



HH. OBLATAS
DEL SANTÍSSIMO REDENTOR
PROVINCIA EUROPA



Título: OSR_SdPI Protocolo de Actuación

Fecha: 28/06/2023

Versión: 7

Estrategias y herramientas para la construcción
de entornos protectores, de buen trato y cuidado mutuo

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN

PARA LA PREVENCIÓN, DETECCIÓN, NOTIFICACIÓN Y ASESORAMIENTO
EN SITUACIONES DE VIOLENCIA Y / O TRATO INADECUADO CONTRA
PERSONAS IMPLICADAS

EN LOS PROYECTOS OBLATAS - PIPO

(Mujeres en situación de prostitución, explotación sexual y trata con
fines de explotación sexual y sus hijos e hijas, voluntariado, personas
contratadas, colaboradoras y hermanas)

Versión nº 7 de 28/06/2023

Esta versión anula otras anteriores

Sistema de Protección Interno. Oblatas, Provincia Europa.

Sistema de gestión de la protección frente a la violencia en organizaciones de acción social, educación, deporte, ocio o tiempo libre que trabajan con personas menores de edad o personas en situación de vulnerabilidad.

Especificación UNE 0070.



FICHA DEL DOCUMENTO

Título:	Protocolo de Actuación para la prevención, detección, notificación y asesoramiento en situaciones de violencia y / o trato inadecuado contra Personas implicadas en los Proyectos Oblatas (PIPO)
Área funcional:	Transversal
Aprobado por:	Gobierno Provincial
Fecha de aprobación:	26 de junio de 2021
Fecha de revisión:	28 de junio de 2023
Periodicidad de la revisión:	A criterio del Comité de Protección Provincial
Versión en vigor:	7
Idiomas:	Castellano, Italiano y Portugués
Ámbito de aplicación:	Todas las personas y organizaciones vinculadas con la entidad.
Responsable de Protección Provincial:	Marta Castro Jiménez
Responsable de Protección de Proyecto:	Incluir el nombre de la persona responsable en cada Proyecto local

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Observaciones	Responsable
1	27/10/2020	Versión interna	Alicia Casado
2	21/04/2021	Versión interna	Marta Castro
3	26/06/2021	Versión interna, revisada y aprobada con aportaciones del Órgano de Gobierno	Marta Castro y Equipo Provincial
6	22/05/2022	Versión interna revisada y aprobada con aportaciones del Órgano de Gobierno	Comité de Protección Provincial y Equipo Provincial
7	28/06/2023	Versión interna revisada y aprobada con aportaciones del Órgano de Gobierno	Comité de Protección Provincial y Equipo Provincial



CONTENIDOS

- 0 SIGLAS Y ACRÓNIMOS EMPLEADOS
- 1 FINALIDAD DEL DOCUMENTO
- 2 PRINCIPIOS DE PROCEDIMIENTO
- 3 PROCEDIMIENTO DE NOTIFICACIÓN
- 4 ¿QUÉ HACER TRAS LA APLICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO?
- 5 DIFUSIÓN Y ACCESIBILIDAD AL RECURSO
- 6 MEDIDAS ORIENTADAS A LA MONITORIZACIÓN DEL PROTOCOLO Y SU MEJORA CONTINUA

ANEXOS

- 1 RECURSOS DISPONIBLES
- 2 INFORME DE NOTIFICACIÓN (versión nº 6 y anteriores)
- 3 EXPEDIENTE DE NOTIFICACIÓN (versión nº 6 y anteriores)
- 4 COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD
- 5 DOCUMENTO DE NOTIFICACIÓN DE INCIDENCIAS

0 SIGLAS Y ACRÓNIMOS

CdC	Código de Conducta
NNA	Niños, niñas y adolescentes
MsV	Mujeres en situación de vulnerabilidad.
PIPO	Personas implicadas en los Proyectos Oblatas (Mujeres en situación de prostitución, explotación sexual y trata con fines de explotación sexual y sus hijos e hijas, voluntariado, personas contratadas, hermanas y colaboradores)
SdPI	Sistema de Protección Interno
PdCProy	Punto de Coordinación del Proyecto (Responsable de Protección del Proyecto y Coordinadora/Directora).
PdCProv	Punto de Coordinación Provincial (Responsable de Protección Provincial y Miembro del Equipo Provincial como representante institucional).

Sistema de Protección Interno. Oblatas, Provincia Europa.

Sistema de gestión de la protección frente a la violencia en organizaciones de acción social, educación, deporte, ocio o tiempo libre que trabajan con personas menores de edad o personas en situación de vulnerabilidad.

Especificación UNE 0070.



1 FINALIDAD DEL DOCUMENTO

1. El presente Protocolo pretende ser un documento de referencia interno en la Entidad, que asuma los principios de eficiencia que todo protocolo de estas características debe tener y que permita la coordinación de todos los agentes clave y de las actuaciones a desarrollar, adaptándose así a la realidad de su entorno más inmediato
2. Servir como documento de referencia y consulta por parte de todos los agentes implicados.
3. Servir como instrumento de formación.
4. Ha de ser actualizado periódicamente, no sólo desde el enfoque de la mejora continua, generando una mayor eficiencia, sino también para poder incorporar situaciones no previstas.
5. En función de la necesidad, pueden hacerse adaptaciones más manejables destinadas a ciertos perfiles de mujeres participantes, profesionales, voluntariado, hermanas o personas colaboradoras.

