PROTOCOLO DE ACTUACIÓN

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

Versión nº 1 de 27/10/2019

Esta versión anula otras anteriores

Don Bosco
confederación
de centros juveniles
de España

FICHA DEL DOCUMENTO

Título:	Protocolo de actuación para la prevención, detección, notificación y asesoramiento e situaciones de violencia contra niños, niñas, adolescentes y personas en situación de vulnerabilidad.
Área funcional:	Protección de Niños, Niñas, Adolescentes y Personas en situación de Vulnerabilidad
Aprobado por:	Consejo Directivo y Asamblea General
Fecha de aprobación:	27/10/2019
Fecha de revisión:	--
Versión en vigor:	V1
Idiomas:	Castellano
Ámbito de aplicación:	Todas las personas y organizaciones vinculadas con la entidad.
Delegado del Órgano de Gobierno para la Protección de NNA-PV:	David Arduengo Fernández
Responsable de Protección de NNA-PV:	Laura González Fernández

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Observaciones	Responsable
1	27/10/19	Versión 1	Laura Gónzalez

CONTENIDOS

FICHA DEL DOCUMENTO 2
CONTROL DE CAMBIOS 3
CONTENIDOS 4
1. SIGLAS Y ACRÓNIMOS EMPLEADOS 5
2. PAUTAS DE ACTUACIÓN 6
2.1. PROCEDIMIENTO DE NOTIFICACIÓN 6
TERMINOLOGÍA 6
CLARIFICACIÓN DE TÉRMINOS 6
2.2. CONSIDERACIONES RESPECTO AL PROCEDIMIENTO 9
2.3. REGISTRO DE LA INFORMACIÓN, ARCHIVO Y CUSTODIA 9
2.4. COLABORACIÓN CON EL COMITÉ DE PROTECCIÓN 10
2.5. PROCEDIMIENTO SEGÚN TIPO DE ESCENARIO 11
ESCENARIO 1: Consulta 12
ESCENARIO 2: Posible caso de violencia contra NNA-PSV por parte de terceros ajenos a la Confederación y fuera del entorno en el que la entidad desarrolla sus actividades 13
ESCENARIO 3: posible caso de violencia contra NNA-PsV por parte de miembros de la red interna y/o externa de la confederación (al margen de que sucedan en el entorno en que la entidad desarrolla sus actividades o fuera). 13
Pautas de actuación en caso que los hechos sean constitutivos de delito o posible delito 15
Pautas de actuación en caso que los hechos sean constitutivos de falta o posible falta 17
MEDIDAS PARA TODOS LOS CASOS EN LOS ESCENARIOS 2 Y 3 19
2.6. ¿QUÉ HACER TRAS LA APLICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO? 21
2.7. DIFUSIÓN Y ACCESIBILIDAD AL RECURSO 22
2.8. MEDIDAS ORIENTADAS A LA MONITORIZACIÓN DEL PROTOCOLO Y SU MEJORA CONTINUA 23
3. ANEXOS 24
3.1. INFORME DE NOTIFICACIÓN 24
3.2. EXPEDIENTE DE NOTIFICACIÓN 27
3.3. RECURSOS DE CONSULTA Y NOTIFICACIÓN 33
RECURSOS INTERNOS 33
RECURSOS EXTERNOS 34
3.4. INDICADORES DE DETECCIÓN 35
CONSIDERACIONES PREVIAS 35
MALTRATO FÍSICO 35
ABANDONO O NEGLIGENCIA FÍSICA 36
MALTRATO Y ABANDONO EMOCIONAL 37
ABUSO SEXUAL 38

1.SIGLAS Y ACRÓNIMOS EMPLEADOS

CdC	Código de Conducta
GT	Grupo de Trabajo
KCS	Keeping Children Safe
NNA	Niños, niñas y adolescentes
NNUU	Naciones Unidas
PdP	Política de Protección
PsV	Personas en situación de vulnerabilidad.
SdPI	Sistema de Protección Interno

2.PAUTAS DE ACTUACIÓN

2.1. PROCEDIMIENTO DE NOTIFICACIÓN

TERMINOLOGÍA

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

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

CLARIFICACIÓN DE TÉRMINOS

A) NOTIFICACIONES

¿Qué es notificar?

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

La notificación tiene dos dimensiones:

Notificación externa (hacia dispositivos externos a la organización):
- Para hechos delictivos o potencialmente constitutivos de delito.
- Servicios sociales, Fiscalía…

Notificación interna (hacia dispositivos internos a la organización):
- Para hechos no delictivos ni constitutivos de delito que pueden atender contra la Política de protección de personas menores de edad o alguno de sus instrumentos.
- Responsable de Protección, Comité de Protección, Punto de Coordinación de la Confederación.
- Con frecuencia los hechos propios de notificación externa (hechos delictivos o potencialmente constitutivos de delito) son también notificados a nivel interno.

Preguntas clave sobre notificación

Notificación externa	Notificación interna	Acción	
✓	✓	**¿Quién debe notificar?**	La notificación es una obligación legal tanto para los/as ciudadanos/as como para los/as profesionales, recogida en la legislación española. Por lo tanto, cualquier persona – esté vinculada o no a la Confederación- debe notificar.

