



# PROCOLO DE ACTUACIÓN

## PARA LA PROTECCIÓN DE PERSONAS IMPLICADAS EN LOS PROGRAMAS OBLATAS - PIPO: *mujeres acompañadas, sus hijos e hijas, personal contratado, voluntariado, personas colaboradoras y hermanas*

Versión 8, de 17/02/2026

*(Esta versión anula las anteriores)*

### **Cláusula de Confidencialidad**

La información contenida en el presente documento, así como aquella que se genere en el marco del Sistema de Protección Interno (SdPI), tiene carácter confidencial y está destinada exclusivamente a las personas y órganos que, por razón de su función, deban conocerla. Su tratamiento se realizará conforme a la normativa vigente en materia de protección de datos y a los principios de reserva, prudencia y respeto a la dignidad de las personas implicadas.

Queda expresamente prohibida su difusión, reproducción o comunicación a terceros sin autorización expresa del órgano competente, salvo en aquellos supuestos en los que exista obligación legal de comunicar a las autoridades correspondientes.

El deber de confidencialidad se mantiene incluso después de finalizar la relación profesional, voluntaria o contractual con la Entidad.



## FICHA DEL DOCUMENTO

<b>Título del documento</b>	Protocolo de Actuación para la protección de personas implicadas en los programas oblatas - PIPO: mujeres acompañadas, sus hijos e hijas, personal contratado, voluntariado, personas colaboradoras y hermanas
<b>Código del documento</b>	OSR_SdPI_Protocolo de Actuación_V8
<b>Área funcional</b>	Sistema de Protección Interno (SdPI)
<b>Ámbito de aplicabilidad</b>	PIPO y demás partes interesadas
<b>Aprobado por</b>	Equipo Provincial
<b>Versión en vigor</b>	Versión 8
<b>Fecha de entrada en vigor de la versión</b>	01/04/2026
<b>Periodicidad de revisión</b>	Anualmente y/o a criterio del Equipo Provincial y/o del Comité de Protección Provincial
<b>Responsable institucional</b>	M. <sup>a</sup> Magdalena Alomar Real
<b>Responsable técnico</b>	Marta Castro Jiménez

## CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Motivo del cambio	Responsable de creación o cambio	Responsable de aprobación	Fecha de aprobación
1	Versión interna	Alicia Casado	Equipo provincial	27/10/2020
2	Versión interna	Marta Castro	Equipo provincial	21/04/2021
3	Versión interna, revisada y aprobada con aportaciones del Órgano de Gobierno	Marta Castro	Equipo provincial	26/06/2021
6	Versión interna, revisada y aprobada con aportaciones del Órgano de Gobierno	Comité de Protección Provincial	Equipo provincial	22/05/2022
7	Versión interna, revisada y aprobada con aportaciones del Órgano de Gobierno	Comité de Protección Provincial	Equipo provincial	28/06/2023
8	Versión interna, revisada y aprobada con aportaciones del Órgano de Gobierno	Comité de Protección Provincial	Equipo provincial	17/02/2026

El texto revisado ha sido aprobado en la reunión de Consejo Provincial del 17 de febrero de 2026, según consta en el acta nº 24.

Fdo. – M.<sup>a</sup> del Carmen Ortega Cristóbal  
Superiora Provincial

## CONTENIDO (índice)

0 – ACRÓNIMOS Y SIGLAS EMPLEADAS

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 – MAPA DE RECURSOS

2 – MEDIDAS DE SEGURIDAD RESPECTO AL ENTORNO FÍSICO DE LOS RECURSOS RESIDENCIALES

3 – DOCUMENTO DE NOTIFICACIÓN DE INCIDENCIAS

4 – COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD

## 0. ACRÓNIMOS Y SIGLAS EMPLEADAS

**CdC:** Código de Conducta.

**DNIs:** Documento de Notificación de Incidencias.

**EPL:** Equipo de Protección Local.

**MsV:** Mujeres en Situación de Vulnerabilidad.

**NNA:** Niños, Niñas y Adolescentes.

**PdP:** Política de Protección.

**PIPO:** Personas implicadas en los programas Oblatas (mujeres acompañadas, sus hijos e hijas, personal contratado, voluntariado, personas colaboradoras y hermanas).

**SdPI:** Sistema de Protección Interno.

**PdCProg:** Punto de Coordinación del Programa (Responsable de Protección del Programa y Coordinadora/Directora).

**PdCProv:** Punto de Coordinación Provincial (Responsable de Protección Provincial y Miembro del Equipo Provincial como representante institucional).

**CPProv:** Comité de Protección Provincial

**OGProv:** Órgano de Gobierno Provincial

**PdA:** Protocolo de Actuación

## 1. FINALIDAD DEL DOCUMENTO

El presente Protocolo de Actuación es un documento interno que orienta y unifica la manera en que la Entidad responde ante cualquier situación que pueda afectar al buen trato y a la protección de las PIPO. Su propósito es ofrecer un marco claro, eficiente y coherente, que facilite la coordinación entre todas las personas vinculadas y que pueda adaptarse a la realidad cambiante de cada contexto.

Este Protocolo quiere ser una guía de consulta accesible para las PIPO; un documento vivo que sostiene la práctica diaria y ayuda a tomar decisiones informadas y responsables.

Cumple, además, una función formativa, permitiendo que todas las PIPO conozcan qué hacer, cómo actuar y a quién dirigirse ante una situación de riesgo, sospecha o vulneración.

Debe ser revisado y actualizado de forma periódica, no solo desde la lógica de mejora continua y eficiencia, sino también para incorporar nuevas realidades, aprendizajes o situaciones no previstas.

Quando sea necesario, podrán elaborarse versiones más breves o adaptadas para perfiles concretos (mujeres, profesionales, hermanas, voluntariado o personas colaboradoras), de modo que la información resulte comprensible y práctica para cada grupo.