2 PRINCIPIOS

1. **Principio de celeridad:**
 - a. Es necesario que la tramitación se realice de forma urgente y que se fije un plazo máximo para la gestión de las incidencias y notificaciones.
2. **Principio de confidencialidad:**
 - a. Todos los trámites que se realicen en el procedimiento serán confidenciales.
 - b. Para tal efecto, se adoptarán las medidas oportunas en cada caso, entre las cuales cabe destacar:
 - i. Firma de un documento de confidencialidad por parte de las personas que intervengan y de guardar secreto sobre el tema.
 - ii. Garantizar la custodia de la documentación.
 - iii. Utilización de códigos alfanuméricos para identificar los expedientes.
3. **Principio de protección de la intimidad:**
 - a. El procedimiento tiene que proteger tanto la intimidad de la víctima, como de todas las personas implicadas en el procedimiento.
4. **Principio de protección de la dignidad de las personas:**
 - a. Se debe proteger la dignidad tanto de la víctima como de todas las personas implicadas en el procedimiento.
5. **Principio de seguridad jurídica, imparcialidad y derecho de defensa de los implicados:**
 - a. En todos los trámites que se realicen, se garantizarán todos los aspectos jurídicos aplicables en función de la naturaleza del caso que protejan a todas las personas implicadas.

Sistema de Protección Interno. Oblatas, Provincia Europa.

Sistema de gestión de la protección frente a la violencia en organizaciones de acción social, educación, deporte, ocio o tiempo libre que trabajan con personas menores de edad o personas en situación de vulnerabilidad.

Especificación UNE 0070.



HH. OBLATAS
DEL SANTÍSIMO REDENTOR
PROVINCIA EUROPA



Título: OSR_SdPI Protocolo de Actuación

Fecha: 28/06/2023

Versión: 7

6. Principio de transparencia:

- a. Debe actuarse con total transparencia, sin que esto entre en conflicto con el sigilo suficiente en la gestión de los casos cuando aún no se han podido determinar responsabilidades y aplicar las sanciones (internas o externas) correspondientes.

3 PROCEDIMIENTO DE NOTIFICACIÓN

3.1 TERMINOLOGÍA

1. En este apartado emplearemos de manera genérica el término “situación” para hacer referencia a las situaciones de violencia y/o trato inadecuado contra PIPO, tanto potenciales (sospechas) como reales (confirmadas).
2. También se incluyen en el término “situaciones” las consultas o posibles dudas que sobre una situación pueda darse.
3. Cuando hablamos de Red Interna nos referimos a PIPO (Personas implicadas en los Proyectos Oblatas): Mujeres en situación de prostitución, explotación sexual y trata con fines de explotación sexual y sus hijos e hijas, voluntariado, personas contratadas, hermanas y colaboradoras.
4. Entendemos por Red Externa a todas las personas que interrelacionan en nuestros proyectos, adscritas a empresas subcontratadas o que mantienen una relación muy puntual con la Entidad.

Sistema de Protección Interno. Oblatas, Provincia Europa.

Sistema de gestión de la protección frente a la violencia en organizaciones de acción social, educación, deporte, ocio o tiempo libre que trabajan con personas menores de edad o personas en situación de vulnerabilidad.

Especificación UNE 0070.



3.2 RESUMEN DE ASPECTOS CLAVE

<p>¿Qué se debe notificar?</p>	<p>Cualquier situación, potencial o real, en la que se vean involucradas PIPO</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Cualquier modalidad de violencia y/o delito contra o entre PIPO ▪ Trato inadecuado contra o entre PIPO. ▪ Vulneración del Código de Conducta, provocada por cualquier PIPO
<p>¿Quién debe notificar?</p>	<p>Cualquier persona - <i>esté vinculada o no</i> a la entidad - debe notificarlo, como mínimo, externamente; y preferentemente para PIPO, de forma interna.</p>
<p>¿Qué canales existen?</p>	<p>CANALES</p> <p>Notificación Externa:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Para hechos que sean delito o potencialmente constitutivos de delito. ▪ Los destinatarios de la notificación serán dispositivos especializados, preferentemente: <ol style="list-style-type: none"> a. En el caso de <u>menores de edad</u>: Fiscalía y Servicios Sociales b. En el caso de <u>mayores de edad</u>: Policía y Servicios Sociales ▪ Estos hechos se notificarán a nivel interno (<i>Notificación Interna</i>), sin que esto suponga merma en el ejercicio de diligencia y celeridad con que deben ser gestionados estos casos. <p>Notificación Interna:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Para cualquiera de las situaciones contempladas; es decir, para aquellos hechos que puedan ser considerados trato inadecuado o que vulnere algún aspecto del SdPi y/o que sean hechos constitutivos de posible delito (teniendo siempre presente que, en este último caso, se realizará, también, la Notificación Externa). ▪ El destinatario de la notificación será alguna de las siguientes figuras, las cuales se responsabilizarán de que la notificación siga el cauce establecido: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsable de Protección en el Proyecto y Coordinadora/Directora ▪ Responsable de Protección Provincial y Representante Institucional ▪ Comité de Protección ▪ Órgano de Gobierno <p>A tener en cuenta</p> <p>En el caso de que se vea involucrada alguna PIPO en la situación, será recomendable que la Notificación Interna se realice de forma preferente.</p> <p>En el caso de que se trate de menores de edad, siempre será <u>obligatoria</u> la Notificación Externa (en el supuesto de menores de edad, la notificación es una obligación legal recogida en la legislación española, tanto para la ciudadanía, como para profesionales).</p>
<p>¿Es necesario tener la certeza de que algo está sucediendo?</p>	<p>No. Es suficiente con la sospecha.</p> <p>La confirmación corresponderá a los referentes.</p>

Sistema de Protección Interno. Oblatas, Provincia Europa.

Sistema de gestión de la protección frente a la violencia en organizaciones de acción social, educación, deporte, ocio o tiempo libre que trabajan con personas menores de edad o personas en situación de vulnerabilidad.

Especificación UNE 0070.