Notificación externa	Notificación interna	Acción	
✓	✓	**¿Qué se debe notificar?**	Cualquier situación potencial o real en la que se vean involucrados/as NNA-PsV. A nivel interno y externo: ✓ Cualquier modalidad de violencia contra o entre NNA-PsV. ✓ Trato inadecuado o respecto al que se tengan dudas. ✓ Provocada por cualquier persona: el/la agresor/a puede ser un igual (otro/a NNA-PsV), profesional, colaborador/a, familiar, la propia institución…) A nivel interno: ✓ Vulneración del CdC o de la PdP.
✓	✓	**¿Es necesario tener la certeza de que algo está sucediendo?**	No, es suficiente con la sospecha. La confirmación será por parte de agentes especializados.
✓	✓	**¿A quién debo acudir?**	A nivel interno, a través de: ✓ Responsable de Protección. ✓ Punto de Coordinación. A nivel externo: ✓ Servicios Sociales. ✓ Fiscalía. ✓ Juzgado de Guardia y/o Fuerzas de Seguridad del Estado (en casos urgentes).
✓	✓	**¿Cómo?**	Siguiendo las pautas del Protocolo de Actuación.
✓	✓	**¿Debo cumplimentar algún cuestionario?**	Es recomendable que antes de notificar se cumplimente el **Informe de Notificación**. Se trata de un breve documento en el que se registra la información básica de la situación. Si el notificante no lo cumplimenta –al margen del motivo- lo hará la persona de enlace según proceda (Responsable de Protección o Punto de Coordinación)
✓	✓	**Las consultas y notificaciones: ¿son anónimas?**	La identidad de la persona que consulta o notifica, así como el contenido de las mismas, es **confidencial**, es decir: no trascenderá en ningún caso fuera del marco del Comité de Protección. En el caso de las consultas, no es necesario que el consultante se identifique. Sin embargo, en el caso de las notificaciones, es necesario que el notificante facilite algún dato para poder contar con su colaboración para definir mejor qué hacer en distintas fases del procedimiento.
✓	✓	**¿Puedo consultar y notificar a un dispositivo externo y ajeno a mi entidad?**	Sí, a través de: ✓ Teléfono Europeo de Ayuda a la Infancia Maltratada (116 111). ✓ Teléfono de Asistencia Ciudadana (112).

B) ALEGACIONES FALSAS (NOTIFICACIONES NO DEMOSTRADAS)

Notificaciones (internas y externas) en las que no se demuestra (son falsas) o no se puede demostrar (no se sabe su veracidad) y se conoce la identidad del notificante:

- *Si se evidencia que son malintencionadas:*
  - Notificaciones externas (aquellas conductas susceptibles de ser constitutivas de delito).
    - Por parte del presunto/a agresor/a: puede querellarse contra quien ha emitido la notificación.
    - Por parte de la entidad: aplicación de lo que proceda según RRI y convenio aplicable.
  - Notificaciones internas (conductas no constitutivas de delito):
    - Por parte del presunto/a agresor/a: puede querellarse contra quien ha emitido la notificación.
    - Por parte de la entidad: aplicación de lo que proceda según RRI y convenio aplicable.
- *Si se evidencia que no son malintencionadas pero no son correctas o no se puede demostrar*:
  - No hay consecuencias para el/la notificante puesto que está cumpliendo con su obligación legal.

Criterios de procedimiento generales:

Las notificaciones deben archivarse junto al expediente del trabajador/ colaborador / voluntario.

Procedimiento ante alegaciones falsas:

En los casos en los cuales las alegaciones se determinen falsas, bien por parte de la Fiscalía u organismo competente, o bien por parte del Comité de Protección en los casos de faltas no constitutivos de delito, se procederá de la siguiente manera:

a) En *casos potencialmente constitutivos de delito*: por parte de la Fiscalía u organismo competente. La Confederación, en base a lo determinado por el organismo competente, podrá abrir un procedimiento a nivel interno como se contempla en el apartado b.

b) En el *resto de casos*: por parte del Comité de Protección se procederá de la siguiente manera:

- Reunión extraordinaria por parte del Comité de Protección para valorar en base al RRI y al Convenio posibles, **medidas de sanción**, **medidas de remediativas** (E: mediación) y/o **medidas de reparación** del daño.
- Envío de propuestas de medidas al Consejo Directivo y Asamblea General con el fin de aprobar o rechazar las medidas propuestas por el Comité de Protección.
- Una vez comunicado el resultado de la Asamblea General al Comité de Protección, este comunicará a los implicados las mismas.
- El Comité de Protección registrará en el Expediente de notificaciones todas las acciones.

2.2. CONSIDERACIONES RESPECTO AL PROCEDIMIENTO

1. Su objetivo es determinar cómo debe procederse para comunicar (notificar) una situación real o potencial de violencia contra NNA-PsV, registrar la información, analizarla y complementarla si es necesario y ofrecer una respuesta adecuada en el menor tiempo posible.

2. El procedimiento se basa en los siguientes principios: diligencia, eficiencia, inmediatez y salvaguarda de la **confidencialidad** de todos los/as implicados/as, especialmente de las NNA-PV. Para ello se seguirá un protocolo específico de confidencialidad.

3. Asume como eje fundamental garantizar la **seguridad y apoyo** a los/as NNA-PsV en todo el proceso.

4. **La entidad se reserva el derecho de ejercitar las acciones legales y disciplinarias que considere oportunas**, a parte de las obligadas por Ley (notificación de sospechas):

    a. Contra la persona implicada en la vulneración de la PdP y el CdC.
    b. Contra la persona que notificase sabiendo que el hecho notificado es falso.

5. A lo largo de todo el procedimiento primará el interés superior del niño/a o PsV y se evitará en todo caso cualquier situación que pudiese suponer la victimización secundaria, motivo por el cual, como pauta, **no se entrevistará a los/las NNA y PsV afectados/as**.

2.3. REGISTRO DE LA INFORMACIÓN, ARCHIVO Y CUSTODIA

1. **Informe de Notificación:**
    - **a.** Es el instrumento documental central de todo el proceso tanto en el caso de consultas como de notificaciones, de manera que se simplifique la gestión (Anexo 1).
    - **b.** Como pauta general, se animará a los/las notificantes a que cumplimenten de forma previa el Informe antes de dar el paso de informar. Esto les permitirá ordenar la información y tener una idea más clara de los hechos.
    - **c.** En caso que no cumplimente el notificante, será responsabilidad de la persona de enlace[1].
    - **d.** El Informe estará disponible en formato Word (alojado en una página web o intranet) para que pueda ser cumplimentado digitalmente y enviado por email si fuese el caso.

2. **Expediente de Notificación:**
    - **a.** Se trata de una carpeta específica para cada caso en la que archivar toda la documentación del mismo, incluyendo una relación cronológica de las actividades realizadas, personas implicadas, etc. (Anexo 2).

