
- En la medida de lo posible, tomar notas muy breves en ese momento y escribirlas en detalle lo antes posible. En su defecto, memorizar.
- Registrar la fecha, la hora, el lugar, las palabras utilizadas por el/la NNA y como se le presentó el/la NNA.
- Tratar de ser lo más detallista posible.
- Registrar declaraciones y cosas observables, no interpretaciones o suposiciones. Se debe atender en todo momento a los hechos.
- Ponerlo en conocimiento inmediato del Comité de Intervención a través del correo protegete@trama.org: La comunicación puede ser formal (Anexo II) o informal (texto libre).

En cualquiera de los dos supuestos, la comunicación puede ser anónima. Si bien facilita, a efectos de la necesaria investigación y protección del/a NNA, la identificación de la persona que pone en conocimiento los hechos.

También puede realizarse verbalmente, si bien resultará preceptivo solicitar cita bien con los/las Delegados/as de Protección o con el Comité Intercentros, a través de la misma cuenta de correo protegete@trama.org



Ello no es óbice, para deber denunciar de forma inmediata, ante los organismos competentes (Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado) cualquier situación que pudiere ser constitutiva maltrato grave o de delito.

❖ CONTACTOS DE INTERÉS

COMITÉ INTERVENCIÓN ASOCIACIÓN CENTRO TRAMA: protegete@trama.org

GUARDIA CIVIL – Teléfono: 062

Acude a la comisaría más cercana a ti o envía un correo
<https://www.guardiacivil.es/es/institucional/directorio/>

Email: protección-menor@guardiacivil.org

POLICIA NACIONAL - Teléfono: 091

Acude a la comisaría más cercana a ti

https://www.policia.es/es/dependencias_localizador.php

URGENCIAS: Teléfono: 112

TELÉFONO EUROPEO DE AYUDA A LA INFANCIA Teléfono: 116 111

El Teléfono Europeo de Ayuda a la Infancia funciona en toda la Unión Europea y en diferentes comunidades autónomas de nuestro país. Funciona los 365 días del año, las 24 horas del día. Es de carácter confidencial y gratuito.

8.6. ACTUACIÓN DEL COMITÉ DE INTERVENCIÓN Y PROTECCIÓN DEL/AS NNA.

❖ FASE DE INVESTIGACIÓN.

Una vez recibida la comunicación de hechos por el Comité de Intervención, se iniciará la fase de investigación.

A la mayor urgencia posible, se reunirá el Comité de Intervención a fin de ratificar su constitución, determinado si existe alguna incompatibilidad por alguno/a de sus miembros. Se procederá a practicar todas las pruebas que se consideren, en su caso, precisas.

Determinará, de resultar preciso la participación, de expertos internos y/o externos que puedan resultar idóneos para cada caso.

A partir de este momento se recabarán las pruebas y testimonios necesarios para el esclarecimiento del caso

Así mismo, recogerá todos los datos y documentación que constituya el expediente.

El Comité de Intervención pondrá inmediatamente en conocimiento de la Dirección de la entidad, los hechos acaecidos; a fin de que se puedan adoptar las medidas preventivas y cautelares precisas.

Entre las medidas cautelares y preventivas a adoptar, se podrá establecer cautelarmente la separación de la víctima y el/la presunto agresor/a, así como otras medidas cautelares que estime oportunas y proporcionadas a las circunstancias de cada caso, en garantía del/la NNA.

A efectos de investigación del caso, y adopción de medidas cautelares y definitivas de cada caso, se tendrán también en cuenta las siguientes posibles circunstancias:

- Que el/la denunciado/a sea reincidente en la comisión de actos de acoso.
- Que existan dos o más víctimas.
- Que se demuestren conductas intimidatorias, amenazas o represalias por parte del agresor/a.
- Que la víctima sufra algún tipo de discapacidad física o mental
- Que el estado psicológico o físico de la víctima haya sufrido graves alteraciones, médicamente acreditadas.
- Que se ejerzan presiones o coacciones sobre la víctima, testigos o personas de su entorno laboral o familiar con el objeto de evitar o entorpecer el buen fin de la investigación.

Así mismo, la Dirección de la entidad dará traslado a todas las partes interesadas, incluyendo al/la NNA y/o sus representantes legales (en función de la edad del/la NNA

y su derecho a la confidencialidad), sobre las medidas cautelares y preventivas adoptadas desde la Entidad, en el ámbito de sus competencias.

