



salesians

SANT JORDI · PLATAFORMES SOCIALS

DOCUMENT GENERAL

CODI: PES-M39

EDICIÓ: E02

DATA: 06/10/2023

**PER A LA PREVENCIÓ, DETECCIÓ, NOTIFICACIÓ I
ASSESSORAMENT EN SITUACIONS DE VIOLÈNCIA CONTRA NENS,
NENES, ADOLESCENTS I PERSONES EN SITUACIÓ DE
VULNERABILITAT**

PROTOCOL D'ACTUACIÓ

A SALESIANS SANT JORDI

ELABORAT PER:	REVISAT PER:	APROVAT PER:
Secretaria tècnica	Equip Directiu	Director General
18/10/2018	06/10/2023	06/10/2023

FITXA DEL DOCUMENT

Títol:	Protocol d'actuació per a la prevenció, detecció, notificació i assessorament en situacions de violència contra nens, nenes, adolescents i persones en situació de vulnerabilitat.
Àrea funcional:	Protecció de Nens, Nenes, Adolescents i Persones en situació de Vulnerabilitat
Aprovat per:	Paco Estellés – Director General
Data d'aprovació:	05/11/2018
Data de revisió:	06/10/2023
Versió en vigor:	02
Idiomes:	Català
Àmbit d'aplicació:	Totes les persones i organitzacions vinculades amb l'entitat.

CONTINGUTS

0.	SIGLES I ACRÒNICS EMPLEATS.....	4
1.	PAUTES D'ACTUACIÓ	5
A.	PROCEDIMENT DE NOTIFICACIÓ	5
C.	DIFUSIÓ I ACCESIBILITAT AL RECURS.....	16
D.	MESURES ORIENTADES A LA MONITORITZACIÓ DEL PROTOCOL I LA SEVA MILLORA CONTINUA.....	17
2.	ANNEXOS	18
A.	INDICADORS DE DETECCIÓ.....	18
B.	RECURSOS DE CONSULTA I NOTIFICACIÓ.....	22

0. SIGLES I ACRÒNICS EMPLEATS

CdC	Codi de Conducta
GT	Grup de Treball
KCS	Keeping Children Safe
NNA	Nens, nenes i adolescents
NNUU	Nacions Unides
PdP	Política de Protecció
PsV	Persones en situació de vulnerabilitat.
SdPI	Sistema de Protecció Intern
SSJ	Salesians Sant Jordi

1. PAUTES D'ACTUACIÓ

A. PROCEDIMENT DE NOTIFICACIÓ

TERMINOLOGÍA

1. En aquest apartat emprarem de manera genèrica el terme “situació” per a fer referència a les situacions de violència contra NNA-PV tant potencials (sospites) com a reals (confirmades).
2. També s'inclouen en el terme “situacions” les consultes o possible dubtes que sobre una situació pugui donar-se.

RESUME D'ASPECTES CLAU

Notificar vol dir posar a coneixement dels dispositius amb competència (ja siguin interns a l'organització o externs) en la matèria les evidències o sospites que pot haver-hi respecte a que un NNA pot estar sent víctima d'alguna modalitat de violència o tracte inadequat.

La notificació té dues dimensions:

Notificació externa (cap a dispositius externs a l'organització):

- *Per a fets delictius o potencialment constitutius de delicte.*
- *Serveis socials, Fiscalia...*

Notificació interna (cap a dispositius externs a l'organització):

- *Per a fets no delictius ni constitutius de delicte que poden atendre contra la Política de protecció de persones menors d'edat o algun dels seus instruments.*
- *Responsable de Protecció, Comitè de Protecció, Punt de Coordinació de SSJ.*
- *Amb freqüència els fets propis de notificació externa són abans notificats a nivell intern.*

Notificació externa	Notificació interna	Acció	
✓	✓	Qui ha de notificar?	La notificació és una obligació legal tant per als ciutadans com per als professionals, recollida en la legislació espanyola. Per tant, qualsevol persona – estigui vinculada o no- a SSJ ha de notificar.
✓	✓	Què s'ha de notificar?	Qualsevol situació potencial o real en la qual es vegin involucrats NNA-PsV:A nivell intern i extern: ✓ Qualsevol modalitat de violència contra o entre NNA-PsV. ✓ Tracte inadequat o respecte al que es tinguin dubtes. ✓ Provocada per qualsevol persona: l'agressor pot ser un igual (un altre *NNA-*PsV), un professional, un col·laborador, un familiar, la pròpia institució...) A nivell intern: ✓ Vulneració del CdC o de la PdP.
✓	✓	És necessari tenir la certesa que alguna cosa està succeint?	No, es suficient amb la sospita. La confirmació serà per part d'agents especialitzats
	✓	A qui haig d'acudir?	A nivell intern, mitjançant: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Responsable de Protecció. ✓ Punt de Coordinació. ✓ Altres persones designades per l'organització (en funció de l'estructura de l'entitat).

