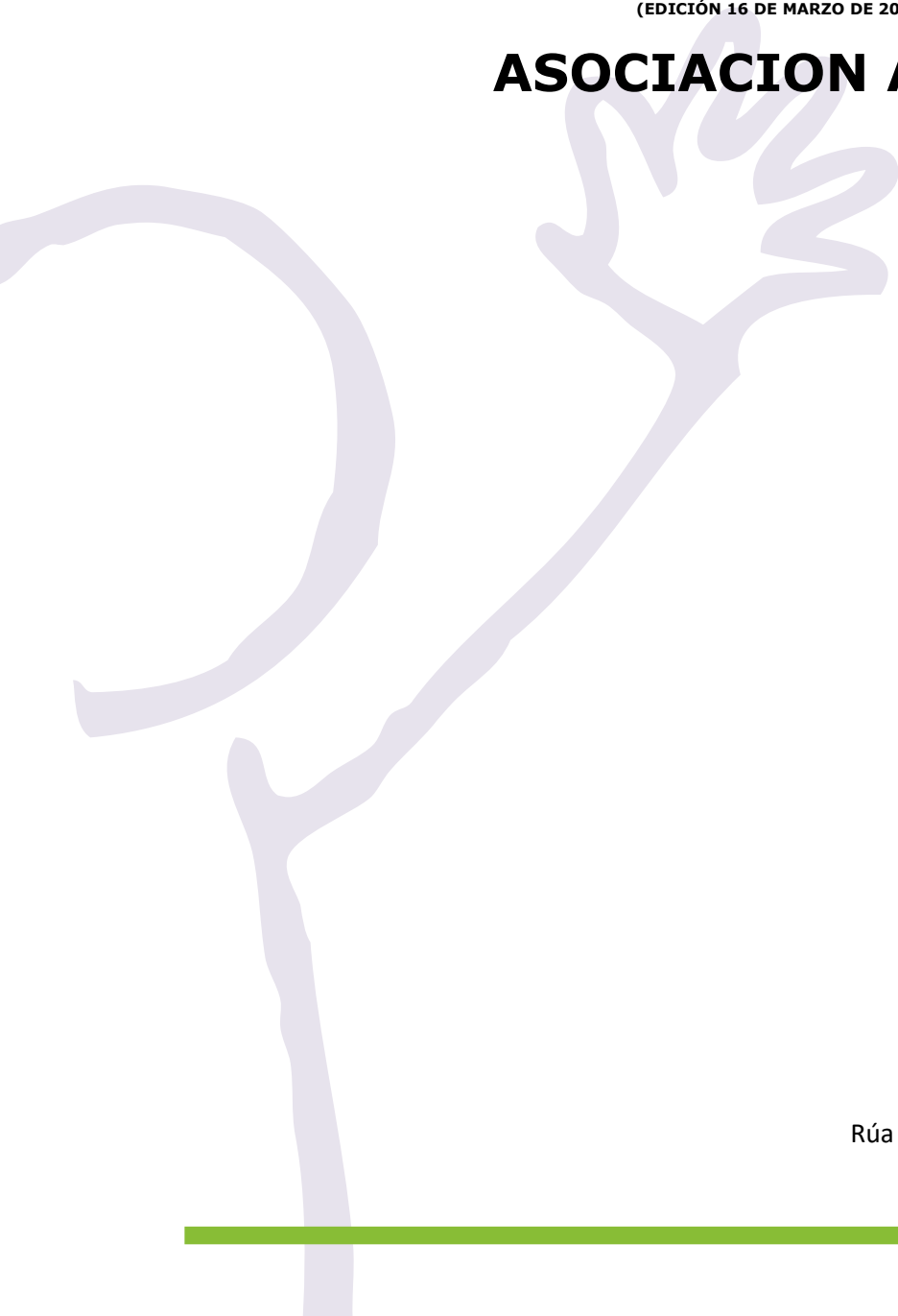




POLÍTICA DE PROTECCIÓN E DO BO TRATO

(EDICIÓN 16 DE MARZO DE 2026)

ASOCIACION ARELA



Asociación ARELA

Rúa Ernesto Lecuona, nº11, baixo, 36205 Vigo

www.arel.org Tlf/Fax: 986212537



CONTIDO

1. FICHA DA POLÍTICA DE PROTECCIÓN E DO BO TRATO DE ARELA	3
2. INTRODUCCIÓN.....	4
3. DECLARACIÓN.....	5
4. ALCANCE.....	6
5. CÓDIGO DE CONDUTA.....	8
6. ANÁLISE DE RISCOS.....	8
7. XESTIÓN DO PERSOAL.....	8
8. RESPOSTA NO CASO DE PREOCUPACIÓN, SOSPEITA OU INCIDENTE.....	9
9. DIFUSIÓN.....	11
10. REVISIÓN Y SEGUIMIENTO.....	12
11. CRONOGRAMA.....	12
12. DEFINICIÓNS DESTA POLÍTICA DE PROTECCIÓN E DO BO TRATO DE ARELA.....	13
ANEXOS.....	18
ANEXO 1. CARTA DE COMPROMISO.....	19
ANEXO 2. CÓDIGO DE CONDUTA PARA O PERSOAL DA ENTIDADE.....	20
ANEXO 3. CASOS INTERNOS DE INCUMPRIMENTO DA POLÍTICA DE PROTECCIÓN E BO TRATO CARA A NENAS, NENOS E ADOLESCENTES E MEDIDAS ASOCIADAS.....	21
ANEXO 5. PROTOCOLO ACTUACIÓN.....	24
ANEXO 6. FLUXOGRAMA REPORTE INCIDENCIAS.....	30
ANEXO 7. PLANTILLA FOLLA DE REXISTRO DE CASOS.....	31
ANEXO 8. FUNCIÓNS RESPÒNSABLES DE PROTECCIÓN E COMITÉ PROTECCIÓN.....	34