## 2. PRINCIPIOS DE PROCEDIMIENTO

Este Protocolo se sostiene sobre un conjunto de principios que guían todas las actuaciones relacionadas con la gestión de incidencias y situaciones de riesgo. Son criterios que garantizan una respuesta responsable, coherente y respetuosa con los derechos de las personas.

### 2.1 Celeridad

Las actuaciones deben desarrollarse con urgencia y sin demoras innecesarias. Cada incidencia requiere una gestión ágil y la fijación de plazos que eviten prolongar el riesgo o la indefensión. La rapidez es una forma de protección.

### 2.2 Confidencialidad

Toda la información que forme parte del procedimiento se tratará de manera estrictamente confidencial.

Para garantizarlo, se aplicarán medidas como la firma de COMPROMISOS DE CONFIDENCIALIDAD por parte de quienes intervienen, la custodia segura de la documentación y la identificación de expedientes mediante códigos alfanuméricos que eviten exponer datos personales.

El acceso a la información será únicamente para quienes lo necesiten en el ejercicio de sus responsabilidades.

### 2.3 Protección de la intimidad

El procedimiento debe preservar la intimidad de todas las personas afectadas, y especialmente la de la presunta víctima o víctimas. La gestión de cada caso debe evitar exposiciones innecesarias y reducir cualquier riesgo de revictimización.

## 2.4 Protección de la dignidad

Cada persona implicada, independientemente de su rol, merece un trato respetuoso y cuidadoso. La dignidad es un valor central del SdPI y debe estar presente en cada decisión, gesto o comunicación.

## 2.5 Seguridad jurídica, imparcialidad y derecho de defensa

Todas las actuaciones deben ajustarse al marco jurídico aplicable y garantizar que ninguna persona vea vulnerados sus derechos. Se asegurará la imparcialidad en el análisis de los hechos y se garantizará que cualquier persona señalada o llamada a declarar pueda ejercer adecuadamente su derecho de defensa.

## 2.6 Transparencia

La gestión de los casos debe realizarse de forma clara y honesta, facilitando la comprensión del proceso por parte de las personas implicadas y de los equipos responsables.

Esta transparencia convive necesariamente con el sigilo en las fases en las que aún no se han determinado responsabilidades ni tomado decisiones sancionadoras, para evitar daños innecesarios.

### **\*Aspectos a tener en cuenta\***

#### **Figuras responsables del SdPI respecto a la Notificación de Incidencias**

- EPL (Responsable de Protección Local, Suplente de Protección Local, Coordinadora/Directora del programa)
- CPProv (Representante Institucional, Responsable de Protección Provincial, Responsable de Incidencias a nivel Provincial)
- OGProv

## 3. PROCEDIMIENTO DE NOTIFICACIÓN

### 3.1 Terminología

En este Protocolo utilizamos algunos términos con un sentido específico para facilitar la comprensión y asegurar un uso homogéneo en todos los ámbitos de Oblatas.

- “Situación”
  - Se emplea este término de forma amplia para referirnos a cualquier hecho relacionado con violencia, trato inadecuado o vulneración de derechos que afecte a PIPO. Incluye tanto las situaciones potenciales o de sospecha como las confirmadas.

- También se consideran “situaciones” las consultas o dudas que puedan surgir en torno a hechos que no están aún claros, pero requieren valoración.
- **Red interna**  
Hace referencia al conjunto de PIPO: mujeres acompañadas, sus hijos e hijas, personal contratado, voluntariado, personas colaboradoras y hermanas que forman parte estable de la misión.
- **Red externa**  
Incluye a todas las personas que se relacionan puntualmente con los programas y que no forman parte de la red interna: profesionales de empresas subcontratadas, proveedores, visitantes, participantes ocasionales, o cualquier persona que interactúe con el programa sin pertenecer a su estructura habitual.

### 3.2. Resumen de aspectos clave

#### ¿Qué se debe notificar?

Debe notificarse cualquier situación, real o sospechada, en la que intervenga alguna persona de la red interna (PIPO) y que suponga riesgo, daño o trato inadecuado.

Esto incluye:

- Cualquier forma de violencia o delito cometido contra PIPO, entre PIPO y/o por parte de PIPO.
- Trato inadecuado hacia PIPO, entre PIPO y/o por parte de PIPO, incluso si parece menor o ambiguo.
- Cualquier vulneración del CdC por parte de cualquier persona de la red interna.

En caso de duda, es preferible notificar. Las sospechas también deben comunicarse.

#### ¿Qué canales existen?

##### - **Notificación externa**

Se utiliza cuando los hechos pueden ser constitutivos de delito o cuando exista riesgo grave.

Los canales prioritarios son:

- **En casos que afectan a menores de edad:** Fiscalía de Menores y Servicios Sociales.
- **En casos que afectan a personas adultas:** Policía y Servicios Sociales.

La notificación externa nunca sustituye la interna. Se realizan ambas.

## - Notificación interna

Se emplea siempre que exista una situación de trato inadecuado, vulneración del CdC o sospecha de que un delito pueda estar ocurriendo.

Las notificaciones internas se canalizan a través de las figuras responsables:

- EPL
- CPProv
- OGProv

Estas figuras garantizan que la información sigue el cauce establecido.

### ***\*Aspectos a tener en cuenta\****

- *Cuando la situación afecta a alguna persona de la red interna, se recomienda realizar preferentemente una notificación interna.*
- *Cuando la situación afecta a menores, **la notificación externa es obligatoria por ley.***
- *No es necesario tener certeza; **basta con la sospecha razonable.** La valoración corresponde a las figuras responsables.*

### **¿Quién debe notificar?**

- Cualquier persona, pertenezca o no a la entidad, puede realizar una notificación externa.
- Cuando la persona forma parte de la red interna, la vía preferente es la notificación interna, sin excluir la externa cuando corresponda.
- La notificación es una responsabilidad compartida y una medida de protección.