✓			<p>A nivel extern:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Serveis Socials. ✓ Fiscalia. ✓ Jutjat de Guàrdia (en casos urgents).
✓	✓	Com	Seguint les pautes del Protocol d'Actuació.
	✓	Haig d'emplenar algun qüestionari?	<p>És recomanable que abans de notificar s'empleni l'Informe de Notificació. Es tracta d'un breu document en el qual es registra la informació bàsica de la situació.</p> <p>Si el notificant no ho emplena -al marge del motiu- el farà la persona d'enllaç segons sigui procedent.</p>
		Les consultes i notificacions: són anònimes?	<p>La identitat de la persona que consulta o notifica, així com el contingut d'aquestes, és confidencial, és a dir: no transcendirà en cap cas fora del marc del Comitè de Protecció.</p> <p>En el cas de les consultes, no és necessari que el consultant s'identifiqui.</p> <p>No obstant això, en el cas de les notificacions, és necessari que el notificant faciliti alguna dada per a poder comptar amb la seva col·laboració per a definir millor què fer o en diferents fases del procediment.</p>
		Puc consultar i notificar a un dispositiu extern i aliè a la meva entitat?	<p>Sí, a través de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓Telèfon Europeu d'Ajuda a la Infància Maltractada (116 111). ✓Telèfon d'Assistència Ciutadana (112).

PROCEDIMENT D'ALEGACIONS FALSES

En els casos en els quals les alegacions es determinin falses, bé per part de la Fiscalia o organisme competent, o bé per part del Comitè de Protecció en els casos de faltes no constitutius de delictes, es procedirà de la següent manera:

- Reunió extraordinària per part del Comitè de Protecció per a valora possibles mesures de sanció i/o mesures de reparació del mal.
- Enviament de propostes de mesures a la Secretària tècnica amb la finalitat d'aprovar o rebutjar les mesures proposades pel Comitè de Protecció.
- Una vegada comunicat el resultat de la Secretària tècnica al Comitè de Protecció, aquest comunicarà els implicats les mateixes.
- El Comitè de Protecció registrarà en l'Expedient de notificacions totes les accions.

CONSIDERACIONS RESPECTE AL PROCEDIMENT

1. El seu objectiu és determinar com ha de procedir-se per a comunicar (notificar) una situació real o potencial de violència contra NNA-PV, registrar la informació, analitzar-la i complementar-la si és necessari i oferir una resposta adequada en el menor temps possible.
2. El procediment es basa en els següents principis: diligència, eficiència, immediatesa i salvaguarda de la **confidencialitat** de tots els implicats, especialment de les NNA-PV.
3. I assumeix com a eix fonamental garantir la seguretat i suport als NNA-PV en tot el procés.
4. L'entitat es reserva el dret d'exercitar les accions legals i disciplinàries que consideri oportunes, a part de les obligades per Llei (notificació de sospites):
 - a. Contra la persona implicada en la vulneració de la PdP i el CdC.
 - b. Contra la persona que notifiqués sabent que el fet notificat és fals.
5. Al llarg de tot el procediment prevaldrà l'interès superior del nen/a i s'evitarà en tot cas qualsevol situació que posés suposar la victimització secundària de NNA, motiu pel qual, com a pauta, no s'entrevistarà els NNA afectats.

El procediment es desenvoluparà sota el criteri de **confidencialitat** per a garantir la protecció de la intimitat i dignitat de totes les persones involucrades, especialment de les persones menors d'edat. A lo largo de todo el procedimiento primará el interés superior del niño/a y se evitará en todo caso cualquier situación que pusiese suponer la victimización secundaria de NNA, motivo por el cual, como pauta, no se entrevistará a los NNA afectados.

REGISTRE DE LA INFORMACIÓ, ARXIU I CUSTÒDIA

1. **Informe de Notificació:**
 - a. És l'instrument documental central de tot el procés tant en el cas de consultes com de notificacions, de manera que se simplifiqui la gestió.

- b. Es recomana que les consultes es gestionin també a través d'aquest document, ja que resulta freqüent que el que inicialment es planteja com a dubte doni lloc més endavant a un cas.
- c. Com a pauta general, s'animarà als notificants el fet que emplenin de manera prèvia l'Informe abans de fer el pas d'informar. Això els permetrà ordenar la informació i tenir una idea més clara dels fets.
- d. En cas que no o empleni el notificant, serà responsabilitat de la persona d'enllaç .
- e. Es recomana que l'Informe estigui disponible en dues versions:
 - i. En paper, per a poder ser emplenat a mà.
 - ii. En format Word (allotjat en una pàgina web o intranet) perquè pugui ser emplenat digitalment i enviat per email si fos el cas.

2. Expedient de Notificació:

- a. Es tracta d'una carpeta específica per a cada cas en la qual arxivar tota la documentació d'aquest, incloent una relació cronològica de les activitats realitzades, persones implicades, etc.
- b. Aquest document tan sols ha de ser emplenat per les diferents persones d'enllaç a mesura que van realitzant gestions del cas, per la qual cosa és d'ús exclusivament intern.
- c. Es recomana que s'empleni en format digital (pel que deuria d'estar disponible en una intranet) i que només s'imprimeixi una vegada tancat el cas.

3. Arxiu i custòdia:

- a. Com a criteri general s'estableix que la documentació serà arxivada preferentment en suport paper i custodiada en el despatx del Responsable de Protecció.
- b. En cas de no disponibilitat, serà custodiada en el Departament de Personal per part del seu Responsable.
- c. En tot cas, l'entitat ha de garantir la salvaguarda de la integritat, seguretat i confidencialitat de la documentació, tal com correspon a informació sensible i en funció del marc legislatiu sobre aquest tema vigent.

4. Consultes:

- a. La consulta pot rebre's per qualsevol canal, per la qual cosa haurà de ser el Punt de Coordinació qui la registri, així com la resposta per part seva.
- b. En cas que la consulta sigui traslladada al Responsable de Protecció, aquest haurà de registrar la seva resposta. I també haurà de fer-ho en cas que aquest al seu torn traslladi la consulta al Comitè de Protecció i la resposta sigui col·legiada.
- c. En tot cas, es recomana que –en la mitjana del possible– les respostes per part del Punt de Coordinació es consultin prèviament amb el Responsable de Protecció.
- d. La comunicació de la resposta a l'interessat serà sempre per escrit.