1. FICHA DA POLÍTICA DE PROTECCIÓN E DO BO TRATO DE ARELA

TÍTULO	POLÍTICA DE PROTECCIÓN E DO BO TRATO DE ARELA
Órgano de aprobación	Xunta Directiva ARELA
Vixencia	Ata outubro 2028
Obxectivos	A política de protección e do bo trato supón un elemento esencial para impulsar un proceso institucional de xeración dunha cultura de protección á infancia e adolescencia en diferentes ámbitos e con varios elementos.
Compoñentes do grupo de traballo	<ul style="list-style-type: none"> - Milagres Budiño Gasamáns: directora Centro de Día ARELA Compostela e coordinadora CaixaProinfancia Compostela - Suevia Barreira Vivian, educadora CIEMA Pontevedra - Noelia García, Casa de Familia ARELA Allariz. - Tania Gandara, casa de Familia ARELA Conxo - Julio Barreiro González, director Asociación ARELA - Laura Morales, Centro de Día ARELA Compostela
Persoas responsables en protección da entidade	<ul style="list-style-type: none"> - Milagres Budiño Gasamáns: directora Centro de Día ARELA Compostela e coordinadora CaixaProinfancia Compostela - Julio Barreiro González, director Asociación ARELA
Alcance	Esta política ten o alcance de todos os servizos e programas da entidade, incluído a todo persoal traballador, colaborador e voluntario.
Documentos relacionados	Protocolo actuación , análises riscos, gráfico de actuación, código de conduta...
Comunicación	https://arela.org/transparencia/

2.INTRODUCCIÓN

A **Asociación ARELA** ten como misión o desenvolvemento integral da infancia e da mocidade de Galicia, en risco de exclusión, en situación de desprotección ou en conflito social, fomentando iniciativas de intervención e prevención nestas situacións, de calidade e normalizadoras, cun compromiso continuo pola xustiza social, a través da implicación das persoas que a constitúen.

ARELA asume o **COMPROMISO** coa infancia e a mocidade desprotexidas e/ou en conflito social, a través dos seguintes valores:

- Fomento de **INICIATIVAS** que se adapten ás novas necesidades detectadas.
- Intervención **INDIVIDUALIZADA** baseada na **FLEXIBILIDADE** e na **AUSENCIA DE PREXUÍZOS**.
- **RESPECTO** e **CONFIANZA PERMANENTE** nas posibilidades e potencialidades dos nenos e nenas, adolescentes e mozos cos que traballamos.
- **PROFESIONALIDADE** cun estilo de intervención baseado no **TRABALLO EN EQUIPO**, a **COLABORACIÓN EN REDE**, a **FORMACIÓN CONTINUA** e a **EFICIENCIA**.
- **CALIDADE, TRANSPARENCIA** e **MELLORA CONTINUA** na xestión da entidade.
- **IMPLICACIÓN** e **PARTICIPACIÓN** dos membros da entidade na toma de decisións.
- **CONCIENCIACIÓN** á sociedade da situación da infancia e a mocidade desprotexidas e/ou en conflito social a través da Presenza e impacto social de ARELA.

A Asociación **ARELA** nace en 1998. No momento do seu nacemento, a asociación contaba con sete casas de familia repartidas pola xeografía galega. E a partir dese momento, apostouse pola creación de todos aqueles recursos que facilitasen a autonomía persoal aos nosos destinatarios e destinatarias.

ARELA é unha asociación sen ánimo de lucro, declarada de utilidade pública, segundo se recolle no DOG do 22 de maio de 2018.

Para obter mais información de **ARELA** pódese consultar a páxina web www.arela.org

3. DECLARACIÓN INSTITUCIONAL

A protección dos nenos, nenas e adolescentes é un ámbito de actuación que debe supoñer unha obriga para as organizacións sociais. Na Asociación ARELA consideramos que se trata dun reto fundamental que debemos visibilizar e enfrontar no noso traballo diario.

Enténdese por violencia toda acción, omisión ou trato negligente que priva ás persoas menores de idade dos seus dereitos e benestar, que ameaza ou interfere o seu ordenado desenvolvemento físico, psíquico ou social, con independencia da súa forma ou medios de comisión, incluída a realizada a través das tecnoloxías da información e a comunicación, especialmente a violencia dixital. En todo caso, entenderase por violencia os malos tratos físicos, psicolóxico ou emocional, os castigos físicos, humillantes ou denigrantes, o descoido ou trato negligente, as ameazas, injurias e calumnias, a explotación, incluíndo a violencia sexual, a corrupción, a pornografía infantil, a prostitución, o acoso escolar, o acoso sexual, o ciberacoso, a violencia de xénero, a mutilación xenital feminina, trátala de seres humanos con calquera fin, o matrimonio infantil, así como os actos de omisión producidos polas persoas que deban ser garantes da protección das persoas menores de idade (definición Lei Orgánica 8/2021, de 4 de xuño, de protección integral á infancia e a adolescencia fronte á violencia).

Tendo en conta que no traballo diario poden xurdir conflitos e situacións de violencia:

- Queremos esforzarnos en garantir o benestar de todos os nenos, nenas e adolescentes que participan nas nosas actividades.
- Entendemos que deben dispoñer dun espazo de desenvolvemento físico, emocional e psicolóxico san e seguro.
- Creemos no bo trato dos profesionais, voluntarios e outro persoal da nosa entidade como elemento esencial das relacións cos nenos, nenas e adolescentes.

COMPROMISO INSTITUCIONAL

O noso compromiso como asociación nesta materia é moi claro e concrétase na construción dunha política integral de protección á infancia e á adolescencia. O contido desta política marcará todos os aspectos relevantes en materia de protección á infancia da nosa organización.

Apostamos porque esta política sexa coñecida, difundida e respectada por todos o persoal traballador, voluntario e en prácticas da entidade, independentemente da súa posición no organigrama da mesma e das súas funcións. Así mesmo, a nosa política será compartida coas organizacións ás que pertencemos, con outras entidades e provedores para que sexa igualmente coñecida e respectada.

PRINCIPIOS NOS QUE SE BASEA

A política de protección á infancia e á adolescencia da nosa entidade está baseada nos seguintes principios.

- ♣ Benestar do neno e da nena e adolescente.