### **¿A quién se debe acudir?**

Según el procedimiento establecido y el Anexo PdA II (DNIs):

- EPL
- CPProv

- OGProv

### ¿Cómo se debe realizar la notificación?

Siguiendo las pautas del PdA para el escenario correspondiente, proporcionando la información disponible de manera clara, completa y exacta.

### ¿Hay que cumplimentar algún documento?

Sí. Debe rellenarse el DNIs, incluyendo todos los datos conocidos en ese momento.

Si la persona notificante no puede o no desea completarlo, lo hará la Responsable del EPL.

### Confidencialidad: ¿las consultas y notificaciones son anónimas?

- La identidad de quien consulta o notifica es **confidencial** y queda dentro del EPL, del CPProv y del OGProv.
- **Las consultas** pueden hacerse sin identificarse.
- **Las notificaciones**, en cambio, requieren identificar a la persona notificante para poder realizar las gestiones necesarias, aclarar dudas o ampliar información.

La confidencialidad se mantiene en todo momento.

### ¿Se puede consultar o notificar a un recurso externo?

Sí. En cualquier momento se puede acudir directamente a:

- **112** — Teléfono de Asistencia Ciudadana.
- **116 111** — Teléfono Europeo de Ayuda a la Infancia Maltratada.

Estos canales están disponibles para cualquier persona y en cualquier situación que lo requiera.

### **3.3. Consideraciones respecto al procedimiento**

El procedimiento de notificación de incidencias tiene un propósito muy concreto: asegurar que cualquier situación, real o sospechada, de violencia o trato inadecuado contra PIPO, entre PIPO y/o por parte de PIPO, pueda comunicarse de forma segura, ser registrada adecuadamente, analizarse con rigor y recibir una respuesta ágil y ajustada a la realidad.

La actuación se articula a partir de varios principios fundamentales: la diligencia en cada paso, la eficiencia en la gestión, la inmediatez en la respuesta y la salvaguarda estricta de la confidencialidad. Todo el

proceso se orienta a un objetivo central: **garantizar la seguridad, protección y acompañamiento de las PIPO**, evitando que la gestión del propio caso genere nuevas situaciones de riesgo o exposición.

La Entidad podrá ejercer todas las acciones legales o disciplinarias que considere necesarias, además de las exigidas por la legislación vigente en materia de notificación de sospechas. Estas acciones podrán dirigirse:

- A las personas responsables de vulnerar el Código de Conducta.
- A quienes realicen notificaciones falsas de manera deliberada.

Cuando la situación afecte a personas menores de edad, regirá de forma prioritaria el principio del interés superior del menor. Esto implica actuar con especial cautela para evitar cualquier forma de victimización secundaria, por lo que, como pauta general, **no se entrevistará directamente a la persona menor afectada**.

Todo el procedimiento se desarrollará bajo criterios estrictos de confidencialidad, con el fin de proteger la intimidad, la dignidad y la seguridad de todas las personas implicadas, con especial atención a las personas menores de edad.

### 3.4. Registro de la información, archivo y custodia

El **Documento de Notificación de Incidencias (DNIs)** es la herramienta central del procedimiento y sirve tanto para registrar consultas como para dejar constancia formal de una incidencia. Su uso permite ordenar la información de manera homogénea, facilitar el seguimiento del caso y garantizar su adecuada custodia.

En el caso de las **consultas**, se recomienda gestionarlas a través del DNIs, ya que es habitual que una duda inicial pueda evolucionar en una situación que requiera actuaciones más amplias. El propio proceso de cumplimentación ayuda a clarificar la información disponible y detectar posibles elementos de riesgo.

Lo ideal es que la persona notificante pueda cumplimentar el DNIs antes de informar, para organizar los hechos y ofrecer una primera versión completa. Sin embargo, puede ocurrir que no quiera o no pueda hacerlo; en ese caso, la responsabilidad de completar el documento recaerá en el Equipo de Protección Local, e incluso en una profesional del Equipo Técnico del Programa, a la que se le ha confiado el contenido de la incidencia o ha sido testigo de la misma, siempre bajo la supervisión del Equipo de Protección Local.

Para facilitar su uso, el DNIs debe estar disponible en dos versiones:

- **Formato papel**, para cumplimentación manual.
- **Formato digital**, alojado en el Cloud de Safeguarding de Oblatas, que será el formato preferente.

Solo en caso necesario se imprimirá una copia en papel, una vez cerrado el caso, para su archivo físico en el archivo provincial.

El DNI debe incluir la mayor cantidad posible de información, siguiendo la estructura organizada del documento, y será completado únicamente por las personas de enlace que intervienen en el proceso — de manera preferente, el Equipo de Protección Local —, con el apoyo del Comité de Protección Provincial cuando sea necesario. Su uso es estrictamente interno.

### **Registro de consultas**

Las consultas pueden recibirse por cualquier canal (teléfono, correo electrónico, buzón, formato escrito, etc.). El Equipo de Protección Local registrará la consulta y su respuesta en el DNI.

Si la consulta pasa al Comité de Protección Provincial, será este quien registre la respuesta.

Siempre que sea posible, se recomienda que el Equipo de Protección Local consulte con el Comité de Protección Provincial antes de responder.

La comunicación de la respuesta a la persona que consulta se realizará siempre por escrito.

### **Registro de notificaciones**

Las notificaciones pueden recibirse igualmente a través de cualquier canal. El Equipo de Protección Local será quien registre su entrada e inicie el procedimiento establecido en este Protocolo.