5. Notificació:

- a. Atès que la notificació també pot rebre's per qualsevol canal, en principi haurà de ser el Punt de Coordinació qui registri la seva entrada i doni inici al procés pertinent segons es descriu en el capítol específic d'aquest Protocol més endavant.

COL-LABORACIÓ AMB EL COMITÈ DE PROTECCIÓ

1. Cap instància del personal contractat, voluntari, col·laborador o subcontractat podrà negar-se a prestar la seva col·laboració amb el Comitè si és requerit per aquest.
2. El temps invertit en la col·laboració fora de l'horari laboral, en el cas que així fora, es retornaran en hores lliures. En tot cas, s'intentarà –en la mesura que sigui possible– que la col·laboració sigui dins de la jornada habitual de treball, havent d'organitzar-se SSJ per a facilitar la participació en el Comitè.
3. La compensació del temps invertit:
 - i. Haurà de ser aprovada per l'Equip Coordinador de Salesians Sant Jordi.
 - ii. Serà gestionada per l'Àrea de Gestió de Persones de SSJ.

FLUXOGRAMA

Els fluxogrames varien en funció de la naturalesa de la situació. Es contemplen les següents opcions:

- **Escenari 1:** Gestió de consultes i dubtes.
- **Escenari 2:** Possibles casos de violència contra NNA-PV per part de tercers aliens a SSJ i que succeeixen fora de l'entorn en el qual SSJ desenvolupa les seves activitats.
 - o Els agressors poden tenir relació d'amistat o parentiu amb la víctima (per exemple, ser els seus pares) i l'agressió haver succeït –per exemple– en el domicili familiar.
- **Escenari 3:** Possibles casos de violència contra NNA-PV per part de membres de la Xarxa Interna i/o Externa (tant si succeeixen en l'entorn en què SSJ desenvolupa les seves activitats com fora).
 - o **Escenari 3.a.** Pautes d'actuació en cas que els fets siguin constitutius de delictes o possible delictes.
 - o **Escenari 3.b.** Pautes d'actuació en cas que els fets siguin constitutius de falta o possible mancada.
- **Mesures correctores** a aplicar en tots els casos per als Escenaris 2 i 3.

Escenari 1: CONSULTA			
Què	Qui?	Documentació	
1º	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Consulta o dubte sobre qualsevol qüestió relativa a protecció de NNA-PV. ✓ La consulta pot rebre's mitjançant telèfon, email o reunió personal. 	<p>La consulta pot procedir de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Qualsevol persona vinculada directa o indirectament a SSJ. ▪ Beneficiaris, les seves famílies i cuidadors. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Registre de Consultes (expedient de Notificació)
2º	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Recollir tota la informació necessària per a oferir una resposta adequada. ✓ Contestar la consulta en el termini de 24 hores en situacions estàndard. ✓ Si la persona que consulta considera que es tracta d'una situació urgent, la resposta ha de ser el més immediata possible en el termini màxim de 12 hores. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsable de Protecció 	<ul style="list-style-type: none"> ○ La resposta ha de ser per escrit mitjançant l'apartat específic de l'Informe de Notificació.
3º	<ul style="list-style-type: none"> ✓ El Responsable de Protecció traslladarà al seu tom la consulta al Comitè de Protecció per a la seva anàlisi i valoració de la resposta idònia. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsable de Protecció. ▪ Comissió de Protecció. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ La resposta ha de ser per escrit a través de l'apartat específic de l'Informe de Notificació.
4º	<ul style="list-style-type: none"> ✓ El Comitè de Protecció podrà traslladar al seu tom la consulta a un assessor extern expert en matèria de Protecció per a assegurar una resposta idònia. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Comissió de Protecció. ▪ Assessor extern expert en matèria de Protecció. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ La resposta ha de ser per escrit a través de l'apartat específic de l'Informe de Notificació.
5º	<ul style="list-style-type: none"> ✓ El Comitè de Protecció inclourà la resposta en el dossier de respostes a consultes. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsable de Protecció. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Dossier de resposta a consultes.
6º	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Recopilació de respostes i elaboració del dossier. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsable de Protecció. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Dossier de resposta a consultes.

Escenari 2: POSSIBLE CAS DE VIOLÈNCIA CONTRA NNA-PV PER PART DE TERCERS ALIENS A SSJ I FORA DE L'ENTORN EN EL QUAL SSJ DESENVOLUPA LES SEVES ACTIVITATS			
Què	Qui?	Documentació	
1º	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Detecció d'una situació real o potencial de violència contra NNA-PV. ✓ Detecció d'una possible situació de vulneració del Codi Ètic i/o la Política de Protecció. 	<p>El notificant pot ser:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Qualsevol persona vinculada directa o indirectament a SSJ. ▪ Beneficiaris, les seves famílies i cuidadors. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Emplenament de l'Informe de Notificació amb dades bàsiques sobre la situació.
2º	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Recepció de l'informe de notificació. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsable de Protecció 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Expedient de Notificació: Registre d'actuacions.
3º	<ul style="list-style-type: none"> ✓ El Responsable de Protecció traslladarà al seu tom l'Informe de Notificació al Comitè de Protecció per a la seva anàlisi i valoració. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsable de Protecció. ▪ Comissió de Protecció. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Expedient de Notificació: Registre d'actuacions.
4º	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Trasllet de l'informe de notificació a Serveis Socials/Fiscalia i en cas d'urgència a Jutjat de Guàrdia. Termini de 12 a 24 hores 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsable de Protecció 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Expedient de Notificació: Registre d'actuacions.