- ♣ Respecto dos dereitos da infancia e á adolescencia.
- ♣ Interese superior do neno/da nena e adolescente, cumprimento das normativas legais.
- ♣ Participación infantil e xuvenil.

OBXECTIVOS DA POLÍTICA

A política de protección supón un elemento esencial para impulsar un proceso institucional de xeración dunha cultura de protección á infancia e adolescencia en diferentes ámbitos e con varios elementos. Os obxectivos fundamentais da política de protección da nosa entidade están centrados en:

- ♣ Analizar todos os elementos de traballo da nosa entidade desde unha perspectiva de posibles riscos para a infancia e adolescencia e da súa protección.
- ♣ Dispoñer dunha serie de accións de prevención e mitigación dos riscos para a infancia e adolescencia.
- ♣ Garantir que todo persoal profesional, voluntariado e outras persoas que participan nas actividades da nosa entidade estean formados en protección da infancia e adolescencia.
- ♣ Detallar os procedementos e protocolos para actuar en caso de posibles situacións de desprotección da infancia e adolescencia.
- ♣ Dispoñer de indicadores adecuados para dar seguimento aos obxectivos marcados para a protección da infancia.

A nosa entidade mediante a presente declaración plasma o seu compromiso ético e institucional co benestar da infancia e adolescencia coa que traballamos, dando o primeiro paso dentro dun proceso decidido por garantir os seus dereitos fundamentais.

Todo o persoal de ARELA deberá asinar o documento do compromiso con esta política de protección e do bo trato (**ANEXO 1**)

4. ALCANCE

1. A Política e os seus instrumentos e ferramentas afectan a todas as persoas que colaboran coa entidade, á marxe da súa relación laboral, e tanto se a súa actividade está directamente ou indirectamente vinculada á atención de NNA.
2. Todas as persoas (á marxe da natureza da súa relación coa entidade) que teñan contacto directo ou indirecto, frecuente ou ocasional con NNA deben ser conscientes de:
 - a. As potenciais situacións de vulnerabilidade dos dereitos e integridade de NNA.

b. Dos potenciais danos para NNA, adquirindo o necesario grao de conciencia da problemática.

c. Das súas obrigacións e responsabilidades individuais tanto en relación á prevención do dano como a actuar en consecuencia.

d. Da necesidade de adquirir, desenvolver e fortalecer as actitudes, coñecementos e competencias necesarias para todo iso.

3. Para tal efecto, defínense as seguintes redes formadas por todos os axentes clave:

Rede interna

- Membros da asociación: socios e socias de ARELA.
- Persoal contratado.
- Nenos, Nenas e Adolescentes e as súas familias
- Persoal voluntario.

Rede externa

- Colaboradores (continuos e ocasionais).
- Provedores.
- Doantes e financiadores.
- Outras ONG e entidades do Terceiro Sector.
- Persoal investigador
- Administracións.

4. A Política e os seus elementos son aplicables como mínimo a todas as persoas que forman parte da Asociación, dando lugar a un compromiso persoal tanto dentro como fora do contexto laboral ou de desempeño, de maneira que –no que respecta á protección de NNA- tanto os membros da Rede Interna e da Rede Externa actúan como prolongacións do Sistema da entidade en cuxos fins colaboran.

5. En consonancia, a Política incumbe tamén a todas as áreas funcionais da entidade, de maneira que todas elas deben coñecer os riscos asociados ao seu labor e as súas obrigacións de protección, detección e notificación segundo o caso.

5. CÓDIGO DE CONDUCTA

A política de protección trata de garantir o benestar dos nenos e as nenas e adolescentes que participan nas nosas actividades. A nosa entidade quere que calquera profesional ou outras persoas que colaboran nas devanditas actividades desenvolvan un comportamento adecuado de bo trato cara aos nenos, nenas e adolescentes.

Por iso exiximos que os/as nosos/as profesionais asinen un compromiso deste **código de conduta (ANEXO 2)**.

O código de conduta desenvolvido anteriormente é de obrigado cumprimento para o persoal, así pois, o seu incumprimento pode desembocar nalgunha recomendación ou sanción para a persoa causante (**ANEXO 3**).

6. ANÁLISE DE RISCOS

A Asociación ARELA incorpora como obxectivo en todos os seus ámbitos de acción, programas, proxectos e actividades o manter a integridade das NNA en contornas seguras e protexidas.

O persoal de ARELA leva a cabo unha avaliación sistemática de riscos para a protección das NNA en todos os seus ámbitos de acción, e, especialmente, nos servizos e nos programas nos que se teña contacto con NNA

Na nosa entidade levamos a cabo unha identificación de riscos institucionais e operativos, analizámoslos e establecemos os pasos que levarán a cabo para mitígalos.

Esta avaliación dará lugar ás correspondentes estratexias de mitigación, indispensables para a prevención da violencia e para a promoción dun ambiente seguro e unha cultura do bo trato cara ás NNA participantes nos programas, proxectos, campañas e actividades de ARELA

Esta análise de riscos recóllese no **ANEXO 4**

7. XESTIÓN DO PERSOAL

A Asociación ARELA debe reflectir, ao longo de todo o ciclo de xestión de recursos humanos, o compromiso que asume na presente Política de Protección e Bo Trato.

1. Nos procesos de contratación:

- **Idoneidade:** A entidade debe incorporar a aquelas persoas que mellor garantan a protección e bo trato cara aos NNA cos que traballamos, asegurando ademais que os criterios de selección inclúan e salienten a experiencia necesaria para aqueles postos de traballo que supoñen contacto directo con NNA ou ben acceso á súa información persoal.

ARELA debe recoller dentro desta política de protección e do bo trato ó persoal voluntario ou de prácticas que leve a cabo intervención cos NNAs.

Ambas realidades, persoal contratado, voluntariado e prácticas deben incluír unha serie de controis:

- Verificación da identidade.
- Comprobación de referencias (dúas como mínimo, sempre que sexa posible).
- Certificado negativo de delitos sexuais.