¿A quién se debe acudir?	A través de: (Ver Anexo PdA II, Documento de Notificación de Incidencias) <ul style="list-style-type: none">▪ Responsable de Protección del Proyecto y/o Coordinadora/Directora.▪ Responsable de Protección Provincial y Representante Institucional▪ Comité de Protección.▪ Órgano de Gobierno.
¿Cómo?	Siguiendo las pautas del Protocolo de Actuación para cada posible escenario.
¿Se debe cumplimentar algún cuestionario?	Se debe rellenar, lo más completo posible, el Documento de Notificación de Incidencias . Se trata de un breve documento en el que se registra la información básica de la situación. Si la persona notificante no lo cumplimenta –al margen del motivo- lo hará la Responsable de Protección del Proyecto .
Las consultas y notificaciones: ¿son anónimas?	La identidad de la persona que consulta o notifica, así como el contenido de dichas consultas o notificaciones, es confidencial , es decir: no trascenderá en ningún caso fuera del marco del Comité de Protección y del Órgano de Gobierno . <ul style="list-style-type: none">▪ 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 en distintas fases del procedimiento para definir mejor qué hacer.
¿Se puede consultar y notificar a un dispositivo externo y ajeno a mi entidad?	Sí, a través de: (Ver Anexo 1) <ul style="list-style-type: none">▪ Teléfono de Asistencia Ciudadana (112).▪ Teléfono Europeo de Ayuda a la Infancia Maltratada (116 111).

3.3 CONSIDERACIONES RESPECTO AL PROCEDIMIENTO

1. Su objetivo es determinar cómo debe procederse para comunicar una situación, real o potencial, de violencia y/o trato inadecuado contra PIPO, registrar la información, analizarla, 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 todas las personas implicadas.
3. Y asume como eje fundamental garantizar la seguridad y apoyo a las PIPO en todo el proceso.
4. La Entidad se reserva el derecho de ejercitar las acciones legales y disciplinarias que considere oportunas, a parte de las obligadas por Ley (notificación de sospechas):
 - a. Contra la persona implicada en la vulneración del Código de Conducta.
 - b. Contra la persona que notificase sabiendo que el hecho notificado es falso.
 - c. En el caso de menores de edad, a lo largo de todo el procedimiento primará el interés superior de la persona menor de edad y se evitará en todo caso

Sistema de Protección Interno. Oblatas, Provincia Europa.

Sistema de gestión de la protección frente a la violencia en organizaciones de acción social, educación, deporte, ocio o tiempo libre que trabajan con personas menores de edad o personas en situación de vulnerabilidad.

Especificación UNE 0070.



cualquier situación que pudiese suponer la victimización secundaria de la persona menor, motivo por el cual, como pauta, no se entrevistará a las personas menores afectadas.

5. El procedimiento se desarrollará bajo el criterio de confidencialidad para garantizar la protección de la intimidad y dignidad de todas las personas involucradas, especialmente de las personas menores de edad.

3.4 REGISTRO DE LA INFORMACIÓN, ARCHIVO Y CUSTODIA

1. Registro de la información en el Documento de Notificación de Incidencias (DNIs):

- a. El **DNIs** es el instrumento documental central de todo el proceso tanto en el caso de **consultas**, como de **notificaciones**¹.
- b. Se recomienda que las **consultas** se gestionen también a través de este documento, ya que resulta frecuente que lo que inicialmente se plantea como duda dé lugar, más adelante, a un caso que requiera mayores actuaciones.
- c. Como pauta general, se animará a las personas notificantes a que cumplimenten *de forma previa* el **DNIs** antes de dar el paso de informar. Esto les permitirá ordenar la información y tener una idea más clara de los hechos.
- d. Sin embargo, es probable que la persona notificante - por distintos motivos - no quiera o no pueda cumplimentar el **DNIs**. En estos casos, su cumplimentación será responsabilidad de la **Responsable de Protección del Proyecto**.
- e. Para que el **DNIs** pueda ser cumplimentado, es necesario que esté accesible, por lo que se recomienda que el Documento esté disponible en dos versiones:
 - i. *En papel (impreso)*, para poder ser cumplimentado a mano.
 - ii. *En formato digital* (estará disponible en el Cloud del Safeguarding propio de Oblatas²) para que pueda ser cumplimentado digitalmente. Se recomienda que se use preferiblemente este formato y que sólo se imprima una vez cerrado el caso, en caso de ser necesario, para ser archivado y custodiado, en soporte papel en el archivo provincial, a cargo del **Equipo provincial**.³
- f. En el **DNIs** se debe incluir la mayor cantidad de información posible, siguiendo la estructura ofrecida por el mismo.

¹ Se simplifica la gestión de ambas empleando el mismo formato para el registro de la información en ambos supuestos.

² A esa nube de datos solo tendrán acceso las personas autorizadas para ello (miembros del Gobierno Provincial, Responsables de Protección de cada Proyecto, Responsable de Protección Provincial, Comité de Protección y, en caso de ser necesario, otras figuras que se considere oportuno), contando cada una de ellas con distintos niveles de acceso a la información contenida en la misma.

³ Se hará uso del Cloud del Safeguarding propio de Oblatas, de forma preferente, para el traslado de la información entre los distintos niveles de protección, así como para su archivo y custodia en el archivo provincial C/ Pingüino 3, 3º - 28047 Madrid.



HH. OBLATAS
DEL SANTISIMO REDENTOR
PROVINCIA EUROPA



Título: OSR_SdPI Protocolo de Actuación

Fecha: 28/06/2023

Versión: 7

- g. Este documento tan sólo debe ser cumplimentado por las distintas personas de enlace a medida que van realizando gestiones del caso (de forma preferente, la figura de referencia para gestionar el caso será el/la Responsable de Protección del Proyecto, actuando el Punto de Coordinación Provincial y/o el Comité de Protección como apoyo para el asesoramiento y/o acompañamiento en el caso), por lo que es de *uso exclusivamente interno*.