Escenari 3: POSSIBLE CAS DE VIOLÈNCIA CONTRA NNA-PV PER PART DE MEMBRES DE LA XARXA INTERNA I/O EXTERNA DE SSJ (AI MARGE QUE SUCCEIXIN EN L'ENTORN EN què L'ENTITAT DESENVOLUPA LES SEVES ACTIVITATS O FOS).			
Què?		Qui?	Documentació
0º.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Terminis màxims de gestió: <ul style="list-style-type: none"> • Casos urgents (fets constitutius de possible delictes i/o risc d'integritat física de NNA-PsV): 12 hores. • Casos no urgents (no existeix risc contra la integritat física de NNA-PsV): 24 hores màxim. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Criteri aplicable a totes les persones involucrades en la gestió del fluxograma. 	--
1º.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Detecció d'una situació real o potencial de violència contra NNA-PV. ✓ Detecció d'una possible situació de vulneració del Codi Ètic i/o la Política de Protecció. 	El notificant pot ser: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Qualsevol persona vinculada directa o indirectament a *SSJ. . ▪ Beneficiaris, les seves famílies i cuidadors. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Emplenament de l'Informe de Notificació amb dades bàsiques sobre la situació.
2º.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Recepció de l'Informe de Notificació. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsable de Protecció 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Complimentació de l'Informe de Notificació amb les dades de recepció.
3º.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Valoració de: <ul style="list-style-type: none"> • Grau d'urgència i gravetat en funció de si està en risc la integritat física i/o psíquica del NNA-PV. • Si es tracta o no d'un delictes. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsable de Protecció 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Complimentació de l'Informe de Notificació amb la valoració i proposta.
4º.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Trasllat de l'Informe de Notificació i de la proposta d'acció al Comitè de Protecció. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsable de Protecció. ▪ Comitè de Protecció. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Complimentació de l'Informe de Notificació amb la valoració i proposta del Comitè de Protecció. ○ Expedient de Notificació: Registre d'actuacions.
5º.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ El Responsable de Protecció es posarà en contacte amb el *notificante per a contrastar les dades dels quals disposa i completar els que precisi. ✓ Paral·lelament, s'entrevistarà amb la discreció necessària, amb totes aquelles persones que resulti oportú per a completar la informació disponible. ✓ Els NNA no seran entrevistats en cap cas per a evitar la seva victimització secundària. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsable de Protecció. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Expedient de Notificació: Registre d'actuacions.
6º.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Trasllat de tota la informació al Comitè de Protecció 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsable de Protecció. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Expedient de Notificació: Registre d'actuacions.

Veure a continuació les pautes d'actuació en funció de la casuística

E Escenari 3.a. Pautes d'actuació en cas que els fets siguin constitutius de delictes o possible delictes

<p>Criteris generals:</p> <p>1. Les següents pautes són aplicables al personal contractat, voluntari o col·laborador i membres de la Xarxa Interna de SSJ o totes aquelles que presten els seus serveis de manera directa en SSJ.</p> <p>2. En el cas de personal contractat, voluntari o col·laborador de subcontractes, empreses de serveis o membres de la Xarxa Externa que depenen funcional i jurídicament de terceres organitzacions, el procediment a seguir serà el mateix tret que els informará periòdicament l'organització de la qual depenen.</p>			
1º.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ En cas de tractar-se d'un delictes o possible delictes, es procedirà al trasllat de l'Informe de Notificació i tota la documentació recollida en l'Expedient a la Fiscalia de l'Audiència Provincial en el termini màxim de 24 hores des de la recepció de la notificació. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsable de Protecció. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Expedient de Notificació: Registre d'actuacions.
2º.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ En el termini màxim de 24 hores des de la recepció de la notificació. ✓ Valoració de les mesures cautelars a adoptar (p.e.: suspensió temporal d'activitat). ✓ Comunicació raonada per escrit de la notificació a la persona que suposadament ha vulnerat la PdP i/o el CdC. ✓ Obertura d'expedient disciplinari informatiu. ✓ Trasllet de l'expedient disciplinari informatiu al Comitè d'Empresa en els casos en què procedeixi. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Comitè de Protecció. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Expedient de Notificació: Registre d'actuacions.
4º.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Al llarg de tot aquest procés, podran desenvolupar-se altres actuacions orientades a recaptar dades sobre la situació, evitant en tot moment la interferència amb actuacions determinades per la Fiscalia. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsable de Protecció. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Expedient de Notificació: Registre d'actuació.
5º.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Una vegada rebudes les al·legacions de l'interessat, es procedirà al trasllat de tota la informació al Comitè de Protecció. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsable de Protecció. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Expedient de Notificació: Registre d'actuacions.
6º.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Termini màxim de 24 hores. ✓ Valoració a nivell intern de si -al marge del resultat de les actuacions de la Fiscalia- el fet notificat és constitutiu de falta i vulnera o no la *PdP i el *CdC i del Conveni Col·lectiu d'Acció i Intervenció Social. ✓ Determinació de la sanció corresponent a nivell intern de SSJ. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Comitè de Protecció. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Expediente de Notificación: Registro de actuaciones.
7º.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Trasllet de la proposta a la Junta Directiva per a la seva validació. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsable de Protecció. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Expedient de Notificació: Registre d'actuacions.
8º.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Termini: 24 hores. ✓ Validació (o revocació) de la proposta i comunicació al Comitè de Protecció per escrit. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Equip Coordinador de Salesians Sant Jordi. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Expedient de Notificació: Registre d'actuacions. ○ Document escrit de validació o revocació de la

			proposta de la Junta Directiva.
9º	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Comunicació de la deliberació del Comitè a l'interessat/a i actuacions conseqüents. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Comitè de Protecció + ▪ Representant del Àrea de Gestió de Persones. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Expedient de Notificació: Registre d'actuacions.
10º.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Registre del resultat del procés i còpia de l'Expedient de Notificació en l'Expedient personal en cas de ser membre de la Xarxa Interna de SSJ. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsable del Àrea de Gestió de Persones. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Expedient personal.