2. Plans de Formación do persoal:

- Todos os actores incluídos no alcance desta política (ver apartado 5: Alcance) deben recibir formación sobre a mesma.
- Debe ser adaptada ao grao de contacto cos NNAs de cada un deles.
- Debe ser operativa.
- Debe establecerse un plan de formacións con:
 - Temas ou necesidades de formación.
 - Tempos para a formación.
 - Obrigatoriedade das mesmas para exercer determinados traballos directos con nenos e nenas.
 - Establecer quen ou quen proporciona a formación.
 - Pode ser interna ou externa.
 - Elaboración de materiais adecuados para as mesmas.
 - Debe establecerse a periodicidade das formacións.

8. RESPONSA NO CASO DE PREOCUPACIÓN, SOSPEITA OU INCIDENTE

A Asociación ARELA responderá de maneira adecuada a todas e cada unha das situacións de desprotección, sospeitas, denuncias e comunicacións relacionadas cos dereitos dos nenos e nenas cos que traballamos.

Todas as persoas incluídas no alcance desta política (ver apartado 4. Alcance) teñen a responsabilidade e a obrigaón de informar respecto diso se teñen motivos razoables para sospeitar que unha NNA está a sufrir un dano ou se atopa en risco de sufrilo: calquera preocupación, sospeita ou incidente relativo a un comportamento que contraveña a Política de Protección e do bo trato de ARELA.

A notificación pode facerse a través do seguinte correo electrónico protexemos@arela.org e debe notificarse dentro das 24 horas seguintes a ter coñecemento da situación, utilizando os procedementos establecidos respecto diso. ARELA debe emitir unha primeira resposta inicial dentro das 72h seguintes á recepción da notificación.

Ningunha persoa verase prexudicada respecto á súa relación contractual coa Asociación ARELA por notificar preocupacións, sospeitas ou incidentes, a menos que

a debida investigación demostre que existiu mala fe na notificación. De igual forma, se unha persoa decide conscientemente non informar sobre unha preocupación, sospeita ou incidente, pode ser obxecto de medidas disciplinarias. Todas as notificacións son aceptadas e tomadas en serio.

As preocupacións, sospeitas e incidentes poden ser dos seguintes tipos:

- Observación directa dun caso de violencia cara a unha NNA.
- Revelación ou indicación, por parte de terceiros, dun caso de violencia potencial cara a un NNA dentro ou fóra da entidade.
- Incumprimento da presente Política de Protección e Bo Trato ou dos seus procedementos asociados por parte dalgunha persoa incluída no alcance deste política
- Coñecemento de procedementos legais/xudiciais relacionados con violencia contra NNA que fosen aplicados a algunha persoa incluída no alcance desta política.

ARELA terá desenvolto protocolos de actuación para a actuación ante este tipo de casos (**ver ANEXO 5**) a través dos cales se establecen pautas de actuación para a intervención en caso de violencia ou sospeita da mesma, co dobre obxectivo de protexer aos NNA e de desenvolver canles seguras, confidenciais e accesibles para a súa comunicación e intervención.

Existe dentro da política de protección e do bo trato de ARELA un procedemento de reporte de incidencia que recollerá todos os elementos da mesma desde o seu inicio ata o seu peche (**ver ANEXO 6**).

Isto permitirá ter unha rastrexabilidade da información. Dita información será almacenada de maneira adecuada e soamente terán acceso a ela as persoas designadas como responsables da xestión dos casos. Contarase cunha plantilla de rexistro de casos para uso obrigado (**ANEXO 7**). Este documento facilita un rexistro dos casos.

As persoas destinatarias do mesmo son exclusivamente as designadas pola entidade: O/a Responsable de Protección á Infancia e calquera outra persoa designada pola entidade. Tanto o documento, como as persoas que acceden a información están suxeitos e deben respectar a normativa vixente en materia de protección de datos e xestión dos mesmos.

Os NNA dos programas e servizos de ARELA disporán de canles de comunicación para a comunicación de situacións de violencia que poidan estar a vivir ou sendo coñecedores. Estas canles poden adoptar múltiples formas, neste caso son as seguintes:

– Dispoñer dun "Buzón" no que os NNA poidan depositar un escrito onde compartan a súa situación, emocións, necesidades, etc. Este buzón será revisado dúas veces á semana pola dirección do centro ou casa. Os NNA serán informadas previamente de que o uso do "buzón" pode ser anónimo, pero que para poder axudarlles é importante que poidan:

- Dar información que lles identifique. A súa comunicación pode ser a través dunha carta que escriban, dunha folla de notificación cunha prantilla sinxela. Informarase de que o que compartan no buzón, será totalmente confidencial, excepto nas situacións en que algún NNA estea en risco e necesite a axuda de terceiras persoas, para o que se poñerán en marcha as actuacións necesarias para a súa protección adecuada.
- Modelo de Ferramenta de notificación para NNA., podendo ser adaptada en cada centro ou casa de acordo con o perfil dos NNAs, respectando a información mínima a recoller.

– Persoa responsable interna: preténdese que sexan os NNA quen elixa á persoa coa que teñen máis confianza e sentan máis a gusto para compartir as súas vivencias. Poderase establecer unha persoa de referencia para estas posibles situacións, que será a persoa responsable de protección da violencia do centro ou casa, pero darase a opción aos NNA a que sexan eles e elas quen poida decidir a quen e como compartilo. Nesta caso, en cada centro ou casa as persoas responsables internas quedarán fixados nas asembleas que se realicen cos NNAs.

– Persoa responsable protección da entidade: os NNAs coñecerán e identificarán á persoa responsable externa ao centro para situacións de violencia á que poidan recorrer. Presentarase a esta persoa como persoa externa de referencia, informando aos NNA das súas funcións e das vías de comunicación e acceso a ela. As funcións desta persoa e do comité de protección de ARELA están descritas no **ANEXO 8**.

- Teléfono ANAR de Axuda a Nenos, nenas e adolescentes e o teléfono da infancia da Xunta de Galicia (116 111) : ofrécese aos NNA o número de Axuda á infancia, co fin de contar con [teléfono e chat](#) ao que poder recorrer en caso de necesitalo. Informaráselles de que son liñas gratuítas, dispoñibles 24 horas todos os días, anónimas e confidenciais onde poden compartir a súa situación con alguén externo que poida axudarlles.