2. Registro de la información relativa a CONSULTAS:

- a. En principio, la CONSULTA puede recibirse por cualquier canal (telefónico, email, buzón físico o electrónico, en papel, etc.), por lo que deberá ser la **Responsable de Protección del Proyecto** quien la registre, así como la respuesta por su parte.
- b. En caso que la consulta sea trasladada a la **Responsable de Protección Provincial** esta deberá registrar su respuesta. Y también deberá hacerlo en caso de que esta, a su vez, traslade la consulta al **Comité de Protección** y la respuesta sea consensuada.
- c. En todo caso, se recomienda que –en la medida de lo posible– las respuestas por parte de la **Responsable de Protección del Proyecto** se consulten previamente con la **Responsable de Protección Provincial**.
- d. La comunicación de la respuesta a la persona interesada que ha presentado la consulta será siempre por escrito.

3. Registro de la información relativa a la NOTIFICACIÓN:

Dado que la NOTIFICACIÓN también puede recibirse por cualquier canal, en principio deberá ser la **Responsable de Protección del Proyecto** quien registre su entrada y dé inicio al proceso pertinente, según se describe en el capítulo específico de este Protocolo (más adelante).

4. Archivo y custodia de la documentación:

- a. Digitalmente:

De forma preferente, la documentación será archivada y custodiada en el **Cloud de Safeguarding** propio de Oblatas.

A esta nube de datos solo tendrán acceso las personas autorizadas para ello (miembros del Gobierno Provincial, Responsables de Protección de cada Proyecto, Responsable de Protección Provincial, Comité de Protección y, en caso de ser necesario, otras figuras que se considere oportuno), contando cada una de ellas con distintos niveles de acceso a la información contenida en la misma, para garantizar la salvaguarda de la integridad, seguridad y confidencialidad de la documentación.

Sistema de Protección Interno. Oblatas, Provincia Europa.

Sistema de gestión de la protección frente a la violencia en organizaciones de acción social, educación, deporte, ocio o tiempo libre que trabajan con personas menores de edad o personas en situación de vulnerabilidad.

Especificación UNE 0070.



b. Físicamente:

En caso de ser necesario el archivo físico de los documentos, se establece como criterio general que la documentación sea archivada y custodiada en el archivo provincial, a cargo del Equipo Provincial⁴.

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.

3.5 COLABORACIÓN CON EL COMITÉ DE PROTECCIÓN

1. El personal contratado, voluntario, hermanas, colaborador o subcontratado en cualquiera de los proyectos de Oblatas del Santísimo Redentor Provincia Europa deberá prestar su colaboración con el Comité si es requerido por este⁵.
2. El tiempo invertido en la colaboración se intentará –en la medida de lo posible– que sea dentro de la jornada habitual de trabajo, debiendo organizarse la Entidad para facilitar la participación en el Comité.

3.6 FLUJOGRAMAS

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

- **Escenario 1:** Gestión de CONSULTAS y dudas.
- **Escenario 2:** Posibles casos de VIOLENCIA, y/o potencial delito, contra cualquier persona de la ciudadanía, por parte de terceras personas no vinculadas a la Entidad y fuera del entorno en el que la Entidad desarrolla sus actividades. Todas las partes implicadas (víctimas y agresores) son ajenas al entorno institucional.
- **Escenario 3:** Posibles casos de VIOLENCIA y/o potencial delito; o TRATO INADECUADO y/o vulneración del Código de Conducta contra PIPO y/o por parte de PIPO. Al margen de que sucedan en el entorno en que la Entidad desarrolla sus actividades o 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 *trato inadecuado y/o vulneración del Código de Conducta*.

⁴ En el Archivo provincial, en la Secretaría provincial, C/ Pingüino 3, 3º - 28047 Madrid

⁵ Contenido tomado del Capítulo específico de la Política de Protección (p. 9, punto 6a).



Actuaciones posteriores:

Medidas correctoras destinadas a la mejora continua y/o la prevención de las situaciones descritas en los Escenarios 2 y 3 que hayan podido producirse.

Escenario 1: CONSULTA		
¿Qué se hace?	¿Quién lo hace?	Documentación ⁶
1º. Alguien plantea una CONSULTA o duda sobre cualquier cuestión relativa a la protección de PIPO ⁷ .	Cualquier persona vinculada a la Entidad , directa o indirectamente.	Se recomienda registro en el DOCUMENTO DE NOTIFICACIÓN DE INCIDENCIAS (DNIs)
2º. El Equipo de Protección del Proyecto recoge toda la información necesaria , para poder <u>ofrecer una respuesta adecuada</u> . El Equipo de Protección del Proyecto remite la respuesta a la persona que emite la consulta⁸ , en <u>plazo máximo</u> de: <ul style="list-style-type: none">○ 24-48 horas, en el caso de que la consultante considere que se trata de una <i>situación urgente</i>.○ 48-72 horas, en <i>situaciones estándar</i>.	Equipo de Protección del Proyecto	La respuesta debe ser por escrito y quedar registrada a través del DOCUMENTO DE NOTIFICACIÓN DE INCIDENCIAS (DNIs)
3º. El Equipo de Protección del Proyecto informa al Equipo de Protección Provincial y a la Persona de Referencia para Incidencias a nivel Provincial de la recepción de la consulta y de la respuesta que plantean desde el Equipo de Protección del Proyecto, en <u>plazo máximo</u> de: <ul style="list-style-type: none">○ 3 días, en el caso de que la consultante considere que se trata de una <i>situación urgente</i>.○ 7 días, en <i>situaciones estándar</i>.	Equipo de Protección del Proyecto	La información debe ser por escrito y quedar registrada a través del DOCUMENTO DE NOTIFICACIÓN DE INCIDENCIAS (DNIs)

⁶ Se hará uso del Cloud del Safeguarding propio de Oblatas, de forma preferente, para el traslado de la información y de la documentación empleada, entre los distintos niveles de protección, así como para su archivo y custodia.

⁷ La consulta puede plantearse mediante teléfono, email, buzón físico o virtual, reunión personal.

⁸ En caso de que el Proyecto considere imprescindible la revisión, por parte del Comité, de la respuesta que se ha planteado en el Equipo de Protección del Proyecto, antes de dar respuesta a la persona consultante, podrá esperar a que se produzca el paso 4º y, una vez recibida la validación del Comité, pasar a remitir la respuesta.