Escenari 3.b. Pautes d'actuació en cas que els fets siguin constitutius de falta o possible falta.

Criteris generals:

1. Les següents pautes són aplicables al personal contractat, voluntari o col·laborador i membres de la Xarxa Interna de SSJ o totes aquelles que presten els seus serveis de manera directa en SSJ.
2. En el cas de personal contractat, voluntari o col·laborador de subcontractes, empreses de serveis o membres de la Xarxa Externa que depenen funcional i jurídicament de terceres organitzacions, el procediment a seguir serà el mateix tret que els informarà periòdicament l'organització de la qual depenen.

1º.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Al termini màxim de 48 hores des de la recepció de la notificació. ✓ Valoració de les mesures cautelars a adoptar (p.e.: suspensió temporal d'activitat). ✓ Comunicació raonada per escrit de la notificació a la persona que suposadament ha vulnerat la PdP i/o el CdC. ✓ Obertura d'expedient disciplinari informatiu. ✓ Trasllet de l'expedient disciplinari informatiu al Comitè d'Empresa en els casos en què procedeixi. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Comitè de Protecció. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Expedient de Notificació: Registre d'actuació.
2º.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ En el termini de set dies naturals, l'interessat/a podrà manifestar per escrit el que consideri convenient per a l'esclariment dels fets. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Persona que suposadament ha vulnerat la PdP i/o el CdC. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Expedient de Notificació Registre d'actuacions.
3º.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Al llarg de tot aquest procés, podran desenvolupar-se altres actuacions orientades a recaptar dades sobre la situació. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsable de Protecció. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Expedient de Notificació: Registre d'actuacions.
4º.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Una vegada rebudes les al·legacions de l'interessat/a, es procedirà al trasllat de tota la informació al Comitè de Protecció. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsable de Protecció. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Expedient de Notificació: Registre de'actuacions.
5º.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Termini màxim de 48 hores. ✓ Valoració a nivell intern de si el fet notificat és constitutiu de falta i vulnera o no la PdP i el CdC i del Conveni Col·lectiu d'Acció i Intervenció Social. ✓ Determinació de la sanció corresponent a nivell intern. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Comitè de Protecció. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Informe de Notificació: actualització de la informació.

6º.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Trasllet de la proposta a la Junta Directiva per a la seva validació. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsable de Protecció. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Expedient de Notificació: Registre d'actuació.
7º.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Termini: 24 hores. ✓ Validació (o revocació) de la proposta i comunicació al Comitè de Protecció per escrit. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Equip Coordinador de SSJ 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Expedient de Notificació: Registre d'actuacions. ○ Document escrit de validació o revocació de la proposta de la Junta Directiva.
8º.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Comunicació de la deliberació del Comitè a l'interessat/a i actuacions conseqüents. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Comitè de Protecció + ▪ Representant del Àrea de Gestió de Persones. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Expedient de Notificació: Registre d'actuacions.
9º.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Registre del resultat del procés i còpia de l'Expedient de Notificació en l'Expedient personal en cas de ser membre de la Xarxa Interna de SSJ. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsable del Àrea de Gestió de Persones. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Expedient personal.

Mesures correctores a aplicar en tots els casos en els escenaris 2 i 3

Criteris generals:

1. Les següents pautes estan dirigides a l'anàlisi dels fets i de quines accions poden dur-se a terme per a evitar que puguin tornar a succeir.
2. Les persones responsables d'aquesta anàlisi (en principi tots els integrants del Comitè de Prevenció) han de ser conscients que no totes les situacions poden prevenir-se, per la qual cosa han d'adoptar una perspectiva realista.
3. Són aplicables a tots els supòsits, però especialment a aquells casos en els quals el possible agressor/a està vinculat/a de l'una o l'altra forma amb SSJ.
4. Han d'aplicar-se al marge del resultat, és a dir:
 - a. El fet notificat resulta ser cert i ha pogut provar-se i l'interessat/a és culpable d'un delictes o falta.
 - b. Es desconeix si el fet notificat ha estat cert o no, atès que no ha pogut provar-se.
 - c. El fet notificat no és cert, però no hi ha hagut mala fe per part del notificant.
 - d. El fet notificat és fals i el *notificante era conscient d'això.
5. També han d'aplicar-se independentment de la relació amb SSJ amb l'agressor/a o presumpte/a agressor/a.