Una vez iniciada la investigación, (sólo si la víctima así lo desea) sólo tratará con un interlocutor o interlocutora y sólo explicará su situación una vez, salvo que resultase imprescindible para la resolución del caso, garantizando siempre su confidencialidad y la mayor agilidad en el trámite. Resultará prioritaria proteger a la víctima, en todas las fases del procedimiento.

Todas las fases del procedimiento serán tramitadas con carácter urgente y confidencial, protegiendo en todo momento la intimidad y dignidad de las partes afectadas (sujeto activo y sujeto pasivo), y el archivo de las actuaciones emprendidas será custodiado por la Dirección de la entidad siempre y cuando ésta no sea parte implicada, en cuyo caso se custodiará por el propio Órgano de Intervención.

El presente procedimiento no impide el derecho de la víctima o a sus representantes legales a denunciar ante los Organismos competentes (Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado), en cualquier momento. Ni el deber de denuncia por parte de cualquier persona, incluido el Comité de Intervención y Delegados/as de protección NNA, ante hechos que puedan ser constitutivos de maltrato grave o de delito.

Ni los/las Delegados/as de Protección, ni el Órgano de Intervención son responsables de llevar a cabo una investigación a fondo del asunto, pero sí de recabar toda la información que esté en su mano para facilitarla, a la Dirección de la Entidad; y en caso necesario a los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado, y Organismos competentes.

El proceso de investigación deberá ser ágil y rápido, garantizando:

- La intimidad y dignidad de todas las personas afectadas.
- La protección suficiente de la víctima en cuanto a su seguridad y su salud.
- Que se tienen en cuenta las posibles consecuencias tanto físicas como psicológicas que se deriven de esta situación.

Se debe cumplir en todo momento con la voluntad de la víctima para así garantizar la confidencialidad.



Para ayudar a la víctimas durante el proceso, se pondrá a su disposición apoyo psicológico.

Confidencialidad de la investigación

Queda expresamente prohibido divulgar información sobre el contenido de las comunicaciones presentadas o en proceso de investigación, informando expresamente, a quienes intervengan en el proceso, de la obligación de mantener la confidencialidad del caso.

Esta prohibición también alcanza a las partes afectadas (denunciante, víctima, denunciado/a), así como a otras personas que, en calidad de testigos, expertos intervinientes en el proceso de investigación y a órganos competentes en la adopción de medidas.

La violación de la confidencialidad por cualquiera de los anteriormente mencionados podrá deparar la responsabilidad que en derecho corresponda.

❖ INFORME DE CONCLUSIONES

Finalizada la investigación, se elaborará el informe de conclusiones (Anexo V) sobre el supuesto investigado, en el que se indicarán las conclusiones alcanzadas y las circunstancias agravantes o atenuantes observadas en el mismo, todo lo cual se trasladará a la Dirección de la Entidad; para que, a la mayor brevedad posible, se adopten las medidas que procedan en todos los órdenes.

El informe se notificará, así mismo, por la Dirección de la Entidad a los Organismos correspondientes.

En caso de no existir indicios suficientes, se elaborará un informe de archivo donde quede constancia de los hechos, por si en otro momento posterior fuera necesario.

❖ **MEDIDAS A ADOPTAR CONFIRMADOS LOS HECHOS.**

Además de las acciones particulares que se determinen por la Entidad; Asociación Centro TRAMA se compromete a:

Con respecto a/la los/las NNA (VICTIMAS):

- Ofrecer a través de las Unidades de Salud Laboral o cualquier otro medio que proceda, la atención médica y psicológica que requiera.
- Realizar un seguimiento durante un año del estado de salud física y mental, y del clima laboral en el que desarrolla su trabajo.

Circunstancia especial de NNA desaparecido/a

Las primeras horas son muy importantes en la labor de localización de las personas desaparecidas. La cooperación y coordinación es imprescindible antes de presentar una denuncia ante los cuerpos policiales correspondientes.

- En primer lugar, se efectuará una primera y urgente búsqueda en el lugar en el que la persona desaparecida fue vista por última vez para comprobar que la persona no se encuentra escondida, perdida u otras.
- Solicitar ayuda a todas las personas que se encuentren en los alrededores (deben tener información detallada de la persona desaparecida)
- Si hay posibilidad, bloquear salidas.
- Una vez realizada la búsqueda de comprobación sin éxito, la denuncia será interpuesta ante la primera unidad policial más próxima a la mayor brevedad posible.