[1] Responsable de Protección/Punto de Coordinación.

b. Este documento tan sólo debe ser cumplimentado por las distintas personas de enlace (Responsable de Protección/Punto de Coordinación) a medida que van realizando gestiones del caso, por lo que es de uso exclusivamente interno al Comité de Protección.

c. Se cumplimentará en formato digital (con acceso restringido al que sólo podrán acceder el Comité de Protección).

3. **Archivo y custodia:**
   a. Como criterio general se establece que la documentación será archivada preferentemente en soporte digital (sólo podrán acceder los miembros del Comité de Protección y estará gestionado por el Responsable de Protección).
   b. En todo caso, la entidad debe garantizar la salvaguarda de la integridad, seguridad y confidencialidad de la documentación, tal y como corresponde a información sensible y en función del marco legislativo al respecto vigente.

4. **Consultas:**
   a. La consulta puede recibirse por cualquier canal (buzón de consultas, Punto de Coordinación…), por lo que la respuesta deberá realizarse por la persona receptora de la consulta.
   b. En todo caso, se recomienda que –en la media de lo posible- las respuestas por parte del Punto de Coordinación se consulten previamente con el/la Responsable de Protección y se ponga en conocimiento al Comité de Protección.
   c. La comunicación de la respuesta al interesado/a será siempre por **escrito**.

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

2.4. COLABORACIÓN CON EL COMITÉ DE PROTECCIÓN

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

2. El tiempo invertido en la colaboración fuera del horario laboral, en el caso que así fuera, se devolverán en horas libres. En todo caso, se intentará –en la medida de lo posible- que la colaboración sea dentro de la jornada habitual de trabajo, debiendo organizarse la Confederación para facilitar la participación en el Comité.

3. La compensación del tiempo invertido Deberá ser aprobada por el Consejo Directivo y la Asamblea General.

2.5. PROCEDIMIENTO SEGÚN TIPO DE ESCENARIO

Se contemplan las siguientes opciones:

- **Escenario 1:** Gestión de consultas y dudas.
- **Escenario 2:** Posibles casos de violencia contra NNA-PsV por parte de terceros ajenos a la Confederación y que suceden fuera del entorno en el que la entidad desarrolla sus actividades.
    - Los/as agresores/as pueden tener relación de amistad o parentesco con la víctima (por ejemplo, ser sus padres) y la agresión haber sucedido –por ejemplo- en el domicilio familiar.
- **Escenario 3:** Posibles casos de violencia contra NNA-PV por parte de miembros de la Red Interna y/o Externa (tanto si suceden en el entorno en que la Confederación desarrolla sus actividades como fuera).
    - **Escenario 3.a.** Pautas de actuación en caso que los hechos sean constitutivos de delito o posible delito.
    - **Escenario 3.b.** Pautas de actuación en caso que los hechos sean constitutivos de falta o posible falta. (No constitutivos de delito o posible delito).

- **Medidas correctoras y/o remediativas** en todos los casos para los Escenarios 2 y 3.

ESCENARIO 1: Consulta			
Paso nº	¿Qué?	¿Quién?	Documentación
1º.	✓ Consulta o duda sobre cualquier cuestión relativa a protección de NNA-PsV. ✓ La consulta puede recibirse mediante teléfono, email o reunión personal.	La consulta puede proceder de: ▪ Cualquier persona vinculada directa o indirectamente a la Confederación. ▪ Beneficiarios/as, sus familias y cuidadores/as.	Registro de Consultas: - Informe de Notificación - Expediente de notificación.
2º.	✓ Recoger toda la información necesaria para ofrecer una respuesta adecuada. ✓ Contestar la consulta en el plazo de 48 horas en situaciones estándar. ✓ Si la persona que consulta considera que se trata de una situación urgente, la respuesta debe ser lo más inmediata posible en el plazo máximo de 12 horas.	▪ Responsable de Protección	Registro de Consultas: - Informe de Notificación - Expediente de notificación.
3º	✓ El/La Responsable de Protección trasladará a su vez la consulta al Comité de Protección para su análisis y valoración de la respuesta idónea.	▪ Responsable de Protección. ▪ Comité de Protección.	○ La respuesta debe ser por escrito a través del apartado específico del Informe de Notificación. ○ Se registrará cada uno de los pasos en el Expediente de notificación.
4º	✓ El Comité de Protección podrá trasladar a su vez la consulta a un/a asesor/a externo experto/a en materia de Protección para asegurar una respuesta idónea.	▪ Comisión de Protección. ▪ Asesor/a externo experto en materia de Protección.	○ La respuesta debe ser por escrito a través del apartado específico del Informe de Notificación. ○ Se registrará cada uno de los pasos en el Expediente de notificación.
5º.	✓ El Comité de Protección incluirá la respuesta en el dossier de respuestas a consultas.	▪ Responsable de Protección.	○ Dossier de respuesta a consultas.
6º.	✓ Recopilación de respuestas y elaboración del dossier.	▪ Responsable de Protección.	○ Dossier de respuesta a consultas.

ESCENARIO 2: Posible caso de violencia contra NNA-PSV por parte de terceros ajenos a la Confederación y fuera del entorno en el que la entidad desarrolla sus actividades			
Paso nº	¿Qué?	¿Quién?	Documentación
1º.	✓ Detección de una situación real o potencial de violencia contra NNA-PV. ✓ Detección de una posible situación de vulneración del Código Ético y/o la Política de Protección.	El/la notificante puede ser: ▪ Cualquier persona vinculada directa o indirectamente a la Confederación. ▪ Beneficiarios/as, sus familias y cuidadores/as.	○ Cumplimentación del Informe de Notificación con datos básicos sobre la situación.
2º.	✓ Recepción del informe de notificación.	▪ Responsable de Protección	○ Expediente de Notificación: Registro de actuaciones.
3º	✓ El/la Responsable de Protección trasladará a su vez el Informe de Notificación al Comité de Protección para su análisis y valoración.	▪ Responsable de Protecccción. ▪ Comisión de Protección.	○ Expediente de Notificación: Registro de actuaciones.
4º	✓ Traslado del informe de notificación a Servicios Sociales/Fiscalía y en caso de urgencia a Juzgado de Guardia. Plazo de 24 horas	▪ Responsable de Protección	○ Expediente de Notificación: Registro de actuaciones.