4º	<p>La Persona de Referencia para Incidencias a Nivel Provincial trasladará a su vez la consulta al Comité de Protección y la respuesta planteada desde el Proyecto, para su análisis y valoración.</p> <p>La Persona de Referencia para Incidencias a Nivel Provincial informará al Equipo de Protección del Proyecto de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ La validación de su propuesta ○ O una propuesta alternativa 	<p>Persona de Referencia para Incidencias a Nivel Provincial</p> <p>Comité de Protección</p>	<p>La respuesta debe ser por escrito y quedar registrada a través del DOCUMENTO DE NOTIFICACIÓN DE INCIDENCIAS (DNIs)</p>
5º.	<p>En caso de que el Comité de Protección haya establecido una respuesta alternativa y/o el Proyecto haya decidido a esperar a la validación de la respuesta (<i>antes de responder a la persona que emite la consulta</i>); el Equipo de Protección del Proyecto remite la respuesta a la persona que emite la consulta.</p> <p><i>En caso contrario, este paso no es necesario (pues ya se habrá dado respuesta a la persona consultante, en el paso 3º)</i></p>	<p>Equipo de Protección del Proyecto</p>	<p>La respuesta debe ser por escrito y quedar registrada a través del DOCUMENTO DE NOTIFICACIÓN DE INCIDENCIAS (DNIs)</p>
6º.	<p>La Persona de Referencia para Incidencias a Nivel Provincial archiva la respuesta en el Registro de Incidencias.</p>	<p>Persona de Referencia para Incidencias a Nivel Provincial</p>	<p>Registro de Incidencias.</p>
<p>Escenario 2: POSIBLE CASO DE VIOLENCIA, Y/O POTENCIAL DELITO, CONTRA CUALQUIER PERSONA DE LA CIUDADANÍA, POR PARTE DE TERCERAS PERSONAS Y FUERA DEL ENTORNO EN EL QUE LA ENTIDAD DESARROLLA SUS ACTIVIDADES</p> <p>TODAS LAS PARTES IMPLICADAS (víctimas y agresores) SON AJENAS AL ENTORNO INSTITUCIONAL</p>			
¿Qué se hace?		¿Quién lo hace?	
Documentación			
1º.	<p>Alguien detecta una situación, real o potencial, de violencia y/o delito contra cualquier persona de la ciudadanía.</p>	<p>Cualquier persona vinculada a la Entidad, directa o indirectamente.</p>	<p>Ninguna</p>



<p>2º</p>	<p>En el <u>caso de que se considere que se trata de una situación urgente</u> la persona realiza, de inmediato, la NOTIFICACIÓN EXTERNA a:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Policía: en caso de mayores de edad. ○ Fiscalía de la Audiencia Provincial: en el caso de menores de edad. <p>y/o</p> <p>La persona lo pone en conocimiento del Equipo de Protección del Proyecto⁹. Una <u>vez recibida la notificación, se deberá cumplir el DOCUMENTO DE NOTIFICACIÓN DE INCIDENCIAS (DNIs)</u>¹⁰, para que quede constancia de todos los elementos que comunica la persona notificante.</p>	<p>Cualquier persona vinculada a la Entidad, directa o indirectamente.</p> <p>Persona notificante</p> <p>Equipo de Protección del Proyecto</p>	<p>La información debe ser por escrito y quedar registrada a través del DOCUMENTO DE NOTIFICACIÓN DE INCIDENCIAS (DNIs)</p>
<p>3º.</p>	<p>Se realiza la NOTIFICACIÓN EXTERNA (en caso de que no se haya realizado en el paso anterior), a través del Traslado del Documento de Notificación de Incidencias (DNIs), y/o de otro tipo de comunicado, en un plazo máximo de 24-48 horas (DELITO o POSIBLE DELITO), a:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Policía: en caso de mayores de edad. ○ Fiscalía de la Audiencia Provincial: en el caso de menores de edad. <p>El Equipo de Protección del Proyecto realiza la NOTIFICACIÓN INTERNA, informando a la Persona de Referencia para Incidencias a Nivel Provincial de la incidencia producida, en un <u>plazo máximo de 3 días.</u></p>	<p>Equipo de Protección del Proyecto</p>	<p>La información debe ser por escrito y quedar registrada a través del DOCUMENTO DE NOTIFICACIÓN DE INCIDENCIAS (DNIs)</p>
<p>4º</p>	<p>La Persona de Referencia para Incidencias a Nivel Provincial informa al Comité de Protección de la incidencia producida y procede a su archivo en el Registro de Incidencias y al cierre.</p>	<p>Persona de Referencia para Incidencias a Nivel Provincial</p>	<p>Registro de Incidencias</p>

⁹ La consulta puede plantearse mediante teléfono, email, buzón físico o virtual, reunión personal.

¹⁰ El Documento de Notificación de Incidencias (DNIs) podrá rellenarlo la persona notificante o algún miembro del Equipo de Protección del Proyecto (que, en última instancia, siempre deberá revisar el documento, en caso de que lo cumplimente la persona notificante).

Sistema de Protección Interno. Oblatas, Provincia Europa.

Sistema de gestión de la protección frente a la violencia en organizaciones de acción social, educación, deporte, ocio o tiempo libre que trabajan con personas menores de edad o personas en situación de vulnerabilidad.

Especificación UNE 0070.