- Continuar con la búsqueda.
- Informar del incidente, a la mayor brevedad posible, a los/las Delegados de Protección y al Comité de Intervención de la entidad.
- Solicitar las grabaciones de las cámaras de seguridad.

La denuncia recogida por los miembros de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad deberá contener una información básica:

- Datos de la persona desaparecida: nombre y apellidos, aportar documentación oficial de la persona desaparecida (DNI, NIE, pasaporte, etc.), sexo, nacionalidad, fecha de nacimiento.
- Contacto de la madre, padre o tutor legal.
- Datos de la persona que interpone la denuncia.
- Dirección de su domicilio habitual o residencia.
- Día, hora y lugar en el que se produjo la desaparición o datos aproximados.
- Descripción física: estatura, peso, color de pelo y de los ojos, etc. Se debe incluir, la vestimenta (ropa, joyas, gafas u otros elementos que portaba en el momento de la desaparición).
- Fotografía reciente del desaparecido.
- Informar si la persona desaparecida sigue un tratamiento médico o debe tomar medicamentos.
- Informar si la persona desaparecida es una víctima de violencia de género, con o sin medidas de protección establecidas.
- Datos sobre adicciones (alcohol, drogas, etc.).

Con respecto a la persona o personas que han ejercido violencia

- Se le debe informar de los datos objetivos que acreditan que ha cometido abuso y/o violencia; y de las consecuencias perjudiciales que ha causado en el/la NNA.
- Medidas adoptadas y de seguimiento.
- También se le informará de las consecuencias disciplinarias que puede conllevar su conducta.

- De las comunicaciones que procedan en todos los órdenes y/o instadas por cualquiera de las partes o por la entidad.

Con respecto al centro de trabajo/ programa

- Evaluación del entorno profesional una vez finalizado el proceso.
- Seguimiento del entorno profesional.

Así mismo, la Dirección de la entidad dará traslado a todas las partes interesadas, incluyendo al/la NNA y/o sus representantes legales (en función de la edad del/la NNA y su derecho a la confidencialidad), sobre el resultado de la investigación, y las medidas adoptadas desde la Entidad, en el ámbito de sus competencias.

Por otra parte, la Dirección de la Entidad dará traslado a los Organismos competentes y a la Administración titular del Servicio, para entre otras actuaciones que resulten obligadas; se pueda dar cumplimiento con lo establecido en la *Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y a la adolescencia frente a la violencia*:

Artículo 10. Derecho de información y asesoramiento.

- 1. Las administraciones públicas proporcionarán a los niños, niñas y adolescentes, víctimas de violencia de acuerdo con su situación personal y grado de madurez, y, en su caso, a sus representantes legales, y a la persona de su confianza designada por él mismo, información sobre las medidas contempladas en esta ley que les sean directamente aplicables, así como sobre los mecanismos o canales de información o denuncia existentes.*
- 2. Los niños, niñas y adolescentes víctimas de violencia serán derivados a la Oficina de Asistencia a las Víctimas correspondiente, donde recibirán la información, el asesoramiento y el apoyo que sea necesario en cada caso, de conformidad con lo previsto en la Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del delito.*

3. *La información y el asesoramiento a la que se refieren los apartados anteriores deberá proporcionarse en un lenguaje claro y comprensible, en un idioma que puedan entender y mediante formatos accesibles en términos sensoriales y cognitivos y adaptados a las circunstancias personales de sus destinatarios, garantizándose su acceso universal. Cuando se trate de territorios con lenguas cooficiales el niño, niña o adolescente podrá recibir dicha información en la lengua cooficial que elija.*

❖ **EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y REGISTRO.**

La Entidad creará un Registro donde se recogerán los casos que tengan lugar en la entidad en relación con la protección de los/las NNA, de conformidad con la LO 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia (LOPVI).

Así mismo, la Entidad reforzará sus medidas de control y vigilancia para la seguridad de los/las NNA. En especial, respecto a los casos que hayan sido objeto de denuncia.

Una vez cerrado el expediente, y en un plazo no superior a treinta días naturales, el Comité de Intervención vendrá obligado a realizar un seguimiento del caso, y de las medidas adoptadas. Es decir, sobre su cumplimiento y/o resultado de las medidas adoptadas por la Entidad.

Del resultado de este seguimiento se levantará la oportuna acta que recogerá las medidas a adoptar para el supuesto de que los hechos causantes del procedimiento sigan produciéndose y se analizará también si se han implantado las medidas adoptadas.