ESCENARIO 3: posible caso de violencia contra NNA-PsV por parte de miembros de la red interna y/o externa de la confederación (al margen de que sucedan en el entorno en que la entidad desarrolla sus actividades o fuera).			
Paso nº	¿Qué?	¿Quién?	Documentación
1º.	✓ Plazos máximos de gestión: □ Casos urgentes (hechos constitutivos de posible delito y/o riesgo de integridad física de NNA-PsV: 12 horas. □ Casos no urgentes (no existe riesgo contra la integridad física de NNA-PsV): 24-48 horas máximo.	▪ Criterio aplicable a todas las personas involucradas en la gestión del flujograma.	--
2º.	✓ Detección de una situación	El notificante puede ser:	○ Cumplimentación del

	real o potencial de violencia contra NNA-PV. ✓ Detección de una posible situación de vulneración del Código Ético y/o la Política de Protección.	▪ Cualquier persona vinculada directa o indirectamente a la Confederación. ▪ Beneficiarios/as, sus familias y cuidadores/as.	Informe de Notificación con datos básicos sobre la situación.
3º	✓ Recepción del Informe de Notificación.	▪ Responsable de Protección	○ Cumplimentación del Informe de Notificación con los datos de recepción. ○ Se abre Expediente de Notificación.
4º	✓ Traslado del Informe de Notificación y de la propuesta de acción al Comité de Protección.	▪ Responsable de Protección. ▪ Comité de Protección	○ Cumplimentación del Informe de Notificación con la valoración y propuesta del Comité de Protección. ○ Expediente de Notificación: Registro de actuaciones.
5º	✓ El/la Responsable de Protección se pondrá en contacto con el/la notificante para contrastar los datos de los que dispone y completar los que precise. ✓ Paralelamente, se entrevistará con la discreción necesaria, con todas aquellas personas que resulte oportuno para completar la información disponible (no investigación) ✓ Los NNA y PSV no serán entrevistados/as en ningún caso para evitar su victimización secundaria.	▪ Responsable de Protección.	○ Expediente de Notificación: Registro de actuaciones.
6º	✓ Traslado de toda la información al Comité de Protección.	▪ Responsable de Protección.	○ Expediente de Notificación: Registro de actuaciones.
Ver a continuación las pautas de actuación en función de la casuística.			

Escenario 3.a. Pautas de actuación en caso que los hechos sean constitutivos de delito o posible delito			
Criterios generales: 1. Las siguientes pautas son aplicables al personal contratado, voluntario o colaborador y miembros de la Red Interna de la Confederación o todas aquellas que prestan sus servicios de forma directa en la entidad. 2. **En el caso de personal contratado, voluntario o colaborador de subcontratas, empresas de servicios o miembros de la Red Externa que dependen funcional y jurídicamente de terceras organizaciones, el procedimiento a seguir será el mismo salvo que les informará periódicamente a la organización de la cual dependen.**			
Paso nº	¿Qué?	¿Quién?	Documentación
1º.	✓ En caso de tratarse de un delito o posible delito, se procederá al traslado del Informe de Notificación y toda la documentación recogida en el Expediente a la Fiscalía de la Audiencia Provincial en el plazo máximo de 24 horas desde la recepción de la notificación. ✓ En el caso de urgencia (existe riesgo contra la integridad física de NNA-PsV), se comunicara la las Fuerzas de Seguridad del Estado, en plazo máximo 12 horas.	▪ Responsable de Protección.	○ Expediente de Notificación: Registro de actuaciones.
2º.	✓ En el plazo máximo de 24 horas desde la recepción de la notificación. ✓ Valoración de las medidas cautelares a adoptar (p.e.: suspensión temporal de actividad). ✓ Comunicación razonada por escrito de la notificación a la persona que supuestamente ha vulnerado la PdP y/o el CdC, en el caso que el asesor jurídico lo considere opor-	▪ Comité de Protección.	○ Expediente de Notificación: Registro de actuaciones.

	tuno. ✓ Apertura de expediente disciplinario informativo. ✓ Traslado del expediente disciplinario informativo al Comité de Empresa en los casos en que proceda.		
3º	✓ A lo largo de todo este proceso, podrán desarrollarse otras actuaciones orientadas a recabar datos sobre la situación, evitando en todo momento la interferencia con actuaciones determinadas por la Fiscalía.	▪ Responsable de Protección.	○ Expediente de Notificación: Registro de actuaciones.
4º	✓ Plazo máximo de 24 horas. ✓ Valoración a nivel interno de si al margen del resultado de las actuaciones de la Fiscalía- el hecho notificado es constitutivo de falta y vulnera o no la PdP y el CdC y del Convenio Colectivo de Acción e Intervención Social. ✓ Determinación de medidas de sanción/remediativas correspondiente a nivel interno de la Confederación.	▪ Comité de Protección.	○ Expediente de Notificación: Registro de actuaciones.
5º	✓ Traslado de la propuesta al Consejo Directivo y Asamblea General para su validación.	▪ Responsable de Protección.	○ Expediente de Notificación: Registro de actuaciones.
6º	✓ Plazo: 24 horas. ✓ Validación (o revocación) de la propuesta y comunicación al Comité de Protección por escrito.	▪ Consejo Directivo y Asamblea General de la Confederación.	○ Expediente de Notificación: Registro de actuaciones. ○ Documento escrito de validación o revocación de la propuesta de la Asamblea General.
7º	✓ Comunicación de la deliberación del Comité al interesa-	▪ Comité de Protección + ▪ Representante del Área de	○ Expediente de Notificación: Registro de actuaciones.

	do/a y actuaciones consecuentes.	Gestión de Personas.	
8º	✓ Registro del resultado del proceso y copia del Expediente de Notificación en el Expediente personal en caso de ser miembro de la Red Interna de la Confederación.	▪ Responsable de Protección y Responsable del Área de Gestión de Personas.	○ Expediente personal.