– A través de teléfono de emerxencias 112.

9. DIFUSIÓN

Para a difusión desta política de protección e do bo trato usaranse os seguintes mecanismos:

- Formación Interna entidade para todo o persoal traballador.
- Permanentemente: espazo na páxina web.

Cada semestre a entidade recordará ó seu persoal a través do correo electrónico da existencia desta política de protección e do bo trato de cara a que se teña coñecemento desta ferramenta e axilicemos así o seu uso. Esta política de protección e do bo trato estará colgado na web da entidade.

Esta difusión interna facilita reafirmar o compromiso da entidade nesta materia, pero tamén serve para que o persoal traballador recorden o seu compromiso.

A difusión externa serve para rearmar externamente o compromiso de ARELA con esta materia.

10. REVISIÓN Y SEGUIMIENTO

No marco da política de infancia ARELA ten un especial interese en dotarse de ferramentas que sirvan para o seguimento e avaliación das accións expostas para a protección a infancia. Anualmente e dentro do plan operativo da entidade nesta materia, dispoñeremos dunha avaliación dos indicadores de cumprimento por acción. Esta avaliación servirá para valorar como vai o proceso en relación coa protección da infancia e bo trato na entidade.

Entendemos que o traballo de protección e bo trato á infancia é un proceso que está afectado por cambios externos e internos. Por iso, cada 4 anos procederemos a un proceso de revisión da política de protección infancia da Asociación ARELA. Este proceso é estratéxico e deberá contar coa participación dos diferentes estamentos colectivos da nosa entidade para achegar aqueles elementos que deban inserirse na Política.

Anualmente utilizaremos a ferramenta de Autoevaluación da protección á infancia para facer un seguimento dos indicadores de cumprimento desta política.

11. CRONOGRAMA

De cara á implantación progresiva desta Política de Protección e do bo trato na Asociación ARELA establecerase este cronograma de actuacións para o primeiro ano. Neste primeiro período daráselle moita importancia ás actividades de axuste a realizar de cara a facer os cambios oportunos e así adaptar de xeito mais concreto esta política á propia idiosincrasia da asociación.

Todo o persoal novo que entre na entidade terá á súa disposición unha presentación dos materiais que se traballen na formación inicial.

12. DEFINICIÓNS DESTA POLÍTICA DE PROTECCIÓN E DO BO TRATO DE ARELA

As definicións que figuran a continuación diríxense a ordenar a comprensión do presente documento, así como a orientar a conduta e o traballo de todos aqueles actores incluídos no alcance do mesmo:

- **Nena, neno e adolescente (NNA):** Calquera persoa menor de 18 anos de idade, independentemente de que a lexislación en vigor nun contexto determinado fixe unha idade de maioría anterior.
- **NNA con discapacidade*1:** Aquelas NNA que presenten deficiencias físicas, mentais, intelectuais ou sensoriais a longo prazo, as cales, ao interactuar con diversas barreiras existentes no contexto, poidan impedir a súa participación plena e efectiva na sociedade, en igualdade de condicións cos demais NNA.
- **Discriminación/non discriminación:** A discriminación é a denegación do principio de igualdade de dereitos para un grupo social determinado ou para os seus membros, baseada en prexuízos e estereotipos*2. A discriminación afecta especialmente ás NNA, xa que son o grupo poboacional máis vulnerable fronte aos seus efectos negativos. Así, o principio de non discriminación conleva a responsabilidade de asegurar que as persoas ou os grupos sociais historicamente excluídos accedan aos seus dereitos en igualdade de condicións que o resto da poboación.
- **Protección infantil:** ARELA entende a protección infantil como a preservación da súa integridade e a promoción de contornas seguras de desenvolvemento para NNA, nos cales se respecten os Dereitos da Nenez e o interese superior das NNA. Isto inclúe a implementación de accións de prevención, detección e resposta ante calquera forma de violencia, malos tratos, negligencia ou explotación.
- **Protección infantil organizacional:** É a responsabilidade institucional, materializada mediante a aplicación dun conxunto de procedementos, guías e prácticas, de garantir que os seus programas e operacións non causen ningún dano nin expoñan ás NNA que participan nas actividades que desenvolvemos a ningún tipo de risco de violencia e/o dano.
- **Bo trato infantil:** ARELA entende o bo trato infantil como a existencia de relacións entre NNA, e entre persoas adultas e NNA, baseadas no respecto profundo do outro/a e no recoñecemento do seu valor e dos seus dereitos. Son relacións equilibradas e empáticas que crean unha contorna afectiva positivo e de coidado, para o pleno desenvolvemento e benestar das NNA.

*1. Definición adaptada de Naciones Unidas (2006). Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.

*2. Definición adaptada de Fiske, S. (2010). Social Beings: Core Motives in social Psychology. Wiley & Sons.

- **Benestar infantil:** ARELA entende o benestar infantil como a realización dos Dereitos da Nenez e a materialización das oportunidades para que cada nena e neno poida ser e facer aquilo que valora, á luz das súas capacidades, potencial e habilidades*3
- **Principio de Interese Superior do Neno ou Nena***4: Este principio establece que toda decisión ou medida que se adopte e que concierna ou involucre a unha NNA ou a un grupo de NNA, sexa tomada sempre priorizando os seus dereitos, intereses e necesidades. Promove a dignidade de todas as NNA sen excepción, garante a súa integridade, o seu desenvolvemento holístico e o goce pleno e efectivo de todos os dereitos que lles son recoñecidos. A aplicación deste principio implica un proceso continuo de valoración dos efectos dunha situación determinada sobre os dereitos da NNA, tomando en conta o contexto, o momento, e, por suposto, a súa opinión e as necesidades especiais que puidese presentar.
- **Violencia contra as NNA***5: É o uso deliberado da forza física ou do poder, de facto ou baixo a forma de ameaza, contra NNA ou entre NNA, que cause ou teña probabilidades de causarles lesións, morte, danos psicolóxicos, trastornos do desenvolvemento ou privacións.
- **Violencia física contra as NNA:** Causar, de calquera forma, danos físicos reais ou potenciais a unha NNA.
- **Violencia emocional/psicolóxica***6 contra as NNA: Causar, de calquera forma, danos psicolóxicos ou emocionais, reais ou potenciais, a unha NNA. Inclúe actos como restrinxir os movementos, degradar, humillar, intimidar, acosar, ridiculizar e outras formas de tratamento hostil ou de rexeitamento, sexa de maneira presencial en ámbito familiar, escolar ou comunitario, ou a través do uso de TIC (tecnoloxías da información e a comunicación). Afecta á integridade emocional e psicolóxica e ao desenvolvemento da NNA. Presenciar situacións de violencia (accidentalmente ou de maneira forzada) é tamén unha forma de violencia emocional e psicolóxica.