El acta se remitirá a la Dirección de la empresa, con las cautelas señaladas en el procedimiento respecto a la confidencialidad de las partes afectadas.

El seguimiento se realizará igualmente en aquellas situaciones en las que, por entender que las conductas pudiesen ser consideradas constitutivas de delito, la entidad haya adoptado medidas cautelares y/o se haya presentado denuncia por la vía penal.

A tal fin, el Órgano de Intervención recibirá de la Dirección de la entidad toda la información precisa.

Anualmente, el Comité de Intervención efectuará un informe cuantitativo que refleje el volumen de comunicaciones, intervenciones, investigaciones y seguimientos de los casos.

8.7. FORMACIÓN PARA LOS/LAS MIEMBROS DEL COMITÉ DE INTERVENCIÓN Y DELEGADOS/AS DE PROTECCIÓN DEL/A NNA.

Los/las miembros del Comité de intervención y los/las Delegados/as de protección del/a NNA designados/as por la entidad recibirán, con carácter previo y preceptivo, la siguiente formación que resulte precisa, tras el análisis de necesidades.

Así mismo, recibirán información y formación continua actualizada en materia de protección de NNA, en el ámbito de sus competencias.

8.8. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

La Dirección / Órgano de Gobierno de ASOCIACIÓN CENTRO TRAMA (en adelante, el Responsable del tratamiento), asume la máxima responsabilidad y compromiso con el establecimiento, implementación y mantenimiento de la presente Política de Protección de Datos, garantizando la mejora continua del responsable del tratamiento con el objetivo de alcanzar la excelencia en relación con el cumplimiento del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos) (DOUE L 119/1, 04-05-2016), y de la normativa española de protección de datos de carácter personal (Ley Orgánica, legislación sectorial específica y sus normas de desarrollo).

La Política de Protección de Datos de ASOCIACIÓN CENTRO TRAMA descansa en el principio de responsabilidad proactiva, según el cual el responsable del tratamiento es responsable del cumplimiento del marco normativo y jurisprudencial que gobierna dicha Política, y es capaz de demostrarlo ante las autoridades de control competentes. En tal sentido, el responsable del tratamiento se regirá por los siguientes principios que deben servir a todo su personal como guía y marco de referencia en el tratamiento de datos personales:

1. Protección de datos desde el diseño: el responsable del tratamiento aplicará, tanto en el momento de determinar los medios de tratamiento como en el momento del propio tratamiento, medidas técnicas y organizativas apropiadas, como la seudonimización, concebidas para aplicar de forma efectiva los principios de protección de datos, como la minimización de datos, e integrar las garantías necesarias en el tratamiento.
2. Protección de datos por defecto: el responsable del tratamiento aplicará las medidas técnicas y organizativas apropiadas con miras a garantizar que, por defecto, solo sean objeto de tratamiento los datos personales que sean necesarios para cada uno de los fines específicos del tratamiento.
3. Protección de datos en el ciclo de vida de la información: las medidas que garanticen la protección de los datos personales serán aplicables durante el ciclo completo de la vida de la información.
4. Licitud, lealtad y transparencia: los datos personales serán tratados de manera lícita, leal y transparente en relación con el interesado.
5. Limitación de la finalidad: los datos personales serán recogidos con fines determinados, explícitos y legítimos, y no serán tratados ulteriormente de manera incompatible con dichos fines.

6. Minimización de datos: los datos personales serán adecuados, pertinentes y limitados a lo necesario en relación con los fines para los que son tratados.
7. Exactitud: los datos personales serán exactos y, si fuera necesario, actualizados; se adoptarán todas las medidas razonables para que se supriman o rectifiquen sin dilación los datos personales que sean inexactos con respecto a los fines para los que se tratan.
8. Limitación del plazo de conservación: los datos personales serán mantenidos de forma que se permita la identificación de los interesados durante no más tiempo del necesario para los fines del tratamiento de los datos personales.
9. Integridad y confidencialidad: los datos personales serán tratados de tal manera que se garantice una seguridad adecuada de los datos personales, incluida la protección contra el tratamiento no autorizado o ilícito y contra su pérdida, destrucción o daño accidental, mediante la aplicación de medidas técnicas u organizativas apropiadas.
10. Información y formación: una de las claves para garantizar la protección de los datos personales es la formación e información que se facilite al personal involucrado en el tratamiento de los mismos. Durante el ciclo de vida de la información, todo el personal con acceso a los datos será convenientemente formado e informado acerca de sus obligaciones en relación con el cumplimiento de la normativa de protección de datos.