Escenario 3.b. Pautas de actuación en caso que los hechos sean constitutivos de falta o posible falta			
Criterios generales: 3. Las siguientes pautas son aplicables al personal contratado, voluntario o colaborador y miembros de la Red Interna de la Confederación o todas aquellas que prestan sus servicios de forma directa en la entidad. 4. **En el caso de personal contratado, voluntario o colaborador de subcontratas, empresas de servicios o miembros de la Red Externa que dependen funcional y jurídicamente de terceras organizaciones, el procedimiento a seguir será el mismo salvo que les informará periódicamente a la organización de la cual dependen.**			
Paso nº	¿Qué?	¿Quién?	Documentación
1º.	✓ En el plazo máximo de 48 horas desde la recepción de la notificación. ✓ Valoración de las medidas cautelares a adoptar (p.e.: suspensión temporal de actividad). ✓ Determinar si es notificación no demostrada y si es o no malintencionada. En el caso que sí sea, se procederá a la aplicación del procedimiento de alegaciones falsas. ✓ Si hay evidencias: Comunicación razonada por escrito de la notificación a la persona que supuestamente ha vulnerado la PdP y/o el CdC.	▪ Comité de Protección.	○ Expediente de Notificación: Registro de actuaciones.

	✓ Si quiere mejorar se aplicará Justicia Remediativa (siguiendo el proceso Comité de Protección y aprobación de la Asamblea General): mediación en conflicto, coaching, etc. ✓ En el caso de que el interesado/a no quiera mejorar: Apertura de expediente disciplinario informativo. ✓ Traslado del expediente disciplinario informativo al Comité de Empresa en los casos en que proceda.		
2º.	✓ En el plazo de siete días naturales, el interesado/a podrá manifestar por escrito lo que considere conveniente para el esclarecimiento de los hechos.	▪ Persona que supuestamente ha vulnerado la PdP y/o el CdC.	○ Expediente de Notificación: Registro de actuaciones.
3º	✓ A lo largo de todo este proceso, podrán desarrollarse otras actuaciones orientadas a recabar datos sobre la situación.	▪ Responsable de Protección.	○ Expediente de Notificación: Registro de actuaciones.
4º	✓ Una vez recibidas las alegaciones del interesado/a, se procederá al traslado de toda la información al Comité de Protección.	▪ Responsable de Protección.	○ Expediente de Notificación: Registro de actuaciones.
5º	✓ Plazo máximo de 48 horas. ✓ Valoración a nivel interno de si el hecho notificado es constitutivo de falta y vulnera o no la PdP y el CdC y del Convenio Colectivo de Acción e Intervención Social. ✓ Determinación de las medidas correspondientes a nivel in-	▪ Comité de Protección.	○ Informe de Notificación: actualización de la información.

	terno.		
6º	✓ Traslado de la propuesta a la Consejo Directivo y Asamblea General para su validación.	▪ Responsable de Protección.	○ Expediente de Notificación: Registro de actuaciones.
7º	✓ Plazo: 24 horas. ✓ Validación (o revocación) de la propuesta y comunicación al Comité de Protección por escrito.	▪ Consejo Directivo y Asamblea General.	○ Expediente de Notificación: Registro de actuaciones. ○ Documento escrito de validación o revocación de la propuesta de la Consejo Directivo y Asamblea General.
8º	✓ Comunicación de la deliberación del Comité al interesado/a y actuaciones consecuentes.	▪ Comité de Protección + ▪ Representante del Área de Gestión de Personas.	○ Expediente de Notificación: Registro de actuaciones.
9º	✓ Registro del resultado del proceso y copia del Expediente de Notificación en el Expediente personal en caso de ser miembro de la Red Interna de la Confederación.	▪ Responsable del Área de Gestión de Personas.	○ Expediente personal.

MEDIDAS PARA TODOS LOS CASOS EN LOS ESCENARIOS 2 Y 3

Criterios generales:

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

d. El hecho notificado es falso y el/la notificante era consciente de ello.

5. También han de aplicarse independientemente de la relación con la Confederación con el/la agresor/a o presunto/a agresor/a.
6. A las medidas expuestas en la tabla, se le añadirán medidas remediativas, como pueden ser: pedir perdón, derivación a recursos especializados servicios de atención psicológica y asesoramiento, además de cualquier medida remediaría que se considere necesaria y se acuerde con las personas afectadas

Paso nº	¿Qué?	¿Quién?	Documentación
1º.	✓ Tras la clarificación de los hechos, deben analizarse de forma colectiva qué puede hacer la Confederación para garantizar –en la medida de lo posible- que los hechos no vuelvan a suceder. ✓ Esta actividad debe desarrollarse a través de espacios de participación.	▪ Comité de Protección. ▪ Grupos de Trabajo.	Informes de propuestas.
2º.	✓ Sistematización y definición operativa de las propuestas y cambios necesarios.	▪ Responsable de Protección.	Informe final.
3º	✓ Traslado del informe de propuestas al Consejo Directivo y Asamblea General de la Confederación para que se valore la adopción de las mejoras.	▪ Responsable de Protección.	Informe final.
4º	✓ Aprobación o refutación de las propuestas por parte del Consejo Directivo y Asamblea General de la Confederación.	▪ Consejo Directivo ▪ Asamblea General	○ Anexo al Informe final documento de aprobación o refutación de las propuestas por parte de Asamblea General. ○ Expediente de Notificación: Registro de actuaciones.

-

2.6. ¿QUÉ HACER TRAS LA APLICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO?

1. Al margen de su resultado, es habitual que la activación del procedimiento descrito provoque algún tipo de reacción en el ecosistema humano de la Confederación, como pueden ser alarma, miedo, preocupación y/o incertidumbre.

2. Este efecto también puede verse causado por la implementación de las medidas correctoras dirigidas a evitar que la situación vuelva a darse.