*3. Bradshaw, J.: en Camfield, L et al. (2010). Children's Well-being in Developing Countries: A conceptual and Methodological Review. European Journal of Development Research Vol. 22, 3, 398-416.

*4. Definición adaptada de la Observación nº14 del Comité de los Derechos del Niño.

*5. Definición adaptada de la Organización Mundial de la Salud (2016) INSPIRE: Siete estrategias para poner fin a la violencia contra los niños y las niñas

*6. Definición adaptada de la Organización Mundial de la Salud. (2016). INSPIRE: Siete estrategias para poner fin a la violencia contra los niños y las niñas.

- **Violencia sexual contra as NNA:** Forzar ou incitar a unha NNA a participar en actividades sexuais, xa sexa por parte de persoas adultas ou doutras NNA con quen mantén unha relación de desigualdade por motivos de idade, estado madurativo ou desequilibrios de poder. Comprende aqueles actos que implican contacto físico, consumado ou en grao de tentativa, con ou sen penetración, así como o acoso sexual, o expoñer ás NNA á observación de actividades sexuais ou o incitalos a comportarse de maneira sexualmente inapropiada. É unha forma de violencia sexual a explotación sexual, é dicir, a utilización de NNA en calquera actividade sexual a cambio dun pago en efectivo ou en especie (agasallos, alimentos, aloxamento etc.)/ etc.) ou algunha outra contrapartida (status etc.)/ etc.), e efectuado á mesma NNA ou a terceiros. Inclúe trátaa de NNA con este fin, o turismo sexual, a produción, promoción e distribución de pornografía que involucre a NNA e difundida por diversos medios, como Internet, e o emprego de NNA en espectáculos sexuais (públicos ou privados).
- **Malos tratos infantís:** Tipo de violencia ao cal nos referimos para describir toda acción, omisión ou trato negligente que priva a NNA dos seus dereitos e benestar, que dana ou pode danar o seu desenvolvemento físico, psicolóxico, emocional ou social, e cuxos autores poden ser persoas adultas, outras NNA, institucións ou a propia sociedade*7 . En particular, falamos de malos tratos cando se trata de actos particularmente intensos ou que se reiteran no tempo.
- **Prácticas prexudiciais:** Prácticalas prexudiciais constitúen unha forma de malos tratos infantís. Son unha negación da dignidade e integridade de NNA e supoñen unha violación dos seus dereitos e liberdades fundamentais. Poden ser prácticas tradicionais ou emerxentes enraizadas en normas sociais e normalmente son impostas ás NNA por familiares, membros da comunidade ou a sociedade en xeral. Entre elas atópanse o matrimonio infantil, a mutilación xenital feminina e o castigo físico ou corporal. Este último defínese como todo castigo no que se utilice a forza física e que teña por obxecto causar certo grao de dor ou malestar, aínda que sexa leve*8. Na maioría dos casos consiste en golpear ás NNA, utilizando as extremidades do corpo ou algún obxecto. O castigo físico ou corporal aínda goza dunha ampla aceptación social, radicada en crenzas, tradicións e prácticas erróneas relativas á disciplina nas cales está contemplado como ferramenta indispensable.

*7. Definición adaptada de Keeping Children Safe (2014). Normas para la Protección Infantil y cómo implementarlas.

*8. Observación general 8, par. 11, del Comité del Derechos del Niño

- **Descoido e trato negligente:** Forma de violencia consistente en omisións e fallas persistentes á hora de satisfacer as necesidades físicas e/o psicolóxicas básicas da NNA, tendo as condicións para facelo, o que probablemente resulte nunha deterioración grave do desenvolvemento físico e/o psicolóxico da NNA. Inclúe o non supervisar e protexer adecuadamente ás NNA de posibles danos, así como o non proporcionar condicións para desenvolverse de forma sa e segura (nutrición, cuidados de saúde, refuxio, acceso á educación). Pode incluír negligencias maternas durante o embarazo como resultado do abuso de drogas, alcol ou calquera outra substancia que represente un perigo para a saúde*9
- **Intimidación/acoso escolar ou bullying (incluído o ciber-bullying):** Comportamentos agresivos e actos de violencia intencionales e continuados que se dá contra unha NNA por parte doutra NNA ou grupo de NNA respecto a os cales existe un desequilibrio de poder, real ou percibido. Causa danos físicos, psicolóxicos e/o sociais de maneira reiterada, e a miúdo ten lugar nos centros educativos e outras contornas de reunión de NNA, así como a través do emprego de TIC (tecnoloxías da información e a comunicación)*10.
- **Explotación comercial/laboral infantil:** Sometemento dunha NNA a traballos e outras actividades destinadas ao beneficio económico dun terceiro que causan un detrimento da súa saúde física ou mental, a súa educación ou o seu desenvolvemento psicolóxico, emocional e social.
- **Violencia institucional contra as NNA:** Todo acto de violencia ou negación de Dereitos Humanos (incluíndo discriminación) contra unha persoa ou un grupo social determinado por parte de membros ou institucións da administración pública. A violencia institucional contribúe a revictimizar ás NNA en lugar de prover a atención necesaria requirida polo seu interese superior, para reforzar a súa resiliencia e potenciar o seu bo desenvolvemento.
- **Violencia de xénero***11: Todo acto de violencia baseado na pertenza a un sexo biolóxico ou unha identidade de xénero determinada que teña ou poida ter como resultado dano ou sufrimento físico, psicolóxico ou sexual.