1º.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Després de la clarificació dels fets, han d'analitzar-se de manera col·lectiva què pot fer *SSJ per a garantir -en la mesura que sigui possible- que els fets no tornin a succeir. ✓ Aquesta activitat ha de desenvolupar-se a través d'espais de participació. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Comitè de Protecció. ▪ Grups de Treball. 	<ul style="list-style-type: none"> Informes de propostes.
2º.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Sistematització i definició operativa de les propostes i canvis necessaris. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsable de Protecció. 	<ul style="list-style-type: none"> Informe final.
3º.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Trasllet de l'informe de propostes a la Junta Directiva de SSJ perquè es valori l'adopció de les millores. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsable de Protecció. 	<ul style="list-style-type: none"> Informe final.
4º.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Aprovació o refutació de les propostes per part de la Junta Directiva de SSJ. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Equip Coordinador de SSJ. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Annex a l'Informe final document d'aprovació o refutació de les propostes per part de la Junta Directiva. ○ Expedient de Notificació: Registre d'actuacions.

B. QUÈ FER DESPRÉS DE L'APLICACIÓ DEL PROCEDIMENT?

1. Al marge del seu resultat, és habitual que l'activació del procediment descrit provoqui algun tipus de reacció en l'ecosistema humà de SSJ, com poden ser alarma, por, preocupació i/o incertesa.
2. Aquest efecte també pot veure's causat per la implementació de les mesures correctores dirigides a evitar que la situació torni a donar-se.
3. Si bé ja s'ha comentat que aquest tipus de casos ha de gestionar-se en funció del principi de confidencialitat i amb la discreció necessària (almenys fins que s'aclareixin els fets), en moltes ocasions la magnitud dels fets pot generar que es filtri informació i que aquesta no sigui la més adequada ni fidedigna.
4. En tots dos casos, és necessari que la Responsable del Comitè de Protecció de SSJ comuniqui als membres de la seva Xarxa Interna i Externa amb franquesa els fets i les mesures correctores que s'implementaran. Aquesta comunicació, si es duu a terme de forma planificada, pot convertir-se en un element que reforci el SdPI, el compromís de SSJ amb la protecció i cohesioni a les persones en un front comú.
5. En conseqüència, es recomana que SSJ dediqui, dins del seu Pla de Comunicació Interna de la Política de Protecció, un capítol a la descripció de com actuar en aquesta mena de circumstàncies.
6. La gestió d'aquestes accions comunicatives ha de ser liderada pel Responsable de Protecció amb l'assessorament del Comitè de Protecció i altres perfils professionals de SSJ o externs a ella.

C. DIFUSIÓ I ACCESIBILITAT AL RECURS

1. **Difusió massiva:** El present Protocol i el procediment de notificació (tant a instàncies externes com internes de SSJ) ha de difondre's a totes les xarxes de persones, organitzacions i empreses que col·laboren amb l'entitat en la consecució de les seves finalitats.
2. **Coneixement i compressió del Protocol per part de NNA-PV, les seves famílies i cuidadors:**
 - a. L'accés dels beneficiaris i les seves famílies i cuidadors ha de garantir-se i especialment en el cas de NNA-PV, per a això s'han de realitzar versions adaptades del Protocol i explicar-los obertament la seva finalitat, funcionament i com poden fer ús d'ell.
 - b. L'anterior ha de fer-se dins d'accions formatives dirigides a ajudar-los a identificar situacions de risc i com evitar-les, de manera que el contingut sobre detecció i notificació de possibles situacions de violència s'emmarqui dins de continguts més amplis (per exemple, Educació per a la Convivència) i dot de significat la utilitat d'aquests recursos.
3. **Canals d'informació sobre el Protocol i notificació.** SSJ ha de disposar d'almenys:
 - a. Cartelleria explicativa i tríptics informatius.

- b. Bústies de queixes / suggeriments, accessibles i en zones en les quals puguin ser emprats amb discreció. Es recomana la seva existència en suport material i virtual¹.

D. MESURES ORIENTADES A LA MONITORITZACIÓ DEL PROTOCOL I LA SEVA MILLORA CONTINUA

1. SSJ disposa d'una bústia (físic i virtual) al qual puguin remetre's queixes i suggeriments.
2. L'informe semestral i anual inclouran un capítol específic sobre el seguiment del Protocol.
3. Una vegada implantat el Protocol, haurà d'existir almenys una reunió semestral del Comitè de seguiment per al seguiment d'aquest.

¹ Informació específica en el Annex "Recursos d'informació i notificació".

2. ANNEXOS

A. INDICADORS DE DETECCIÓ

CONSIDERACIONS PRÈVIAS

- Els indicadors són pistes que et poden ajudar a descobrir el que li passa al nen o nena.
- Els indicadors no sols són senyals físics, poden ser també conductes i sentiments.
- Un indicador només no constitueix sospita de maltractament, però ha de fer-nos estar alerta.

a) MALTRACTAMENT FÍSIC

Indicadors físics en l'infant

Magulladures o blaus: En rostre, llavis o boca: en diferents fases de cicatrització; en zones extenses del tors, esquena, natges o cuixes: amb formes no normals, agrupades o com a senyal o marca de l'objecte amb el qual han estat infligits; en diverses àrees diferents, indicant que ha estat colpejat de diferents direccions.

Cremades: Cremades que cobreixen tota la superfície de les mans (com un guant) o dels peus (com un mitjó) o en formes de bunyol en natges o genitals, indicatius d'immersió en líquid calent; en braços, cames, coll o tors provocades per haver estat lligat fortament amb cordes; cremades que deixen un senyal clarament definit (planxa, graella etc.).

Fractures: En el crani, nas o mandíbula; fractures en espiral dels ossos llargs (braços, cames); en diverses fases de cicatrització; fractures múltiples; qualsevol fractura en un nen menor de dos anys.

Lesions internes.

Ferides o raspadures en la boca, llavis, genives o ulls; en els genitals externs; en la part posterior dels braços, cames o tors.