Escenario 3: POSIBLE CASO DE VIOLENCIA, POTENCIAL DELITO Y/O TRATO INADECUADO CONTRA PIPO Y/O POR PARTE DE CUALQUIER PIPO (AL MARGEN DE QUE SUCEDA EN EL ENTORNO EN QUE LA ENTIDAD DESARROLLA SUS ACTIVIDADES O FUERA)			
¿Qué se hace?	¿Quién lo hace?	Documentación	
<p>Plazos máximos de gestión:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Casos urgentes: 24-48 horas (violencia y/o DELITO o POSIBLE DELITO). ➤ Casos no urgentes: 48-72 horas (trato inadecuado, vulneración CdC o del SdPI). 			
1º.	<p>Alguien detecta una situación, real o potencial, de:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Violencia y/o potencial delito contra PIPO. b) Trato Inadecuado, Vulneración del Código de Conducta o del SdPI 	<p>Cualquier persona vinculada a la Entidad, directa o indirectamente.</p>	<p>Ninguna.</p>
2º.	<p>El Equipo de Protección del Proyecto recibe la NOTIFICACIÓN de la situación detectada por la persona Notificante¹¹.</p> <p>Una vez recibida la notificación, se deberá cumplimentar el DOCUMENTO DE NOTIFICACIÓN DE INCIDENCIAS (DNIs)¹², para que quede constancia de todos los elementos que comunica la persona notificante.</p>	<p>Persona notificante,</p> <p>Equipo de Protección del Proyecto</p>	<p>La información debe ser por escrito y quedar registrada a través del DOCUMENTO DE NOTIFICACIÓN DE INCIDENCIAS (DNIs)</p>
3º.	<p>El Equipo de Protección del Proyecto realiza la valoración sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El grado de urgencia y gravedad (en función de si está en riesgo la integridad física y/o psíquica de PIPO). • Si se trata o no de un delito. <p>Una vez realizada la valoración, el Equipo de Protección del Proyecto plantea una propuesta de acción ante la incidencia producida.</p>	<p>Equipo de Protección del Proyecto</p>	<p>La información debe ser por escrito y quedar registrada a través del DOCUMENTO DE NOTIFICACIÓN DE INCIDENCIAS (DNIs)</p>

¹¹ La consulta puede plantearse mediante teléfono, email, buzón físico o virtual, reunión personal.

¹² El Documento de Notificación de Incidencias (DNIs) podrá rellenarlo la persona notificante o algún miembro del Equipo de Protección del Proyecto (que, en última instancia, siempre deberá revisar el documento, en caso de que lo cumplimente la persona notificante).



Escenario 3.a.

PAUTAS DE ACTUACIÓN caso los hechos sean constitutivos de DELITO O POSIBLE DELITO

Criterios generales:

1. Las siguientes pautas son aplicables a PIPO
2. En el caso de personal contratado/ voluntario/ hermanas / colaborador de subcontratas y/o empresas de servicios y/o miembros de la Red Externa que dependen funcional y jurídicamente de terceras organizaciones, el procedimiento a seguir será el mismo, además se informará periódicamente a la organización de la cual dependen.

1º	El Equipo de Protección del Proyecto realiza la NOTIFICACIÓN EXTERNA a través del Traslado del Documento de Notificación de Incidencias (DNIs), y/o de otro tipo de comunicado, en un <u>plazo máximo de 24 horas-48horas</u> , a: <ul style="list-style-type: none"> o Policía: en caso de mayores de edad. o Fiscalía de la Audiencia Provincial: en el caso de menores de edad. 	Equipo de Protección del Proyecto	La información debe ser por escrito y quedar registrada a través del DOCUMENTO DE NOTIFICACIÓN DE INCIDENCIAS (DNIs)
2º	El Equipo de Protección del Proyecto, a nivel interno (NOTIFICACIÓN INTERNA), y en el <u>plazo máximo de 24 horas, desde que se realiza la notificación externa</u> , procederá a: <ul style="list-style-type: none"> • Informar la Persona de Referencia para Incidencias a Nivel Provincial (y este, a su vez, al Comité de Protección). • Valorar las medidas cautelares a adoptar¹³ (p.e.: <i>suspensión temporal de actividad</i>). • Realizar una comunicación razonada, por escrito, de la notificación a la persona que supuestamente ha cometido el posible delito¹⁴. • Apertura de expediente disciplinario informativo¹⁵. 	Equipo de Protección del Proyecto	La información debe ser por escrito y quedar registrada a través del DOCUMENTO DE NOTIFICACIÓN DE INCIDENCIAS (DNIs)
<p>En caso de que la persona que supuestamente ha cometido el delito <u>No FORME PARTE DE PIPO</u>, pasar al paso 4º, 5º y después continuar con el 8º.</p> <p>En caso de que la persona que supuestamente ha cometido el delito <u>FORME PARTE DE PIPO</u>, seguir todos los pasos.</p>			
3º	En el <u>plazo de 3 días naturales</u> , el/la interesado/a podrá manifestar , por escrito, lo que considere conveniente para el esclarecimiento de los hechos.	Persona que supuestamente ha cometido el supuesto delito	La información debe ser por escrito y quedar registrada a través del DOCUMENTO DE

¹³ Estas medidas están contenidas en el Régimen Sancionador y se aplicarán únicamente si la persona que supuestamente ha cometido el delito, o posible delito, forma parte de PIPO.

¹⁴ Únicamente si la persona que supuestamente ha cometido el delito, o posible delito, forma parte de PIPO.

¹⁵ *Ídem*.

Sistema de Protección Interno. Oblatas, Provincia Europa.

Sistema de gestión de la protección frente a la violencia en organizaciones de acción social, educación, deporte, ocio o tiempo libre que trabajan con personas menores de edad o personas en situación de vulnerabilidad.

Especificación UNE 0070.