*9. Definición adaptada de Keeping Children Safe (2014). Normas para la Protección Infantil y cómo implementarlas.

*10. Definición adaptada de la Organización Mundial de la Salud (2016). INSPIRE; Siete estrategias para poner fin a la violencia contra los niños y las niñas y de la UNESCO (2017). Informe sobre Violencia Escolar.

*11. Definición adaptada de la Organización Mundial de la Salud (2016). INSPIRE; Siete estrategias para poner fin a la violencia contra los niños y las niñas.

- **Revictimización:** Proceso mediante o cal se produce un sufrimento engadido a persoas que foron vítimas de violencia ou cuxos dereitos foron violados. A revictimización dáse cando a persoa debe rememorar o evento de forma traumática ou cando sente estigmatizada, culpada ou rexeitada durante a atención recibida por parte das institucións (no marco da investigación ou da aplicación de medidas de protección) ou durante o contacto coa contorna social (medios de comunicación, comunidade, o seu propio círculo social etc.)/ etc.). A revictimización incrementa a vulnerabilidade da persoa, e, como consecuencia, o risco de volver sufrir violencia de maneira reiterada no tempo.

ANEXOS

ANEXO 1. CARTA DE COMPROMISO

CARTA DE COMPROMISO COA POLÍTICA DE PROTECCIÓN E DO BO TRATO DA ASOCIACIÓN ARELA

A política de protección a infancia da Asociación ARELA trata de garantir o benestar dos nenos e as nenas que participan nas nosas actividades. A nosa entidade quere que calquera profesional ou outras persoas que colaboran nas devanditas actividades desenvolvan un comportamento adecuado de bo trato cos nenos e as nenas.

Por todo iso,

D./D.^a..... con n.º de
DNI/NIE.....

DECLARO QUE:

Recibín e lin a Política de Protección de.....

Teño coñecemento do contido básico da mesma.

Recibín unha sesión introdutoria por parte dun responsable de protección cos elementos básicos da política.

Complementariamente recibín unhas normas de cumprimento operativas e un Código de Conduta.

Comprométome a cumprir coas medidas establecidas na política, o Código de Conduta e as normas de cumprimento establecidas.

Comprométome a informar á persoa Responsable da política de Infancia na entidade de calquera situación sospeitosa ou da que sexa coñecedora que afecte o benestar e os dereitos fundamentais de calquera neno/a que participe en actividades da nosa entidade.

Firma, lugar e data

ANEXO 2. CÓDIGO DE CONDUCTA PARA O PERSOAL DA ENTIDADE

DEBEN

- Concibir aos nenos, nenas e adolescentes como suxeitos de dereito.
- Asumir o compoñente protector do seu rol como adulto.
- Realizar a súa tarefa dunha maneira responsable, sa, respectuosa e segura cos nenos, nenas e adolescentes.
- Mellorar a súa formación e capacitación en materia de protección e dereitos da infancia e adolescencia.
- Seguir as recomendacións da entidade en materia de protección.
- Cumprir cos protocolos da entidade en materia de protección.
- Respetar os dereitos da infancia e adolescencia.
- En caso de detectar algunha conduta sospeitosa comunicalo pola canle establecida na política de protección de ARELA.
- Prestar apoio cando un neno/a ou adolescentes solicitan escoita e apoio. Non subestimar a situación.
- Obrigación de manexar adecuadamente a información confidencial en relación con nenos, nenas, adolescentes e familias.

NON DEBEN

- Discriminar a ningún neno, nena ou adolescente por motivo algún.
- Proferir algún tipo de insulto ou ameaza verbal contra ningún neno, nena ou adolescente.
- Maltratar a ningún neno, nena ou adolescente.
- Non realizar intercambio físico ou comunicativo inadecuado nenos, nenas e adolescentes: (verbais, físicos ou sexuais).
- Establecer relacións sexuais ou sentimentais con mozos ou mozas menores de idade.
- Realizar comentarios verbais ou telemáticos impropios sobre ou aos nenos, nenas e adolescentes.
- Compartir datos de contacto persoais: teléfono, redes sociais, etc.
- Usar de xeito inadecuado as redes sociais.
- Tentar xerar relacións comerciais ou mercantís con menores de idade.
- Chantaxear con calquera tipo de información a nenos, nenas e adolescentes.
- Tomar imaxes de menores de idade sen consentimento escrito ou de maneira inadecuada.
- Realizar comentarios humillantes a nenos ou nenas diante do grupo ou en privado.

ANEXO 3. CASOS INTERNOS DE INCUMPRIMENTO DA POLÍTICA DE PROTECCIÓN E BO TRATO CARA A NENAS, NENOS E ADOLESCENTES E MEDIDAS ASOCIADAS.

1. Clasificación de incumplimentos

A Asociación ARELA está en contra de calquera situación que afecte os dereitos e á integridade física e emocional das nenas, nenos e adolescentes, e manifesta tolerancia cero ante a violencia infantil.

A implantación da Política de Protección e Bo Trato cara aos NNA é de obrigado cumprimento para todos os actores incluídos no seu apartado "Alcance".

Nos casos nos que se verifique que un actor incluído no alcance da política incumpriu a Política de Protección e Bo Trato ou os procedementos de notificación e resposta asociados, a Asociación ARELA poderá adoptar as medidas de protección que considere oportunas e, se fose preciso, impoñer a correspondente sanción e/ou adoptar as accións legalmente establecidas de acordo co réxime laboral e/ou legal nacional aplicado en cada caso.

Para determinar as medidas que a Asociación ARELA pode adoptar en caso de incumplimento da Política de Protección e Bo Trato, descríbense a continuación as pautas de conduta susceptibles de ser tratadas en función da súa gradación.