La Política de Protección de Datos de ASOCIACIÓN CENTRO TRAMA es comunicada a todo el personal del responsable del tratamiento y puesta a disposición de todas las partes interesadas.

En su consecuencia, la presente Política de Protección de Datos involucra a todo el personal del responsable del tratamiento, que debe conocerla y asumirla, considerándola como propia, siendo cada miembro responsable de aplicarla y de

verificar las normas de protección de datos aplicables a su actividad, así como identificar y aportar las oportunidades de mejora que considere oportunas con el objetivo de alcanzar la excelencia en relación con su cumplimiento.

Esta Política será revisada por la Dirección / Órgano de Gobierno de ASOCIACIÓN CENTRO TRAMA, tantas veces como se considere necesario, para adecuarse, en todo momento, a las disposiciones vigentes en materia de protección de datos de carácter personal.

ANEXO I

**COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD
DE LAS PERSONAS INTEGRANTES DEL ÓRGANO DE INTERVENCIÓN Y DE
LOS/AS DELEGADOS/AS DE PROTECCIÓN DEL/A NNA**

D/D^a _____, con NIF/ NIE; _____
ha sido designado/a por Asociación Centro TRAMA para intervenir en el procedimiento de tramitación, investigación y resolución de las situaciones y comunicaciones derivadas de Protección al/la NNA, que pudieran producirse en el ámbito de la entidad, **me comprometo a cumplir con las siguientes obligaciones en las distintas fases del proceso:**

1. Garantizar la **dignidad de las personas y su derecho a la intimidad** a lo largo de todo el procedimiento, así como a respetar el principio de igualdad.
2. Garantizar el **tratamiento reservado y la más absoluta discreción** en relación con la información sobre las situaciones que pudieran ser constitutivas de violencia a NNA.
3. Garantizar la más **estricta confidencialidad y reserva** sobre el contenido de las situaciones conocidas, detectadas y/o comunicaciones recibidas, resueltas o en proceso de investigación de las que tenga conocimiento, así como velar por el cumplimiento de la prohibición de divulgar o transmitir cualquier tipo de información por parte del resto de las personas que intervengan en el procedimiento.

Así mismo, declaro que he sido informado/a por Asociación Centro TRAMA de la responsabilidad disciplinaria en que podría incurrir por el incumplimiento de las obligaciones anteriormente expuestas.

En Madrid, a _____

Fdo:

ANEXO II

MODELO DE COMUNICACIÓN FORMAL

IDENTIFICACIÓN DEL COMUNICANTE			
Nombre y apellidos			
NIF/NE			
Teléfono de contacto		Correo electrónico	

DATOS CONOCIDOS DEL/A NNA QUE HA SUFRIDO VIOLENCIA	
Nombre y apellidos	
Servicio/programa al que pertenece	
Datos de padre y/o madre, representante legal	
Teléfono y/o correo electrónico	
Edad	

DATOS DE LA SITUACIÓN DE VIOLENCIA	
Fecha en la que han ocurrido los hechos	
Lugar donde se han producido	
Tipo de violencia	Física Psicológica Insultos Sexual Redes sociales Imagen/datos Otra

¿Presenta lesiones?	SI NO ¿De qué tipo? _____
Descripción lo más detallada posible de los hechos o sospecha	

DOCUMENTACIÓN QUE (EN SU CASO) SE ACOMPAÑA:

--

PERSONAS QUE HAN PRESENCIADO LOS HECHOS:

Nombre completo	Puesto de trabajo/ relación con el/la NNA	Datos de contacto

En _____, a _____ de _____ de 202_

Fdo:

ANEXO III

PRINCIPIOS Y COMPROMISO DE LA ENTIDAD ASOCIACION CENTRO TRAMA CON LA PREVENCIÓN INTEGRAL A LA INFANCIA Y A LA ADOLESCENCIA FRENTE A LA VIOLENCIA

Asociación Centro Trama se compromete públicamente con el objetivo de fomentar y mantener un entorno seguro, inclusivo y de buen trato para los/las NNA frente a la violencia.

La entidad declara que cualquier tipo de violencia ejercida sobre los/las NNA, representa un atentado grave contra la dignidad de los/las NNA y de sus derechos fundamentales.