3. Si bien ya se ha comentado que este tipo de casos debe gestionarse en función del principio de confidencialidad y con la discreción necesaria (al menos hasta que se aclaren los hechos), en muchas ocasiones la magnitud de los hechos puede generar que se filtre información y que esta no sea la más adecuada ni fidedigna.

4. En ambos casos, es necesario que el/la Responsable del Comité de Protección de la Confederación comunique a los miembros de su Red Interna y Externa con franqueza los hechos y las medidas que se implementarán. Esta comunicación, si se lleva a cabo de forma planificada, puede convertirse en un elemento que refuerce el SdPI, el compromiso de la Confederación con la protección y cohesione a las personas en un frente común.

5. En consecuencia, la Confederación dedica, dentro de su Plan de Comunicación Interna de la Política de Protección, un capítulo a la descripción de cómo actuar en este tipo de circunstancias.

2.7. DIFUSIÓN Y ACCESIBILIDAD AL RECURSO

1. **Difusión masiva: El presente Protocolo y el procedimiento de notificación (tanto a instancias externas como internas a la Confederación) debe difundirse a todas las redes de personas, organizaciones y empresas que colaboran con la entidad en la consecución de sus fines.**

2. **Conocimiento y compresión del Protocolo por parte de NNA-PsV, sus familias y cuidadores /as en el caso que la Confederación tenga proyectos de intervención directa:**

    a. El acceso de los/las beneficiarios/as y sus familias y cuidadores/as debe garantizarse y especialmente en el caso de NNA-PsV, para lo cual se deben realizar versiones adaptadas del Protocolo y explicarles abiertamente su finalidad, funcionamiento y cómo pueden hacer uso de él.

    b. Lo anterior debe hacerse dentro de acciones formativas dirigidas a ayudarles a identificar situaciones de riesgo y cómo evitarlas, de manera que el contenido sobre detección y notificación de posibles situaciones de violencia se enmarque dentro de contenidos más amplios (por ejemplo, Educación para la Convivencia) y dote de significado la utilidad de estos recursos.

3. **Canales de información sobre el Protocolo y notificación.** La Confederación dispone de al menos:

    a. Cartelería explicativa y trípticos informativos.

    b. **Buzón de quejas / sugerencias**, accesible y virtual[2].

[2] Información específica en el Anexo "Recursos de información y notificación".

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

1. La Confederación dispone de un buzón (virtual) al que puedan remitirse quejas y sugerencias.

2. El informe semestral y anual incluirán un capítulo específico sobre el seguimiento del Protocolo.

3. Una vez implantado el Protocolo, deberá existir al menos una reunión semestral del Comité de seguimiento para el seguimiento del mismo.

3. ANEXOS

3.1. INFORME DE NOTIFICACIÓN

INFORME DE NOTIFICACIÓN

COMUNICACIÓN DE DUDAS, SOSPECHAS O CERTEZAS SOBRE POSIBLES SITUACIONES DE VIOLENCIA O TRATO INADECUADO A NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES Y/O PERSONAS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD

0	Confidencialidad

Toda la información contenida en el presente Informe será tratada con la confidencialidad exigida por el Protocolo de Actuación de la entidad y la normativa vigente en materia de datos de carácter personal.

1	Datos de registro	
Fecha:		
Hora:		
Nº. de expediente:		

2	Datos de la persona que cumplimenta el informe	
Nombre:		
Función dentro del SdPI:		
Teléfono:		
E-mail:		

3	Datos del notificante	
Nombre:		
Puesto de trabajo / función:		
Relación con la persona afectada:		
Teléfono:		
E-mail:		

4	Datos de la persona afectada
Nombre:	
Edad:	
Sexo:	
Programa en el que participa:	

5	Datos de la/s persona/s involucrada/s
Nombre/s:	
Puesto/s de trabajo / función/es:	
Relación con la persona afectada:	

6	¿Cómo tuvo noticia de la situación?

7	Descripción de la situación o de los motivos de sospecha
Realice una descripción lo más detallada posible de los hechos. Resulta de especial importancia conocer -de la forma más exacta posible- lo que dijo la persona afectada. Qué Quién Cuándo Dónde…	

8	¿Qué se ha hecho al respecto?
Por parte del notificante. Por parte de otras personas…	

9	Datos de otros posibles informantes

Nombre	Puesto/s de trabajo / función/es	Relación con la persona afectada:	Medios de contacto

10	Observaciones
Puede comentar aquí cualquier otra cuestión que considere de interés para el caso.	

Muchas gracias por su colaboración. Está cumpliendo con su obligación legal y moral.

3.2. EXPEDIENTE DE NOTIFICACIÓN

EXPEDIENTE DE NOTIFICACIÓN

RELATIVO A LA GESTIÓN DE DUDAS, SOSPECHAS O CERTEZAS SOBRE POSIBLES SITUACIONES DE VIOLENCIA O TRATO INADECUADO A NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES Y/O PERSONAS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD

0 Confidencialidad

Toda la información contenida en el presente Expediente será tratada con la confidencialidad exigida por el Protocolo de Actuación de la entidad y la normativa vigente en materia de datos de carácter personal.

1 Datos de registro

Nº. de expediente:	
Responsable:	
Fecha de apertura:	
Fecha de cierre:	

2 Registro de actuaciones

Fecha	Descripción de la actuación	Documento adjunto	Responsable

3	Resultados
Medidas adoptadas:	
Resultados de las medidas:	
Motivo de cierre del expediente:	

4	Responsable del Expediente
Nombre:	
Función dentro del SdPI:	
Fecha y firma:	

Anexo al Expediente de Notificación
CATALOGACION DE DATOS PARA LA REALIZACIÓN DEL INFORME SEMESTRAL

Variables de análisis:

A1. Perfil de la víctima.
A2. Tipo de expediente.
A3. Origen / fuente de detección.
A4. Canal de comunicación inicial.
A5. Tiempo de resolución.
A6. Tipo de temas de consulta / situaciones.
A7. Tipo de consecuentes.

A1. Perfil de la víctima[3].