### **Archivo y custodia de la documentación**

La documentación generada en el proceso se custodiará preferentemente en formato digital:

- **Archivo digital**

La documentación se almacenará en el Cloud de Safeguarding de Oblatas, con acceso restringido únicamente a las personas autorizadas: miembros del Órgano de Gobierno Provincial, Equipos de Protección Local, Comité de Protección Provincial y otras figuras que, de manera excepcional, se considere pertinente incluir.

Cada persona contará con distintos niveles de acceso, garantizando así la confidencialidad, la integridad y la seguridad de la información.

- **Archivo físico**

Si es necesario conservar documentación en papel, se archivará en el archivo provincial bajo responsabilidad del Órgano de Gobierno Provincial.

En todo caso, la Entidad debe asegurar el cumplimiento de las obligaciones legales relativas a la protección, seguridad y confidencialidad de la documentación, dada su naturaleza sensible.

### 3.5. Colaboración con el comité de protección

Toda persona vinculada a la entidad —personal contratado, voluntariado, hermanas, mujeres, personas colaboradoras o personal subcontratado— deberá colaborar con el Comité de Protección siempre que sea requerida su colaboración. Esta colaboración forma parte del compromiso institucional con la protección y del cumplimiento del SdPI.

La entidad procurará que el tiempo dedicado a esta colaboración pueda desarrollarse dentro de la jornada laboral habitual, organizando los tiempos y tareas para facilitar la participación y evitando que suponga una carga adicional para las personas implicadas.

### 3.6. Flujogramas

Los flujogramas del SdPI sirven como guía visual para comprender, de un solo vistazo, qué pasos seguir según la naturaleza de la situación que se comunique. Cada escenario requiere un recorrido específico, coherente con el tipo de hecho, el nivel de riesgo y las obligaciones legales que puedan derivarse.

Los escenarios contemplados son los siguientes:

#### **Escenario 1 — Gestión de consultas y dudas**

Se utiliza cuando la comunicación no describe un hecho concreto, sino una preocupación, intuición o necesidad de orientación previa. El objetivo es aclarar la situación, valorar si debe considerarse incidencia y decidir los pasos siguientes.

#### **Escenario 2 — Violencia y/o posible delito fuera del entorno de Oblatas, sin personas PIPO implicadas**

Recoge las situaciones que afectan a personas de la ciudadanía que no forman parte de la entidad y que ocurren total o parcialmente fuera de los espacios donde Oblatas desarrolla su actividad. La actuación se centra en orientar, informar sobre recursos y derivar a los dispositivos especializados correspondientes.

#### **Escenario 3 — Violencia, posible delito, trato inadecuado o vulneración del Código de Conducta que involucra a personas PIPO**

Incluye cualquier situación que afecte a PIPO o que sea causada por PIPO, independientemente del lugar donde ocurra. Es el escenario más amplio, ya que activa las obligaciones internas del SdPI.

Dentro de este escenario, se distinguen dos vías:

- **Escenario 3.a — Cuando los hechos pueden constituir delito**  
Se siguen las pautas específicas para garantizar la protección, activar la Notificación Externa y coordinar las actuaciones internas necesarias.
- **Escenario 3.b — Cuando los hechos corresponden a trato inadecuado o vulneración del Código de Conducta**  
Se aplican las pautas destinadas a evaluar, intervenir y reparar la situación sin implicaciones penales, pero garantizando seguridad, buen trato y responsabilidad institucional.

## **Actuaciones posteriores**

Una vez gestionada la situación descrita en los Escenarios 2 o 3, la Entidad debe valorar qué medidas correctoras conviene adoptar para **fortalecer la prevención, evitar la repetición del hecho y mejorar el funcionamiento global del SdPI.**

Estas medidas pueden incluir:

- Ajustes en procedimientos, protocolos o dinámicas internas.
- Refuerzo de pautas de trabajo y coordinación entre equipos.
- Acciones formativas específicas para PIPO.
- Cambios organizativos que aumenten la protección y la detección temprana.
- Revisión de espacios, recursos o herramientas cuando la situación lo recomiende.

El objetivo es que cada caso sirva también para avanzar en la cultura de **mejora continua**, consolidando entornos protectores, seguros y coherentes con los principios del SdPI.

### **- Escenario 1: CONSULTA**

Una consulta es cualquier duda, percepción o inquietud relacionada con la protección de PIPO. Puede plantearla cualquier persona vinculada a la Entidad, de manera directa o indirecta.

Cuando se recibe una consulta, lo primero es acogerla y registrarla. Se recomienda utilizar el Documento de Notificación de Incidencias (DNIs), también para las consultas, porque ayuda a ordenar la información desde el inicio y permite hacer un seguimiento adecuado si, con el tiempo, la consulta derivara en una incidencia.

El Equipo de Protección Local recoge la información necesaria para comprender bien la duda o situación planteada y poder ofrecer una respuesta ajustada. Este equipo remite la respuesta por escrito a la persona que consulta, dentro de los plazos establecidos: entre 24 y 48 horas en situaciones urgentes, y entre 48 y 72 horas en consultas estándar. La respuesta debe quedar registrada en el DNIs.

Una vez respondida la consulta, el Equipo de Protección Local informa al Comité de Protección Provincial. Esta comunicación debe hacerse también por escrito y registrarse en el DNIs. Los plazos para comunicar esta información son de tres días en situaciones urgentes y de siete días en situaciones estándar.

El Comité analiza la propuesta y puede validar la respuesta del Equipo de Protección Local o sugerir una respuesta alternativa. Esta información vuelve al Equipo de Protección Local, siempre por escrito y registrada en el DNIs.

Si el Comité de Protección Provincial establece una propuesta alternativa, o si el Equipo de Protección Local ha decidido esperar esa validación antes de responder, este último remite entonces la respuesta definitiva a la persona consultante. Si la consulta ya había sido respondida previamente, este paso no sería necesario.