Nos comprometemos a:

- No permitir bajo ningún concepto actitudes o acciones violentas a los/las NNA.
- Escuchar todo lo que tenga que decirnos un/a NNA.
- Recibir y tramitar de forma rigurosa y rápida, todas las quejas que pudieran producirse (con las debidas garantías: confidencialidad, imparcialidad y derecho de defensa).
- Garantizar que no se producirá ningún tipo de represalia contra las personas que formulen quejas, ni contra aquellas que participen en su proceso de resolución.

Para la consecución efectiva de este compromiso se exige de todas y cada una de las personas que integran la entidad, directa o indirectamente, que asuman las siguientes responsabilidades:

- Tratar a todas las personas con las que se mantengan relaciones, con respeto a su dignidad y a sus derechos fundamentales.
- Evitar comportamientos, actitudes o acciones ofensivas, degradantes o molestas.
- No se deben ignorar, ni tolerar los comportamientos mencionados

previamente. Se debe manifestar su desacuerdo.

- Prestar apoyo a las personas que sufren actitudes o acciones violentas.

Por su parte, Asociación Centro Trama se compromete a cumplir con la normativa en vigor, con las medidas establecidas por las Administraciones y con lo establecido en el presente Protocolo.

Firmado en _____, ____ de _____ de _____

ANEXO IV

CÓDIGO DE CONDUCTA DE TRABAJADORES/AS, ALUMNOS/AS EN PRÁCTICAS Y VOLUNTARIOS/AS

D/D^a _____, con NIF/NIE _____, en mi condición de _____ de la Asociación Centro Trama desde _____ y plenamente responsable de mis actos, participo de los valores de mi Entidad y, por ello, declaro mi compromiso con la creación y mantenimiento de un entorno seguro y protector para nuestros/as menores, respetando los derechos y libertades de todas las personas implicadas directa o indirectamente, con especial atención a los/las NNA.

Me comprometo a cumplir el siguiente **CÓDIGO DE CONDUCTA**:

- Tener como un principio rector de mi desarrollo profesional trabajar por el bienestar y la seguridad de los/las NNA.
- Asistir a toda acción formativa que, a este respecto, disponga nuestra Entidad.
- Poner en práctica todo aquello aprendido en la formación recibida.
- Respetar la dignidad y los derechos de todas las personas.
- Asegurar un trato por igual a todos y todas.
- Respetar la vida privada de los/las NNA, no inmiscuyéndome en asuntos ajenos a mi actividad profesional.
- Informar al/a Delegado/a de Protección y/o al Comité de Intervención, acerca de cualquier sospecha o conocimiento de actitudes o acciones violentas.
- Escuchar al/a Delegado/a de Protección, y actuar en consecuencia.
- Ser ejemplo con mi actitud para los/las NNA, cuidando el lenguaje verbal y no verbal.
- Mantener la posición de confianza en los límites adecuados.
- Crear y mantener un espacio de trabajo abierto que permita el total acceso a toda persona.
- Mantener el contacto con menores preferiblemente en compañía de otros mayores.

- Garantizar el entorno seguro y protector en todas las actividades.
- Eliminar de mi persona y de mi entorno cualquier situación dañina, o que pueda serlo a futuro, actuando activamente en contra, que pudiera afectar las personas con las que interactúo, con especial atención de los/las NNA.
- Hacer un entorno inclusivo.
- Actuar proactivamente para que las normas se cumplan.
- Actuar activamente para que se cumpla con la normativa.
- No quedar a solas con menores de edad, ni transportarlos en mi vehículo personal sin la autorización expresa de los/las progenitores/as o ^{oo}/a, salvo en una situación de emergencia que requiera de auxilio inmediato. Si se produce esta situación informaré a un/a compañero/a, inmediato superior o al/a Delegado/a de Protección.
- No estableceré vínculo emocional alguno.
- No utilizaré la tecnología para un uso inadecuado.
- Velar por el buen trato hacia todas las personas implicadas, especialmente hacia los/las NNA, pero también para trabajadores/trabajadoras, voluntarios/as, etc., lo que implica:
 - Ser un modelo de conducta.
 - Promover la ciudadanía activa y responsable.
 - Promocionar hábitos de vida saludables.
 - Integrar a todos/as los/las NNA en las actividades.
 - Promover el respeto a las reglas en las situaciones de riesgo, deportividad, responsabilidad en las consecuencias de las conductas, cooperación, ayuda y respeto.
 - Fomentar la resolución pacífica y proactiva del conflicto.
 - No usar la VIOLENCIA FÍSICA (Pegar, zarandear, pellizcar...).
 - Enseñar a buscar ayuda cuando no se sepa qué hacer o se necesite consejo.
 - No tener relaciones personales exclusivas y excluyentes, respecto a otros/as menores.
 - Ningún tipo de contacto físico innecesario y/o inapropiado.
 - No mostrar conducta sexualizada, erótica o sexualmente provocadora.