Perfil		Vinculación con la entidad	
		Si	No
Beneficiarios	Niños, niñas y adolescentes Especificar edad: Especificar sexo:		
	Personas en situación de vulnerabilidad Especificar si con capacidad jurídica modificada: Especificar sexo:		
	Familias y cuidadores		
Adultos	Especificar área / función / programa en caso de vinculación con la entidad:		
	Especificar sexo:		
Otros perfiles			

[3] Marcar con X la opción que proceda.

A2. Tipo de expediente[4].

Escenario 1. Consulta / duda.		
Escenario 2. Posibles casos de violencia contra NNA-PV por parte de terceros ajenos a la entidad y que suceden fuera del entorno en el que la entidad desarrolla sus actividades.		
Escenario 3. Posibles casos de violencia contra NNA-PV por parte de miembros de la Red Interna y/o Externa (tanto si suceden en el entorno en que la entidad desarrolla sus actividades como fuera).	**Escenario 3.a.** Pautas de actuación en caso que los hechos sean constitutivos de delito o posible delito.	
	Escenario 3.b. Pautas de actuación en caso que los hechos sean constitutivos de falta o posible falta.	
Observaciones:		

A3. Origen / fuente de detección[5].

Miembros de la Red Interna			
Miembros de la **Red Interna**	Beneficiarios	Niños, niñas y adolescentes	
		Personas en situación de vulnerabilidad	
		Familias y cuidadores	
		Representante legal	
	Personal contratado	Especificar Directivo / Mando / Técnico: Especificar área / programa / actividad:	
	Personal voluntario	Especificar área / programa / actividad:	
	Personal de contratas	Especificar contrata: Especificar área / programa / actividad:	
	Patronos, miembros de los Órganos de Gobierno		
	Otros	Especificar cuál: Especificar área / programa / actividad:	

[4] Marcar con X la opción que proceda.

[5] Marcar con X la opción que proceda. Pueden consignarse varias si se da el caso.

Miembros de la Red Externa			
Miembros de la **Red Externa**	Colaboradores	Especificar cuál: Especificar área / programa / actividad:	
	Proveedores	Especificar cuál: Especificar área / programa / actividad:	
	Otros	Especificar cuál: Especificar área / programa / actividad:	
Observaciones:			

A4. Canal de comunicación inicial[6].

Canal indirecto		
	Buzón de sugerencias / quejas	
	Escrito anónimo	
	Otros (especificar)	
Canal directo		
Medio	Email	
	Teléfono	
	Entrevista	
Receptor	Coordinador de Protección	
	Punto de Coordinación	
	Responsable de Protección	
	Comité de Protección	

A5. Tiempo de resolución[7].

[6] Marcar con X la opción que proceda. Pueden consignarse varias si se da el caso.

Menos de 7 días.	
Entre 8 y 15 días.	
Entre 16 y 30 días.	
Más de un mes (especificar)	
Observaciones	

A6. Tipo de temas de consulta / situaciones y gravedad[8].

Catálogo de situaciones			Constitutivo de delito	Vulneración de la PdP y/o del CdC
Violencia física				
Violencia sexual	Acoso sexual			
	Abuso sexual			
	Explotación sexual	Pornografía		
		Prostitución		
Explotación	Trata			
Violencia verbal				
Manipulación emocional				
Trato inadecuado				
Trato vejatorio				
Uso inadecuado de la disciplina o las medias correctora / educativas				
Otras categorías				
Observaciones				

A7. Tipo de consecuencias/medidas[9].

Observaciones

[7] Marcar con X la opción que proceda. El segmento temporal se define como el tiempo transcurrido desde que se recibe la primera comunicación hasta el cierre del expdiente.

[8] Pueden consignarse varias opciones si es necesario.

[9] En función de lo definido por la entidad.

3.3. RECURSOS DE CONSULTA Y NOTIFICACIÓN

RECURSOS INTERNOS

COMPOSICIÓN Y CONTACTO DEL COMITÉ DE PROTECCIÓN					
FUNCIÓN	**TITULAR / SUPLENTE**	**NOMBRE, APELLIDOS Y CARGO QUE HABITUALMENTE DESEMPEÑA**	**DATOS DE CONTACTO (email y teléfono)**	**DISPONIBILIDAD PRESENCIAL**	**DISPONIBILIDAD TELEFÓNICA/EMAIL**
Delegado del Órgano de gobierno para la protección de NNA-PsV	Titular	David Arduengo Fernández, Presidente.	davidarduengo@confedonbosco.org	Lunes y Miércoles: 8:00 a 17:00 h.	Lunes a Jueves: 8:00 a 17:00 h. Viernes: 8:00 a 15:00 h.
Responsable de Protección	Titular	Laura González, Coordinadora técnica.	lauragonzalez@confedonbosco.org	Lunes a Jueves: 8:00 a 17:00 h. Viernes: 8:00 a 15:00 h.	Lunes a Jueves: 8:00 a 17:00 h. Viernes: 8:00 a 15:00 h.
	Suplente	Guadalupe Juárez. Técnico de Programas	sdpi@confedonbosco.org	Lunes, de 8:00 a 15:00 h	Lunes, de 8:00 a 15:00 h
Puntos de coordinación	Titular CCJJ SDB	Jordi Lleixà i Janè Coordinador estatal de CCJJ de Salesianos de Don Bosco.	Jordilleixa@confedonbosco.org		L-D
	Suplente	Francisco Cánovas Representante de SDB en la Asamblea de la Confederación.	francanovas@confedonbosco.org		L-D
	Titular CCJJ FMA	María Teresa Seva, Representante de las FMA en la Asamblea de la Confederación.	maite.seva@salesianas.org		L-D
	Suplente	Mª del Rosario Ten Soriano, Delegada de Pastoral Juvenil de las FMA de España.	pastoral@salesianas.org		L-D
BUZÓN DE NOTIFICACIONES Y SUGERENCIAS					
Formulario anónimo : www.confedonbosco.org/sdpi Dirección de correo electrónico: comitedeproteccion@confedonbosco.org					
ACCESO A LOS DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE PROTECCIÓN					
Documentación del sistema de protección, accesible a través de la página web de la Confederación: www.confedonbosco.org/sdpi					