Finalmente, el Comité de Protección Provincial archiva toda la información en el Registro de Incidencias, garantizando la trazabilidad y la custodia adecuada del procedimiento.

- **Escenario 2: Posible caso de violencia y/o potencial delito contra cualquier persona de la ciudadanía, cometido por terceras personas y fuera del entorno institucional**

Este escenario se refiere a situaciones en las que se detecta una posible violencia o delito cometido contra cualquier persona de la ciudadanía, sin relación con las personas vinculadas a Oblatas, y en un entorno ajeno a la Entidad. Tanto la víctima como quien ejerce la violencia no forman parte de PIPO.

Cuando alguien vinculado a la Entidad, directa o indirectamente, presencia o tiene conocimiento de una situación de este tipo, lo primero es valorar si existen elementos de urgencia. No se exige contacto previo con la Entidad para actuar: si se considera que la situación implica riesgo inmediato o afecta a la integridad de la persona, debe realizarse directamente la notificación externa a los organismos competentes.

La notificación externa se realiza de forma inmediata a Policía cuando se trate de personas adultas, o a Fiscalía de la Audiencia Provincial cuando se trate de un posible delito contra una persona menor de edad. Esta actuación puede llevarla a cabo cualquier persona que detecte la situación.

Al mismo tiempo, o una vez realizada la notificación externa, la persona puede comunicar lo ocurrido al Equipo de Protección Local. Cuando la información llega, es necesario cumplimentar el Documento de Notificación de Incidencias (DNIs), recogiendo con claridad los hechos, los datos disponibles y cualquier acción ya realizada. Este registro permite dejar constancia documental del evento y garantizar la trazabilidad de la notificación.

Si la notificación externa no se hubiera realizado previamente, el Equipo de Protección Local se encarga de hacerla de forma inmediata, trasladando el DNIs o un comunicado equivalente a Policía o Fiscalía en un plazo máximo de 24 a 48 horas desde que recibe la información. En paralelo, el Equipo de Protección Local realiza la notificación interna al Comité de Protección Provincial, dentro de un plazo máximo de tres días, dejando todo documentado por escrito en el DNIs.

Una vez recibida la notificación interna, el Comité de Protección Provincial procede al archivo de la incidencia en el Registro de Incidencias. Dado que los hechos no afectan a PIPO ni están vinculados al entorno institucional, el caso se cierra en este punto, garantizando que la Entidad ha cumplido con su deber de diligencia y colaboración con las autoridades competentes.

- **Escenario 3: Posible caso de violencia, potencial delito y/o trato inadecuado contra PIPO y/o por parte de cualquier PIPO**

Este escenario se activa cuando alguien detecta una situación, real o potencial, que puede afectar de forma directa a cualquiera de las personas vinculadas a Oblatas.

La situación puede tener lugar dentro del entorno institucional o fuera de él. Lo relevante no es el espacio, sino el hecho de que afecta a PIPO y requiere protección inmediata y una gestión rigurosa.

El procedimiento distingue entre situaciones urgentes —relacionadas con violencia, delitos o posibles delitos— y situaciones no urgentes —trato inadecuado o vulneración del Código de Conducta o del SdPI—. Los tiempos de respuesta máximos son de 24-48 horas para las urgentes y de 48-72 horas para las no urgentes.

Cuando alguien detecta un hecho de este tipo, no necesita tener certeza absoluta para actuar: basta con la sospecha razonable. Cualquier persona vinculada a Oblatas puede ser la notificante. La prioridad es garantizar la seguridad y que la información llegue cuanto antes al Equipo de Protección Local.

Una vez la persona notificante comunica la situación, el Equipo de Protección Local recibe la información e inicia el procedimiento. El primer paso consiste en registrar los hechos en el Documento de Notificación de Incidencias (DNIs), recogiendo todos los elementos aportados: qué ha sucedido, cuándo, quién está implicado, qué riesgos se han observado y cualquier detalle que pueda ayudar en la valoración posterior. Este registro permite ordenar la información y garantizar la trazabilidad de las actuaciones.

A continuación, el Equipo de Protección Local valora la situación. Esta valoración incluye dos preguntas clave: si existe riesgo para la integridad física o emocional de alguna persona vinculada a Oblatas, y si los hechos pueden constituir un delito o un posible delito. La distinción es esencial, porque define los tiempos de respuesta y si es necesario activar también la notificación externa a Policía o Fiscalía.

Con esta valoración inicial, el Equipo de Protección Local elabora una propuesta de actuación que quedará reflejada en el DNIs. La propuesta incluye las medidas inmediatas necesarias para garantizar la seguridad de las personas implicadas, las acciones previstas y, si corresponde, los pasos para activar la notificación externa y/o el acompañamiento especializado.

Todo este proceso se documenta cuidadosamente en el DNIs, manteniendo siempre la confidencialidad y el respeto a la dignidad de las personas involucradas.

- **Escenario 3.a · Pautas de actuación cuando los hechos son constitutivos de delito o posible delito**

Este escenario se activa cuando la situación detectada implica violencia o puede ser constitutiva de delito contra PIPO o cometida por algún miembro de PIPO. En el caso de personal de empresas subcontratadas

o integrantes de la Red Externa con dependencia funcional o jurídica de otras organizaciones, se sigue exactamente el mismo procedimiento, añadiendo la obligación de informar a la entidad de origen.

Cuando el Equipo de Protección Local identifica que los hechos pueden constituir un delito, inicia sin demora la notificación externa. La información se traslada a Policía cuando la persona afectada es mayor de edad y a Fiscalía cuando se trata de menores. Esta notificación debe realizarse en un plazo máximo de 24 a 48 horas desde la detección de los hechos. El traslado puede hacerse mediante el Documento de Notificación de Incidencias (DNIs) o mediante un comunicado adaptado a las circunstancias, pero siempre debe quedar constancia escrita.