- No mantener relaciones sexuales de ningún tipo con menores de 18 años, incluyendo las voluntarias, remuneradas, o derivadas de situaciones de explotación sexual.
- No gastar bromas de mal gusto.
- No AISLAR (física y socialmente).
- No hacer novatadas y/o ritos iniciáticos.
- No USAR LA VIOLENCIA (física, psicológica o emocional) como estrategia de control conductual.
- No IGNORAR, ningunear. Tratar a los menores como si no estuvieran presentes, manifestando indiferencia ante sus opiniones o sentimientos.
- No RECHAZAR, Manifestar poco aprecio por las opiniones y los sentimientos de un menor.
- No utilizar un TRATO DENIGRANTE.
- No tener comportamientos o contactos verbales o físicos inapropiados de carácter sexual o AGRESIONES SEXUALES. Coacción o inducción para el ejercicio de la prostitución y prácticas sexuales inadecuadas, así como exposición a contenidos sexuales inapropiados.
- No usar de INSULTOS, palabras inadecuadas o agresivas en presencia de los menores.
- No utilizar conductas, actitudes y/o comentarios que puedan incitar al odio o estigmatizar, evitando discriminar por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.
- No aceptar, incentivar y/o tolerar comportamientos violentos entre menores, ascendentes o descendentes y dinámicas basadas en el desequilibrio de poder físico, psíquico y/o emocional.
- No tener contacto personal con los menores fuera de las actividades de la entidad a no ser que se coincida con el menor casualmente. En estos casos se debe informar a la coordinadora de buenos tratos.
- No establecer relaciones laborales con los menores y/o sus familias.
- No utilizar contenidos de menores víctimas de maltrato infantil ni de ningún otro menor (testimonios, dibujos, cartas, documentos...).

- No facilitar a los medios de comunicación información ni acceso a personas que hayan vivido o estén sufriendo situaciones de maltrato y/o abuso a NNA, respetando en todo momento su anonimato.
- No usar imágenes con fines publicitarios, de difusión de las actividades de la entidad.
- Garantizar la confidencialidad de los datos personales de los/las NNA y proteger su imagen.
- Se evitará la captación, uso, reproducción y almacenamiento por cualquier medio y soporte de fotografías e imágenes de los/las NNA. Tan sólo se permitirán las estrictamente necesarias para la gestión de los servicios y actividades y siempre con autorización del/a Delegado/a de Protección y los/las progenitores/as o tutores/as de los/las NNA. Garantizando su dignidad y anonimato.
- Las imágenes publicadas en la web o redes sociales, o a través de cualquier medio o formato digital de la entidad, jamás deben incluir datos de carácter personal que faciliten la identificación de un menor/a.
- No se podrán tomar ni guardar vídeos o fotografías de los/las NNA con dispositivos privados para usos privados.
- No se podrán tomar fotografías o vídeos, en ningún caso ni supuesto, en habitaciones, baños o vestuarios. Ni en actitud degradante o provocativa. Todos los/las NNA que aparezcan en las fotografías deberán estar vestidos/as.
- No permitir a las familias, tutores/as legales u otras personas ajenas a la entidad hacer fotos o vídeos de los/las NNA de menores de 18 años.
- Uso responsable del teléfono móvil delante de los/las NNA. No se deben compartir fotos de los participantes.
- No insultar, usar palabras inadecuadas o agresivas, ni amenazar o intimidar ni realizar ningún castigo ni ninguna acción que conlleve un trato vejatorio.
- No utilizar un lenguaje o comportamiento hacia un/a NNA que sea inapropiado, ofensivo, sexualmente provocador, degradante o culturalmente inapropiado, sino que se cuidará el lenguaje procurando que sea amable, inclusivo, no limitante.