			NOTIFICACIÓN DE INCIDENCIAS (DNIs)
4º	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 Policía / Fiscalía.	Equipo de Protección del Proyecto	La información debe ser por escrito y quedar registrada a través del DOCUMENTO DE NOTIFICACIÓN DE INCIDENCIAS (DNIs)
5º	Una vez recibidas las alegaciones del /la interesado/a y/o hechas otras actuaciones, se procederá al traslado de toda la información a la Persona de Referencia para Incidencias a Nivel Provincial y esta, a su vez, al Comité de Protección.	Equipo de Protección del Proyecto	La información debe ser por escrito y quedar registrada a través del DOCUMENTO DE NOTIFICACIÓN DE INCIDENCIAS (DNIs)
6º	<u>A la mayor brevedad posible</u> , el Comité de Protección y/o el Gabinete de Crisis, procederá a: <ul style="list-style-type: none"> • Ratificación / Suspensión/modificación de las medidas cautelares tomadas en el 2º paso. • Valoración y/o determinación, a nivel interno, de la sanción correspondiente (en caso de que proceda). 	Comité de Protección junto al Gabinete de Crisis¹⁶	La información debe ser por escrito y quedar registrada a través del DOCUMENTO DE NOTIFICACIÓN DE INCIDENCIAS (DNIs)
7º	Comunicación de la deliberación tomada al /la interesado/a y actuaciones consecuentes.	Equipo de Protección del Proyecto	DOCUMENTO DE NOTIFICACIÓN DE INCIDENCIAS: Seguimiento de actuaciones.
8º	La Persona de Referencia para Incidencias a Nivel Provincial archiva las actuaciones realizadas en relación con la incidencia producida, en el Registro de Incidencias.	Persona de Referencia para Incidencias a Nivel Provincial	Registro de incidencias
9º	Registro del resultado del proceso y copia del Documento de Notificación de Incidencias, en el <u>Expediente Personal</u> . [EN CASO DE QUE LA PERSONA QUE SUPUESTAMENTE HA VULNERADO EL CdC SEA PROFESIONAL DE LA ENTIDAD]	Responsable de Protección del Proyecto	Registro del Documento de notificación de Incidencias en el EXPEDIENTE PERSONAL.

¹⁶ Cuando esté constituido.



Escenario 3.b.

Pautas de actuación en caso que los hechos sean constitutivos de TRATO INADECUADO y/o VULNERACIÓN DEL CÓDIGO DE CONDUCTA

Criterios generales:

1. Las siguientes pautas son aplicables a PIPO
2. En el caso de personal contratado, voluntario, hermanas 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, además, se informará periódicamente a la organización de la cual dependen.

1º	<p>El Equipo de Protección del Proyecto, a nivel interno (NOTIFICACIÓN INTERNA), y en el <u>plazo máximo de 48-72 horas</u>, desde la recepción de la notificación, procederá a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informar la Persona de Referencia para Incidencias a Nivel Provincial (y este, a su vez, al Comité de Protección). • Establecer un diálogo con la/s persona/s involucrada/s para esclarecer la situación. • Valorar de las medidas cautelares a adoptar¹⁷ (p.e.: <i>suspensión temporal de actividad</i>). • Realizar una comunicación razonada, por escrito, de la notificación a la persona que supuestamente ha vulnerado el CdC¹⁸ • Apertura de expediente disciplinario informativo¹⁹. 	Equipo de Protección del Proyecto	La información debe ser por escrito y quedar registrada a través del DOCUMENTO DE NOTIFICACIÓN DE INCIDENCIAS (DNIs)
<p>En caso de que la persona que supuestamente ha cometido el delito <u>No FORME PARTE DE PIPO</u>, pasar al paso 3º y después continuar con el 6º. En caso de que la persona que supuestamente ha cometido el delito <u>FORME PARTE DE PIPO</u>, seguir todos los pasos.</p>			
2º	<p>En el <u>plazo de 3 días naturales</u>, el/la interesado/a podrá manifestar, por escrito, lo que considere conveniente para el esclarecimiento de los hechos.</p>	Persona que supuestamente ha vulnerado el CdC	La información debe ser por escrito y quedar registrada a través del DOCUMENTO DE NOTIFICACIÓN DE INCIDENCIAS (DNIs)
3º	<p>Una vez recibidas las alegaciones del /la interesado/a, se procederá al traslado de toda la información a la</p>	Equipo de Protección del Proyecto	La información debe ser por escrito y quedar registrada a través del

¹⁷ Estas medidas están contenidas en el Régimen Sancionador y se aplicarán únicamente si la persona que supuestamente ha cometido el delito, o posible delito, forma parte de PIPO.

¹⁸ Únicamente si la persona que supuestamente ha cometido el delito, o posible delito, forma parte de PIPO.

¹⁹ *Idem*.

Sistema de Protección Interno. Oblatas, Provincia Europa.

Sistema de gestión de la protección frente a la violencia en organizaciones de acción social, educación, deporte, ocio o tiempo libre que trabajan con personas menores de edad o personas en situación de vulnerabilidad.

Especificación UNE 0070.



	Persona de Referencia para Incidencias a Nivel Provincial y esta, a su vez, al Comité de Protección		DOCUMENTO DE NOTIFICACIÓN DE INCIDENCIAS (DNIs)
4º	En el <u>plazo de cinco días naturales</u> , el Comité de Protección y/o el Gabinete de Crisis procederá a: <ul style="list-style-type: none"> • Valoración, a nivel interno, de si el hecho es constitutivo de falta y vulnera o no el CdC. • Valoración y/o determinación, a nivel interno, de la sanción correspondiente (si procede). 	Comité de Protección junto al Gabinete de Crisis²⁰	La información debe ser por escrito y quedar registrada a través del DOCUMENTO DE NOTIFICACIÓN DE INCIDENCIAS (DNIs)
5º	El Equipo de Protección del Proyecto procede a la comunicación de la deliberación del Comité al/la interesado/a y actuaciones consecuentes.	Equipo de Protección del Proyecto	La información debe ser por escrito y quedar registrada a través del DOCUMENTO DE NOTIFICACIÓN DE INCIDENCIAS (DNIs)
6º	La Persona de Referencia para Incidencias a Nivel Provincial archiva las actuaciones realizadas en relación con la incidencia producida, en el Registro de Incidencias.	La Persona de Referencia para Incidencias a Nivel Provincial	Registro de incidencias
7º	Registro del resultado del proceso y copia del Documento de Notificación de Incidencias en el <u>Expediente Personal</u> . [EN CASO DE QUE LA PERSONA QUE SUPUESTAMENTE HA VULNERADO EL CdC SEA PROFESIONAL DE LA ENTIDAD]	Equipo de Protección del Proyecto	Registro del Documento de Notificación de Incidencias en el EXPEDIENTE PERSONAL.