Una vez realizada la notificación externa, el Equipo de Protección del Proyecto activa la notificación interna. En un plazo máximo de 24 horas se informa al Comité de Protección Provincial. Paralelamente, el equipo del programa valora las medidas cautelares que resulte necesario aplicar —como la suspensión temporal de actividad— para garantizar la seguridad de PIPO. También se comunica por escrito a la persona presuntamente implicada que existe una notificación por posible delito y se procede a la apertura de un expediente disciplinario informativo cuando la persona forma parte de PIPO.

Si la persona presuntamente responsable no forma parte de PIPO, no se activa esta fase interna de comunicación formal hacia la persona implicada ni la apertura del expediente. En estos casos, el procedimiento continúa directamente con la recopilación de información y la comunicación institucional correspondiente.

La persona afectada por la notificación —cuando forma parte de PIPO— dispone de un plazo de tres días naturales para presentar por escrito las alegaciones que considere oportunas. Estas alegaciones forman parte del DNIs y permiten completar la información necesaria para valorar adecuadamente el caso.

Durante ese tiempo, el Equipo de Protección del Proyecto puede realizar otras actuaciones destinadas a aclarar la situación, siempre evitando interferencias con las actuaciones policiales o judiciales. Toda la información obtenida se documenta en el DNIs.

Una vez reunidos los datos disponibles y, cuando proceda, recibidas las alegaciones, el Equipo de Protección Local traslada toda la documentación (actualizaciones) al Comité de Protección Provincial. A partir de ese momento, el Comité determina a la mayor brevedad si las medidas cautelares ya aplicadas deben mantenerse, modificarse o retirarse. También se pronuncia sobre las posibles acciones disciplinarias internas que correspondan, cuando proceda.

La decisión del Comité se comunica por escrito a la persona implicada y se ejecutan las actuaciones necesarias derivadas de esa resolución. Esta comunicación y sus efectos se registran en el seguimiento del DNIs.

Finalmente, el Comité de Protección Provincial archiva toda la documentación del proceso en el Registro de Incidencias.

Cuando la persona presuntamente responsable es personal contratado por la Entidad, se incorpora también una copia del DNIs y del resultado del proceso en su expediente personal, garantizando en todo momento la confidencialidad y la protección de datos.

- **Escenario 3.b · Pautas de actuación cuando los hechos constituyen trato inadecuado y/o vulneración del Código de Conducta**

Este escenario se activa cuando la situación notificada no constituye delito, pero sí implica un trato inadecuado hacia alguna persona de PIPO o una vulneración del Código de Conducta. Abarca los hechos que pueden producirse tanto dentro como fuera de los espacios en los que la Entidad desarrolla sus actividades, siempre que las personas implicadas formen parte de PIPO.

El procedimiento se aplica a mujeres participantes, a sus hijos e hijas, al personal contratado, voluntariado, hermanas, colaboradoras, así como a quienes formen parte de empresas subcontratadas o de la Red Externa y mantengan relación con los programas de la Entidad. Cuando estas personas dependen jurídicamente de otra organización, además de seguir las pautas del SdPI, se informa periódicamente a su entidad de origen.

Cuando el Equipo de Protección Local recibe la notificación de una posible situación de trato inadecuado o vulneración del Código de Conducta, activa inmediatamente la notificación interna. Esta debe tramitarse en un plazo máximo de entre 48 y 72 horas desde la recepción de la incidencia. En esta fase inicial se informa al Comité de Protección Provincial, para su análisis y seguimiento.

A partir de ese momento, el Equipo de Protección Local abre un espacio de diálogo con las personas involucradas para aclarar lo ocurrido. Este diálogo tiene un carácter exploratorio y no sancionador; su objetivo es comprender con precisión la situación, recoger todos los elementos relevantes y garantizar que la valoración posterior sea sólida y ajustada a la realidad. De forma paralela, el equipo valora si es necesario aplicar medidas cautelares que protejan el bienestar de PIPO mientras se desarrolla el procedimiento, como por ejemplo la suspensión temporal de determinadas actividades.

De forma simultánea, se comunica por escrito a la persona señalada que se ha recibido una notificación por posible vulneración del Código de Conducta o trato inadecuado. En ese momento se abre un expediente disciplinario informativo que permitirá ordenar la documentación, registrar los pasos realizados y garantizar la trazabilidad del proceso.

La persona implicada dispone de un plazo de tres días naturales para presentar por escrito las alegaciones que considere oportunas. Estas alegaciones se incorporan al DNIs y pasan a formar parte de la información que se trasladará a los órganos competentes.

Cuando el Equipo de Protección Local ha reunido toda la documentación disponible —incluidas, si las hay, las alegaciones—, la remite al Comité de Protección Provincial. En un plazo máximo de cinco días naturales, el Comité evalúa si los hechos constituyen una vulneración del Código de Conducta y, en su caso, determina la medida disciplinaria interna correspondiente.

La resolución del Comité se comunica a la persona implicada por parte del Equipo de Protección Local, siempre por escrito, incluyendo la valoración realizada y las consecuencias acordadas. Esta comunicación queda registrada en el DNIs, junto con las actuaciones posteriores que se lleven a cabo.

Una vez concluido el proceso, el Comité de Protección Provincial archiva toda la documentación en el Registro de Incidencias, garantizando siempre la confidencialidad, la protección de datos y la salvaguarda de la dignidad de todas las personas implicadas.

Cuando la persona que ha vulnerado el Código de Conducta forma parte del personal contratado por la Entidad, el resultado del proceso y una copia del DNIs se incorporan también a su expediente personal, siguiendo los criterios de custodia establecidos por el SdPI.