Corts o burxades.

Senyals de mossegades humanes, especialment quan semblen ser d'adult o reiterades.

Senyals d'asfíxia o ofegament.

Conducta de l'infant

- Cautelós respecte al contacte físic amb els adults.
- Es mostra aprensiu quan altres nens ploren.
- Mostra conductes extremes (ex.: agressivitat o rebutjos extrems).
- Sembla tenir por als seus pares, d'anar a casa, o plora quan acaben les classes i ha d'anar-se de l'escola o guarderia.
- Diu que el seu pare o mare li ha causat alguna lesió.

Conducta de l'adult/ cuidador

- Utilitza una disciplina severa, impròpia per a l'edat del nen o nena.
- No dóna cap explicació respecte a la lesió del nen/a o aquestes són il·lògiques, no convincents o contradictòries.
- Sembla no preocupar-se pel nen.
- Percep a la nena o el nen de manera negativa.
- Abusa de l'alcohol o altres drogues.
- Intenta ocultar la lesió del nen o protegir la identitat de la persona responsable d'aquesta.

b) ABANDONAMENT O NEGLIGÈNCIA FÍSICA

Indicadors físics en l'infant

- Ha estat abandonat.
- Retard de creixement i desenvolupament. Malnutrició, raquitisme.
- Falta d'higiene, ungles brutes i llargues, cabell llarg, brut, mal tallat, vestit inadequat per a l'època de l'any, brut, trencat.
- Càries, flegmons, pèrdua d'alguna dent.
- Intoxicacions o traumatismes accidentals per escassa supervisió dels seus progenitors, visites repetides a urgències de l'hospital, història d'ingressos.
- Retard en l'adquisició d'assoliments maduratsius i problemes d'aprenentatge.
- Infeccions recurrents.
- Cansament inapropiat per a la seva edat i apatia.
- Permanència prolongada fora de la llar quan és preescolar, escolar o adolescent.

Conducta de l'infant

- Participa en accions delictives (vandalisme, prostitució, drogues i alcohol etc...).
- Demana o roba menjar.
- Estranyes vegades assisteix a l'escola.
- Se sol quedar adormit en classe.
- Arriba molt primerenc a l'escola i es va molt tard.
- Diu que no hi ha ningú que li cuidi.
- Tendència a l'apatia, somnolència i tristesa.
- Agressivitat i autoagresió.
- Conductes dirigides a cridar l'atenció.
- Abús de drogues i/o alcohol.
- Freqüent absència de la llar. Promiscuïtat, prostitució, proxenetisme, delinqüència.

Conducta de l'adult/ cuidador

- Abús de drogues o alcohol.
- La vida en la llar és caòtica.
- Mostra evidències d'apatia o nul·litat.
- Està mentalment malalt o té baix nivell intel·lectual. Té una malaltia crònica.
- Va ser objecte de negligència en la seva infància.
- Els pares no presenten l'aspecte d'abandó del seu fills.
- Poca supervisió i vigilància.
- Falta de vacunacions. Despreocupació per les malalties del seu fill. Incompliment de tractaments mèdics.
- Excés de vida social i professional.
- Compensa amb béns materials la falta de cura general.

c) MALTRACTAMENT I ABANDONAMENT EMOCIONAL

Indicadors físics en l'infant

- Pertorbació del llenguatge.
- Retards en el desenvolupament físic, immaduresa en relació amb el seu grup d'edat.
- Trastorns alimentaris, anorèxia, bulímia.
- Trastorns psicossomàtics, cefalees, dolors abdominals.

Conducta de l'infant

- Inhibició en el joc.
- Sembla excessivament complaent, passiu, gens exigent.
- És extremadament agressiu, exigent o rabiós.
- Mostra conductes extremadament adaptatives que són o ben massa de "adults" (ex.; fer el paper de pare o mare d'altres nens) o massa infantils (ex.; bressolar-se constantment, xuclar-se el polze, enuresis...).
- Intents de suïcidi.
- Retards en desenvolupament emocional i intel·lectual.
- Apatia en les relacions amb els seus pares.
- Caràcter espantadís, tímid, passiu, o per contra agressiu o negativista.

Conducta de l'adult/ cuidador

- Culpa o menysprea al nen o nena.
- És fred o mostra rebutjo cap al nen.
- Negació de l'afecte. Absència de senyals afectius.
- Tracta de manera desigual als germans.
- Sembla despreocupar-se pels problemes del nen.
- Sobre-exigència. Exigeix al nen per sobre dels seus límits.
- Tolera tots els comportaments del nen sense posar cap límit.

d) ABÚS SEXUAL**Indicadors físics en l'infant**

- Dificultat per a caminar i asseure's.
- Roba interior esquinçada, tacada o ensangonada.
- Es queixa de dolor o picor en la zona genital.
- Contusions o sagnat en els genitals externs, zona vaginal o anal.
- Té una malaltia venèria.
- Té semen en la boca, genitals o a la roba.
- Embaràs (especialment a l'inici de l'adolescència).
- Hematomes, excoriacions en cara interna de la cuixa.
- Anus dilatat, enrogit, esquinçaments.
- Lesions o esquinçaments en la vulva, inflades, enrogida.
- Cos estrany en vagina o el recte.