RECURSOS EXTERNOS

RECURSOS JURÍDICOS
Oficina de Atención al Ciudadano de Justicia (Fiscalía de Menores): 91 493 12 63 C/ Hermanos García Noblejas, 37 Madrid Horario: De lunes a viernes de 9:00 a 14:00 h. Aquí se pueden realizar las notificaciones
Orientación jurídica Cita Previa: 900.81.48.15 (9:00 a 19:00)
Oficina de Atención Víctimas de Delito (Menores y Adultos): ¿Quiénes pueden recibir sus servicios? La población objeto de intervención comprende víctimas directas e indirectas de cualquier delito violento, como violencia de género, maltrato familiar (sobre menores, mayores, etc.), agresiones sexuales y/o abusos, lesiones y amenazas, acoso escolar, laboral y/o sexual, robos con violencia, intentos de homicidio, etc., y que estén inmersas o no, en un procedimiento judicial Este Servicio judicial adscrito al Decanato de los Juzgados de Madrid, está compuesto por dos Equipos Técnicos formados cada uno por un Psicólogo/a y una Trabajadora Social. Dirección: Julián Camarillo, 11 Teléfono: 900150909 y 91 493 14 64 /5 /6 /7 savictimas@madrid.org
Teléfono Europeo de Ayuda a la Infancia. Información general sobre cualquier situación que afecte a niños, niñas y adolescentes. Pueden llamar tanto personas menores de edad como mayores de edad. Es considerado un recurso de proximidad porque es atendido de forma autonómica. 116 111

RECURSOS SOCIALES
Teléfono del menor (ANAR.org): 900202010
Centro de Atención a la Infancia (CAI): Servicio Social Especializado. Acceso a través de los Servicios Sociales Generales 915 880 762
Servicios Sociales Generales (Municipales): Centros de Servicios Sociales (CSS. Aquí se realizan las notificaciones
Servicios de emergencias 112/016
Teléfono ANAR del Adulto y la Familia: 600 50 51 52
Teléfonos Gratuitos de a atención a Víctimas de Violencia de Género: 900502091 // 900100009
Emergencias Violencia de Género: 016
Instituto de la Mujer: 900191010
Orientación y prevención familiar: 900222229
Centro de Asistencia a Víctimas de Agresiones Sexuales (CAVAS) CALLE O'DONNELL, 42 PLANTA LOCAL 28009 MADRID 915 740 110 (Teléfono de Asistencia e Información) 915 743 264 cavasmadrid@yahoo.es http://www.violacion.org

3.4. INDICADORES DE DETECCIÓN

CONSIDERACIONES PREVIAS

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

MALTRATO FÍSICO

Indicadores físicos en el niño o niña

- **Magulladuras o moratones**: En rostro, labios o boca: en diferentes fases de cicatrización: en zonas extensas del torso, espalda, nalgas o muslos: con formas no normales, agrupadas o como señal o marca del objeto con el que han sido infligidos: en varias áreas diferentes, indicando que ha sido golpeado de distintas direcciones.
- **Quemaduras**: Quemaduras que cubren toda la superficie de las manos (como un guante) o de los pies (como un calcetín) o en formas de buñuelo en nalgas o genitales, indicativos de inmersión en líquido caliente; en brazos, piernas, cuello o torso provocadas por haber estado atado fuertemente con cuerdas; quemaduras que dejan una señal claramente definida (plancha, parrilla etc.).
- **Fracturas:** En el cráneo, nariz o mandíbula; fracturas en espiral de los huesos largos (brazos, piernas); en diversas fases de cicatrización; fracturas múltiples; cualquier fractura en un niño menor de dos años.
- **Lesiones internas.**
- **Heridas o raspaduras** en la boca, labios, encías u ojos; en los genitales externos; en la parte posterior de los brazos, piernas o torso.
- **Cortes o pinchazos.**
- **Señales de mordeduras humanas**, especialmente cuando parecen ser de adulto o reiteradas.
- **Señales de asfixia o ahogamiento.**

Conducta del niño o niña

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

Conducta del adulto / cuidador

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

ABANDONO O NEGLIGENCIA FÍSICA

Indicadores físicos en el niño o niña

- Ha sido abandonado.
- Retraso de crecimiento y desarrollo. Malnutrición, raquitismo.
- Falta de higiene, uñas sucias y largas, cabello largo, sucio, mal cortado, vestido inadecuado para la época del año, sucio, roto.
- Caries, flemones, pérdida de algún diente.
- Intoxicaciones o traumatismos accidentales por escasa supervisión de sus progenitores, visitas repetidas a urgencias del hospital, historia de ingresos.
- Retraso la adquisición de logros madurativos y problemas de aprendizaje.
- Infecciones recurrentes.
- Cansancio inapropiado para su edad y apatía.
- Permanencia prolongada fuera del hogar cuando es preescolar, escolar o adolescente.

Conducta del niño o niña

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

Conducta del adulto / cuidador

- Abuso de drogas o alcohol.
- La vida en el hogar es caótica.

- Muestra evidencias de apatía o nulidad.
- Está mentalmente enfermo o tiene bajo nivel intelectual. Tiene una enfermedad crónica.
- Fue objeto de negligencia en su infancia
- Los padres no presentan el aspecto de abandono de sus hijos.
- Poca supervisión y vigilancia.
- Falta de vacunaciones. Despreocupación por las enfermedades de su hijo. Incumplimiento de tratamientos médicos.
- Exceso de vida social y profesional.
- Compensa con bienes materiales la falta de cuidado general.

MALTRATO Y ABANDONO EMOCIONAL

Indicadores físicos en el niño o niña

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

Conducta del niño / niña

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

Conducta del adulto / cuidador

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

ABUSO SEXUAL

Indicadores físicos en el niño o niña

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

Conducta del niño / niña

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

Conducta del adulto / cuidador

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