### **Medidas correctoras a aplicar en todos los casos de los Escenarios 2 y 3**

Las medidas correctoras constituyen una parte esencial del SdPI y acompañan a todos los procedimientos de gestión de incidencias, especialmente en los Escenarios 2 y 3. Su finalidad es aprender de cada caso, mejorar los procesos y reforzar la capacidad de prevención de la Entidad. No se orientan a señalar culpables, sino a identificar aprendizajes, revisar prácticas y mejorar los entornos de convivencia protectores.

Estas medidas se aplican siempre que se gestione una incidencia, con independencia del resultado final del proceso. Son de aplicación tanto cuando los hechos han podido acreditarse como cuando no, y también cuando la notificación era errónea o incluso falsa. En todos los supuestos, la Entidad está llamada a revisar sus prácticas y determinar qué puede hacer para evitar que situaciones similares vuelvan a producirse.

Es importante que quienes participan en este análisis mantengan una perspectiva realista: no todas las situaciones pueden prevenirse y no todos los riesgos pueden eliminarse, pero sí pueden minimizarse y gestionarse con mayor anticipación y claridad.

Estas medidas son particularmente valiosas cuando la persona agresora o presuntamente agresora mantiene alguna vinculación con la Entidad —como mujer participante, profesional, voluntaria, hermana o colaboradora—, pero deben aplicarse en todos los casos, con independencia del tipo de relación existente.

### **Proceso de análisis y mejora**

Una vez finalizado el procedimiento de clarificación de los hechos, se abre un espacio específico dedicado a identificar los aprendizajes que emergen de la situación y a definir qué cambios podrían implementarse para mejorar la prevención y la actuación futura.

Este proceso se desarrolla de forma colectiva y deliberada, en los espacios de participación previstos: reuniones de los Equipos de Protección Local, sesiones específicas del Comité de Protección, o espacios de análisis impulsados desde el Equipo Provincial.

El objetivo es responder a una pregunta clave:

**¿Qué puede hacer la Entidad —desde sus programas, estructuras, protocolos o dinámicas— para reducir el riesgo de que situaciones similares vuelvan a ocurrir?**

El análisis puede incluir, entre otros aspectos:

- revisiones de procedimiento,
- mejoras en la comunicación interna,
- ajustes en la formación del personal,
- cambios organizativos,
- detección de puntos vulnerables en los entornos,
- propuestas de acompañamiento o de sensibilización,
- recomendaciones relativas al Código de Conducta,
- fortalecimiento de medidas de supervisión o de apoyo mutuo.

Todas estas reflexiones se recogen en un informe de propuestas.

### **Sistematización de propuestas**

Una vez elaborado este análisis, el Comité de Protección Provincial es el responsable de ordenar, sistematizar y traducir las aportaciones en propuestas operativas concretas.

Esto implica:

- definir de manera clara cada recomendación,
- identificar a quién corresponde implementarla,
- establecer, cuando sea posible, plazos orientativos,
- valorar la viabilidad de los cambios planteados,
- señalar si requieren formación adicional, modificación documental o ajustes organizativos.

El Comité recoge todo ello en un informe final.

### **Traslado al Órgano de Gobierno**

El Punto de Coordinación Provincial presenta el informe final al Órgano de Gobierno de la Entidad, para que pueda valorar qué cambios deben adoptarse y ordenar su implementación.

A partir de esta valoración institucional, las propuestas pueden traducirse en:

- modificaciones del SdPI,
- ajustes en protocolos internos,

- actualizaciones del Código de Conducta,
- nuevos procedimientos,
- cambios organizativos,
- planes de formación,
- mejoras en los sistemas de custodia documental,
- acciones de sensibilización o intervención comunitaria.

En todos los casos, se aplicará el principio de mejora continua que define al SdPI, garantizando que cada incidencia, aun siendo un hecho doloroso o difícil, se convierta también en una oportunidad para fortalecer la cultura del buen trato y la protección en toda la Provincia Europa.

## 4. ¿QUÉ HACER TRAS LA APLICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO?

La activación de un procedimiento de gestión de incidencias no termina con la aclaración de los hechos ni con la resolución interna o externa que corresponda. Cada caso tiene un impacto en los entornos humanos, organizativos y emocionales de la Entidad. Este apartado recoge orientaciones para acompañar ese impacto y reforzar la cultura institucional de protección.

Cuando se gestiona una incidencia —sea por violencia, trato inadecuado, vulneración del Código de Conducta o posible delito— es habitual que en el entorno institucional aparezcan reacciones diversas: alarma, preocupación, miedo, incertidumbre o sensación de desestabilización. Estas reacciones pueden surgir tanto durante la investigación del caso como después, especialmente cuando se aplican medidas correctoras o disciplinarias.

Aunque el procedimiento se guía por los principios de confidencialidad y discreción, en ocasiones la magnitud del hecho, su impacto emocional o la propia dinámica comunitaria pueden generar filtraciones de información. Es posible que circulen versiones incompletas, imprecisas o distorsionadas, lo que incrementa la preocupación entre PIPO.

En estos casos, la comunicación interna adquiere un papel esencial. La experiencia demuestra que una comunicación clara, honesta y proporcionada contribuye a:

- reducir rumores y malentendidos,
- sostener emocionalmente a quienes han podido verse afectados,
- reforzar la confianza en el Sistema de Protección,
- unificar criterios de actuación,
- mostrar el compromiso institucional con la verdad, la justicia y el buen trato.

Por ello, se recomienda que, una vez aplicadas las medidas contempladas en el procedimiento, la Entidad ofrezca una comunicación planificada y ajustada a cada situación, dirigida tanto a la Red Interna como,

cuando sea necesario, a la Red Externa. Esta comunicación no debe vulnerar la confidencialidad de las personas implicadas ni revelar información sensible, pero sí debe trasladar, con franqueza, los hechos generales y las medidas institucionales adoptadas para prevenir nuevas situaciones similares.