Conductes de l'infant

- Reservat/a, *rechazante o amb fantasies o conductes infantils. Pot semblar retardat.
- Té escasses relacions amb els seus companys.
- No vol canviar-se de roba per a fer Educació Física o posa dificultats per a participar en activitats físiques.
- Comet accions delictives o s'escapoleix.
- Manifesta conductes o coneixements sexuals estranys, sofisticats o inusuals, intenta que altres nens realitzin actes sexuals.
- Diu que ha estat atacat per un pare o cuidador.
- Masturbació en llocs públics, prostitució, promiscuïtat.
- Baixa autoestima.
- Terrors nocturns. Té por de certes persones i llocs.
- Irracional por a l'examen físic.
- Somatitzacions, depressió, ansietat. Enuresis. Encopresis.

Conductes de l'adult / cuidador

- Extremadament protector/a o gelós/a del nen/a.
- Encoratja al nen/a a implicar-se en actes sexuals o prostitució.
- Va sofrir d'abús sexual en la infància.
- Experimenta dificultats en el seu matrimoni.
- Abús de drogues o alcohol.
- Està sovint absent de la llar.

B. RECURSOS DE CONSULTA I NOTIFICACIÓ

a) RECURSOS INTERNS

DOCUMENT RECURSOS INTERNS

b) RECURSOS EXTERNS

RECURSOS SOCIALS	RECURSOS JURÍDICS
Telèfono del menor (ANAR.org): 900202010	<p>Oficina d'Atenció al Ciutadà de Justícia (Fiscalía de Menors): 91 493 12 63 C/ Hermanos García Noblejas, 37 Madrid Horari: De dillun a divendres de 9:00 a 14:00 h.</p> <p>Es poden realitzar notificacions</p>
Servei Infància Respon, atención 24 horas 116 111	Urgències de la Generalitat de Catalunya
Generalitat de Catalunya, Direcció General d'atenció a la infància i l'adolescència (DGAIA). Accés a través dels Serveis Socials Generals	<p>La DGAIA és l'organisme públic que promou el benestar personal i social dels nens/as i adolescents i de les actuacions de prevenció, atenció, protecció i participació dirigides a aquestes persones per a garantir l'exercici dels seus drets, l'assumpció de les seves responsabilitats i l'assoliment del seu desenvolupament integral.</p> <p>El sistema català de protecció a la infància i l'adolescència posa a la disposició de familiars, veïns o veïnes, altres adults i dels propis menors diverses vies per a denunciar o comunicar la sospita d'una situació de maltractament, de desemparament o de risc. Al mateix temps, el sistema engloba el col·lectiu de professionals i les institucions que estan més prop dels nens i que són els qui millor poden detectar aquestes situacions. Quan es requereix, intervenen els equips especialitzats.</p>

	<p>Així doncs, formen part d'aquest sistema els següents col·lectius:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Familiars i veïns - Professionals dels centres escolars - Monitors/as de les entitats infantils i juvenils. - Equips d'atenció psicopedagògica (EAP) - Professionals dels centres hospitalaris - Centres d'atenció primària - Altres serveis sanitaris - Policia (Policia local i Mossos d'Esquadra) - Serveis de Justícia (Fiscalia i Jutjats) - Servei Infància Respon - Professionals dels serveis socials bàsics <p>Funcionament: Una sospita o notificació de maltractament infantil detecta una situació de risc, maltractament o desemparament, i en funció de la valoració del cas, aquest pot seguir el circuit ordinari o l'específic per situacions d'urgència. L'objectiu és garantir la protecció del menor en tot moment.</p>
<p>Serveis Socials Generals (Municipals): Centres de Serveis Socials (CSS. Es realitzen les notificacions)</p>	<p>Els serveis bàsics d'atenció social fan una primera avaluació del cas i, si es considera necessària la intervenció especialitzada, es deriva el cas a l'Equip d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (EAIA)</p>
<p>Equips d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (EAIA)</p>	<p>El EAIA és l'equip de professionals (experts en psicologia, pedagogia, assistència social i educació social) encarregats de diagnosticar i valorar els casos d'alt risc i de proposar les mesures de protecció.</p>

<p>UDEPMI</p>	<p>En els casos en què el maltractament o els abusos es detecten en un centre hospitalari, els professionals han de comunicar-lo a la Unitat de detecció i prevenció del maltractament infantil.</p> <p>http://www.bienestaryproteccioninfantil.es/fuentes1.asp?sec=7&subs=64&cod=454&page=</p>
<p>Serveis d'emergències</p>	<p>Telèfon Europeu d'Ajuda a la Infància. Informació general sobre qualsevol situació que afecti nens, nenes i adolescents. Poden cridar tant persones menors d'edat com majors d'edat. És considerat un recurs de proximitat perquè és atès de manera autonòmica.</p> <p>116 111</p>
<p>ACIM, Associació catalana per la infància maltractada</p>	<p>Ofereixen:</p> <p>Assessorament i atenció: contenció, acompanyament, derivació) de demandes individuals relacionades amb fets reals o sospites de maltractament infantil, propi o de tercers, actual o passat, en qualsevol àmbit.</p> <p>Assessorament, orientació i/o derivació: a professionals i famílies que tenen al seu càrrec nens/as o adolescents en situació de risc o de maltractament.</p>
<p>Telèfonos Gratuïts d'atenció a Víctimes de Violència de Gènere: 900502091 // 900100009</p>	
<p>Emergències Violència de Gènere: 016</p>	
<p>Institut de la Dona: 900191010</p>	
<p>Orientació i prevenció familiar: 900222229</p>	

Control de modificacions		
Ed.	Motiu	Data
01	Implantació	05/11/2018
02	Actualització sistema informació sobre RECURSOS INTERNS i canvi codificació G43 passa a ser M39	06/10/2023