- No comportarse de forma violenta, hostil o amenazante; ni física, ni verbalmente.
- Evitar comportamientos que vulneren los derechos de la infancia, que les avergüencen, aíslen, estigmaticen o degraden.
- No incitar al odio, racismo, sexismo u homofobia.
- No discriminar a ningún/a NNA por ninguna razón.
- No permitir, promover y/o incentivar el consumo, acceso y/o exposición a contenidos en vivo y/o multimedia potencial o realmente nocivos para el/la menor.
- Prevenir falsos rumores entre los/las NNA y entre los trabajadores.
- Se promoverán los espacios de buen trato y libres de violencia en todos los ámbitos en los que se desarrollen los/las NNA.
- Favorecer y promover la inclusión de todo niño, niña o adolescente con discapacidad o con alguna necesidad especial.
- Conocer e identificar las situaciones de riesgo para la integridad física, psíquica y sexual de los/las NNA.
- Planificar y organizar la actividad de manera que se reduzcan al mínimo los posibles riesgos de todo tipo (físicos, psicológicos, emocionales, interpersonales...) que puedan afectar a los/las NNA.
- No invitar a menores no acompañados/as a casa, salvo que estén en situación de riesgo inminente de lesión o riesgo físico. En este caso, y una vez que se ha garantizado la seguridad del/a menor; avisar inmediatamente a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.
- No utilizar vehículos privados para traslados de menores, a menos que sea absolutamente necesario, en cuyo caso se habrá de notificar a la persona designada al efecto (autorización).
- Se respetará la intimidad de los/las NNA: no se entrará ni en las duchas ni en las habitaciones salvo justificada necesidad, siempre avisando previamente tanto a los/las NNA implicados como al/la coordinador/a y al/la delegado/a de protección de la actividad.
- No aceptar dinámicas violentas o de abuso de poder entre NNA, ni provenientes de personas adultas.
- No contactar con NNA a través de medios personales, como teléfonos móviles, redes sociales, plataformas digitales, o correo electrónico.

- Antes de tomar cualquier decisión que implique el aviso a las familias o la salida del menor del servicio o programa, se deberá consensuar con los/las Responsables del programa y con la Administración competente.
- No se puede consumir alcohol o drogas durante el servicio. Ni incitar, ni facilitar el consumo.
- No se puede fumar dentro de las instalaciones, ni delante de los/las NNA. Ni incitar, facilitar el consumo
- El equipo de trabajadores/as velará por el cumplimiento de las normas de convivencia de los/las NNA.
- Promover el buen trato para que toda persona se sienta a gusto y respetada.
- Crear un clima de confianza, identificando claramente los límites en las relaciones adulto-niño/a y adolescentes, que favorezca la comunicación asertiva.
- Promover diálogos en entornos amables de confianza donde niñas, niños y adolescentes se sientan cómodos/as y escuchados/as.
- Concienciar sobre la importancia de las relaciones sanas y educación afectiva-sexual.
- Ofrecer modelos, recursos y pautas para concientizar sobre el buen trato.

He sido informado/a, y acepto, de que cualquier incumplimiento respeto de mis compromisos incluidos en este Código de Conducta acarreará consecuencias inmediatas, dependiendo de la gravedad, la suspensión, temporal o definitiva, de mi relación laboral con la entidad, pudiendo suponer la adopción de distintas medidas incluso de carácter penal o sancionador, habiendo sido informado detalladamente de todo ello.

Me comprometo a comunicar cualquier incumplimiento del Código de Conducta por parte de terceros del sistema de entorno protector y de buen trato del centro.

Mediante mi firma confirmo que he recibido, leído, entendido y aceptado el Código de Conducta de la Asociación Centro Trama.

Firmado en _____, ____ de _____ de _____

ANEXO V

MODELO INFORME CONCLUSIONES COMITÉ INTERVENCIÓN Y PROTECCIÓN NNA

EXPEDIENTE _____

ACTA _____

DICTAMEN FINAL/ RESOLUCION DEL EXPEDIENTE

REUNION DEL COMITÉ DE INTERVENCIÓN Y PROTECCIÓN NNA ASOCIACIÓN CENTRO TRAMA

ASISTENTES

FECHA/ HORA/ SEDE

ORDEN DEL DÍA

1. Valoración final de pruebas
2. Conclusiones
3. Cierre de expediente informativo
4. Dictamen final (Resolución del expediente)
5. Recomendaciones a la Dirección de la entidad
6. Aprobación de actuaciones de seguimiento
7. Ruegos y preguntas

FIRMAS