Una comunicación bien gestionada puede convertirse en un elemento fortalecedor del SdPI: cohesiona a los equipos, visibiliza que la Entidad actúa con responsabilidad y transparencia, y recuerda que la protección es un compromiso colectivo.

Por este motivo, se aconseja que el Plan de Comunicación Interno del Sistema de Protección incluya un capítulo específico sobre cómo proceder en estos escenarios: quién comunica, qué se comunica, por qué canal, con qué alcance y en qué momentos.

La responsabilidad de esta comunicación recae en el Comité de Protección Provincial, en coordinación con los Equipos de Protección Local —especialmente de aquel en el que se ha producido la incidencia— y con el Grupo de Comunicación Provincial.

## 5. DIFUSIÓN Y ACCESIBILIDAD AL RECURSO

Un Sistema de Protección solo es eficaz cuando todas las personas que forman parte de la Entidad, o se relacionan con ella, conocen su existencia, su finalidad y la forma de utilizarlo. Por ello, la difusión y el acceso al Protocolo de Actuación no son pasos accesorios, sino elementos esenciales para garantizar el cuidado y el buen trato en todos los espacios Oblatas.

### 5.1 Difusión institucional y en redes externas

El Protocolo y el procedimiento de notificación —tanto interno como externo— se difundirán de manera amplia entre todas las redes de personas, organizaciones e instituciones que colaboran con la Entidad en su misión. Esto incluye alianzas formales, empresas prestadoras de servicios y cualquier actor que tenga relación operativa con Oblatas.

La finalidad es doble:

- asegurar que todas las personas conocen las vías de protección disponibles, y
- reforzar una cultura compartida de prevención y buen trato.

### 5.2 Conocimiento y comprensión del Protocolo por parte de PIPO

El acceso real al Sistema de Protección debe estar garantizado para todas las personas de la Red Interna, con especial atención a mujeres en situación de vulnerabilidad y a niños, niñas y adolescentes.

#### a) Adaptación del Protocolo a diferentes niveles de comprensión

Cuando sea necesario, se elaborarán versiones adaptadas —más visuales, más sencillas o con apoyos

específicos— que faciliten la comprensión del Protocolo. Además, se explicará de forma clara su finalidad, su funcionamiento y las formas de utilizarlo.

#### b) Integración en acciones formativas

El contenido de detección y notificación no se trabaja de manera aislada. Se enmarca dentro de procesos formativos más amplios que ayuden a identificar situaciones de riesgo y a promover entornos seguros:

- Educación para la convivencia
- Buen trato
- Prevención de la violencia
- Derechos y autocuidado

De este modo, el Protocolo deja de ser un documento técnico para convertirse en una herramienta con sentido práctico y protector.

### 5.3 Canales de información y acceso para PIPO

Para garantizar que todas las personas puedan consultar el Protocolo y utilizar las vías de comunicación con plena accesibilidad, cada Programa local debe disponer, como mínimo, de los siguientes canales:

#### a) Cartelería y materiales informativos

Se colocarán en los espacios del programa carteles, trípticos u otros materiales que expliquen, de manera clara y accesible, cómo funciona el Protocolo y cuáles son los canales para realizar consultas o notificaciones.

#### b) Buzones de quejas, sugerencias y notificaciones

Deben existir buzones físicos y virtuales que permitan a PIPO expresar inquietudes, realizar consultas o comunicar situaciones de forma discreta y accesible. Su ubicación debe ser visible y, al mismo tiempo, lo suficientemente resguardada como para ofrecer privacidad.

En conjunto, estos mecanismos de difusión e información aseguran que el Sistema de Protección sea un recurso vivo, comprensible y realmente accesible, fortalecido por una cultura institucional de apertura, escucha y cuidado mutuo.

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

El Sistema de Protección Interno es un marco vivo: necesita revisarse, contrastarse con la práctica cotidiana y actualizarse para responder con eficacia a los desafíos reales que surgen en los programas. Por ello, la monitorización y la mejora continua no son un complemento, sino una parte esencial del propio Protocolo.

## 6.1 Espacios para recoger aportaciones y señales de mejora

Todos los programas dispondrán de un buzón —en formato físico y/o virtual— en el que cualquier persona pueda presentar quejas, sugerencias o propuestas de mejora relacionadas con el funcionamiento del Protocolo.

Estos canales permiten detectar puntos débiles, anticipar riesgos y escuchar de manera directa las percepciones de PIPO, del personal y de otras personas vinculadas. Su existencia contribuye a construir una cultura de participación, transparencia y responsabilidad compartida.

## 6.2 Seguimiento anual en los informes institucionales

El informe anual de la Provincia incluirá un capítulo específico dedicado al seguimiento del Protocolo.

Este apartado recogerá:

- el número y tipo de incidencias gestionadas,
- tiempos de respuesta,
- medidas correctoras aplicadas,
- aprendizajes detectados, y
- propuestas de mejora para el año siguiente.

De este modo, el Protocolo no queda aislado, sino integrado en la gestión global de la misión, favoreciendo una lectura institucional de tendencias, avances y necesidades.

## 6.3 Reunión anual del Sistema de Protección Interno

Una vez implantado el Protocolo, se celebrará una reunión anual con todas las personas relacionadas con el Sistema de Protección Interno. Este espacio tiene varias finalidades:

- revisar conjuntamente la aplicación del Protocolo en los programas,
- compartir buenas prácticas y dificultades reales,
- valorar la eficacia de las medidas preventivas,
- actualizar procedimientos cuando sea necesario,
- fortalecer la coordinación entre los diferentes niveles del SdPI.

Esta reunión es un punto clave para reforzar la cohesión, garantizar criterios comunes y asegurar que el Protocolo evoluciona al ritmo de la realidad que acompaña la Entidad.