MEDIDAS CORRECTORAS A APLICAR EN TODOS LOS CASOS EN LOS ESCENARIOS 2 Y 3

Criterios generales: ANÁLISIS DE LOS CASOS APRENDIZAJES A APLICAR

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 Protección y los Equipos de Protección Local) 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/la posible agresor/a está vinculado/a de una u otra forma con la entidad.
4. Deben aplicarse al margen del resultado, es decir:
 - a. El hecho notificado resulta ser cierto y ha podido probarse y la persona interesada 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 de la persona notificante.
 - d. El hecho notificado es falso y la persona notificante era consciente de ello.

²⁰ Cuando esté constituido.



5. También han de aplicarse independientemente de la relación de la entidad con el/a agresor/a o presunto/a agresor/a ²¹ .			
1º.	Tras la clarificación de los hechos, debe analizarse de forma colectiva qué puede hacer la entidad para garantizar –en la medida de lo posible- que los hechos no vuelvan a suceder . ✓ Esta actividad se desarrollará a través de espacios de participación ²² . (Entrevistas, reuniones)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Comité de Protección. ▪ Equipos de Protección Local. ▪ Gabinete de Crisis ▪ Equipo Provincial 	INFORMES DE PROPUESTAS.
2º.	✓ Sistematización y definición operativa de las propuestas y cambios necesarios.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Comité de Protección. 	INFORME FINAL
3º.	✓ Traslado del informe de propuestas a los órganos de Gobierno de la entidad para que se valore la adopción de las mejoras.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Punto de Coordinación Provincial 	INFORME FINAL

4

¿QUÉ HACER TRAS LA APLICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO? - REFLEXIONES

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 Entidad, 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 los responsables de la Entidad comuniquen a los miembros de su Red Interna y Externa con franqueza los hechos y las medidas correctoras que se implementarán. Esta comunicación, si se lleva a cabo de forma planificada, puede convertirse en un elemento que refuerce el SdPI, el compromiso de la entidad con la protección y cohesione a las personas en un frente común.
5. En consecuencia, se recomienda que la Entidad dedique, dentro de su *Plan de Comunicación Interno del Sistema de Protección*, un capítulo a la descripción de cómo actuar en este tipo de circunstancias.

²¹ Dado que incluso en el caso en que no tenga relación con la Entidad ni la agresión haya tenido lugar en su ámbito de actuación, pueden llevarse a cabo acciones de sensibilización, prevención, detección y notificación

²² Al menos, 1 vez al año.

Sistema de Protección Interno. Oblatas, Provincia Europa.

Sistema de gestión de la protección frente a la violencia en organizaciones de acción social, educación, deporte, ocio o tiempo libre que trabajan con personas menores de edad o personas en situación de vulnerabilidad.

Especificación UNE 0070.



6. La gestión de estas acciones comunicativas será liderada por la persona Responsable de Protección Provincial, en coordinación con los Responsables de Protección de Proyectos (concretamente, del Proyecto en el que puedan producirse los hechos) y del Grupo de Comunicación provincial, y contarán, además, con el asesoramiento del Comité de Protección y otros perfiles profesionales de la entidad.

5 DIFUSIÓN Y ACCESIBILIDAD AL RECURSO

1. **Difusión masiva:** El presente Protocolo y el procedimiento de notificación (tanto a instancias externas como internas a la entidad) se difundirá²³ a todas las redes de personas, organizaciones y empresas que colaboran con la Entidad en la consecución de sus fines.
2. **Conocimiento y comprensión del Protocolo por parte de PIPO:**
 - a. El acceso de PIPO se garantizará, especialmente en el caso de MsV-NNA, 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 se hará 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 para PIPO.** La Entidad, así como cada Proyecto local, debe disponer de, al menos, los dos primeros:
 - a. Cartelería explicativa y trípticos informativos.
 - b. Buzones de quejas / sugerencias, accesibles y en zonas en las que puedan ser empleados con discreción. Se recomienda su existencia en soporte material y virtual.

²³ Ya sea en su versión original, o en una versión resumida o adaptada (por ejemplo, a través de folletos o trípticos).



HH. OBLATAS
DEL SANTÍSIMO REDENTOR
PROVINCIA EUROPA



Título: OSR_SdPI Protocolo de Actuación
Fecha: 28/06/2023
Versión: 7

6 MEDIDAS ORIENTADAS A LA MONITORIZACIÓN DEL PROTOCOLO Y SU MEJORA CONTINUA

1. La Entidad y los Proyectos locales, disponen de un buzón (físico y/o virtual) al que puedan remitirse quejas y sugerencias.
2. El informe anual incluirá un capítulo específico sobre el seguimiento del Protocolo.
3. Una vez implantado el Protocolo, deberá existir una reunión anual de todas las personas relacionadas con el Sistema de Protección Interna para el seguimiento del mismo.

El texto revisado ha sido aprobado en la reunión de Consejo Provincial del 3 al 5 de julio de 2023, según consta en el acta nº 23.

Fdo.- M^a del Carmen Ortega Cerdán
Superiora Provincial

HH. OBLATAS
DEL SANTÍSIMO REDENTOR
PROVINCIA EUROPA

Sistema de Protección Interno. Oblatas, Provincia Europa.

Sistema de gestión de la protección frente a la violencia en organizaciones de acción social, educación, deporte, ocio o tiempo libre que trabajan con personas menores de edad o personas en situación de vulnerabilidad.

Especificación UNE 0070.



SECRET
U.S. GOVERNMENT PRINTING OFFICE: 1967