A. Incumplimento leve: Orixínase unha situación de risco ou desprotección debida a negligencia, omisión ou patróns culturais. A título orientativo destacamos as seguintes condutas:

- Manter conversacións con NNA utilizando palabras inadecuadas ou irrespectuosas ou realizar comentarios excluínentes ou sexistas.
- Realizar actividades con NNA participantes en proxectos e actividades sen presenza doutras persoas adultas (sen a debida xustificación).
- Neglixencia á hora de aplicar os protocolos establecidos (omisión de resposta, atraso na resposta, etc.).

B. Incumplimento grave: Orixínase unha situación de risco ou desprotección por negligencia, omisión ou acción, que pode provocar danos físicos ou psicolóxicos aos NNA e que pode atentar contra a súa dignidade, benestar ou desenvolvemento. A título orientativo podemos destacar as seguintes condutas:

- Discriminar ou tratar aos NNA, ou grupos de NNA, de maneira non igualitaria ou excluínente.
- Insultar, gritar, humillar, burlarse, ridiculizar ou calquera outro tipo de situación ou acción que puidese causar un dano psicolóxico ou emocional aos NNA, independentemente de que este trato sexa aceptado culturalmente.
- Non manter sistemas de seguridade adecuados para salvagardar da información persoal dos NNA participantes nos nosos proxectos e actividades.

- Solicitar datos persoais e/ou imaxes aos nenos e nenas participantes nos nosos programas e actividades (salvo os datos de contacto dos seus titores/as legais) a non ser que estea debidamente xustificado polo seu interese superior
- Relacionarse con NNA participantes nos nosos proxectos e actividades fóra do horario laboral
- Comunicarse cos NNA participantes nos nosos proxectos e actividades a través do seu número de teléfono persoal, correo electrónico persoal ou perfís de redes social persoal.
- Manter comportamentos que puidesen constituír un mal exemplo ou influír, directa ou indirectamente, de maneira negativa sobre os NNA participantes nos nosos proxectos e actividades (incluíndo o fumar e consumir bebidas alcohólicas durante o traballo con estes NNA).
- Non informar no prazo establecido ás persoas pertinentes sobre situacións como as descritas que estean a afectar a NNA.

C. Incumprimento moi grave: Orixínase unha situación de violencia ou malos tratos físico, psicolóxico, sexual ou de explotación en calquera das súas modalidades, a cal provoca danos físicos ou psicolóxicos aos NNA e atenta contra a súa dignidade, benestar ou desenvolvemento. Aplicarán igualmente todos os delitos tipificados nos códigos penais nacionais. A título orientativo destacamos as seguintes condutas:

- Compartir datos persoais dos NNA que participan nos nosos proxectos e actividades, sobre todo datos de contacto, con terceiros, salvo se trátase do titor/a legal, ou se está xustificado polo interese superior da NNA en concreto.
- Realizar unha falsa denuncia intencional ou prestar falso testemuño.
- Ameazar aos NNA que participan nos nosos proxectos, independentemente de que este trato sexa aceptado culturalmente.
- Violencia física (incluíndo prácticas prexudiciais).
- Violencia psicolóxica.
- Violencia sexual (incluíndo o expoñer aos NNA a actos ou imaxes pornográficas, a realización de insinuacións de índole sexual ou a produción, publicación e difusión de pornografía infantil).
- Tratar de manter ou manter relacións sexuais con NNA.
- Durmir a soas na mesma habitación que as NNA participantes nos nosos proxectos e actividades, salvo en casos estritamente xustificados por motivos laborais.
- Consumir algún tipo de substancia narcótica no ámbito profesional.
- Explotar en calquera das súas modalidades a NNA, incluído o recorrer aos seus servizos para labores domésticos ou calquera outro tipo de tarefa inapropiada.

Estes tres bloques de categorización de incumprimentos da política son unha proposta de mínimos: poderán ser reforzados e/ou ampliados se así se considera pertinente, pero en ningún caso o contrario.

2. Medidas de actuación ante incumprimentos verificados .

A. Incumprimento leve

A.1 Equipo Educativo e persoal vinculado.

Para os casos verificados de incumprimento leve poderanse aplicar as seguintes medidas (soas ou en combinación), segundo o caso e o contexto:

- Medidas de apoio, información e formación específica (sobre protección e bo trato, condutas apropiadas, utilización dos mecanismos e procedementos, etc.), co correspondente seguimento.

-

Aquelas medidas que se especifican no convenio laboral en función deste tipo de faltas. A.2 Persoal de administración e dirección da entidade.

- Deberanse seguir as mesmas medidas contempladas para o equipo humano dos diferentes recursos de ARELA.

A.3 Persoal prestador de servizos externos ou entidades colaboradoras

Persoal prestador de servizos externos:

- Medidas de apoio, información e formación específica (sobre protección e bo trato, condutas apropiadas, utilización dos mecanismos e procedementos, etc.), co correspondente seguimento.

Organizacións socias locais:

- Medidas de apoio, información e formación específica (sobre protección e bo trato, condutas apropiadas, utilización dos mecanismos e procedementos, etc.), co correspondente seguimento.

B. Incumprimento grave ou moi grave

B.1 Equipo Educativo e persoal vinculado. Para os casos de incumprimento grave e moi grave poderanse aplicar as seguintes medidas (soas ou en combinación), segundo o tipo de relación coa entidade.

Persoas traballadoras:

- Medidas de apoio, información e formación específica, co correspondente seguimento estreito.
- Aquelas medidas que se especifican no convenio laboral en función deste tipo de faltas. A Asociación ARELA respecta o principio de legalidade, polo que as sancións no marco laboral rexeranse polo previsto na normativa que resulte de aplicación, neste caso o convenio laboral do sector.

Persoal voluntario e persoal bolseiro, pasante ou en prácticas:

- Extinción da relación.

B.2 Persoal de administración e dirección da entidade.

- Deberanse seguir as mesmas medidas contempladas para o equipo humano

B.3 Persoal prestador de servizos externos ou entidades colaboradoras

Persoal prestador de servizos externos:

- Extinción do contrato.

Organizacións socias locais:

- Posibilidade de extinción da relación.
- Así mesmo, poderá suspenderse a colaboración con aquelas entidades que xestionen de maneira negligente os casos de incumprimento da Política de Protección e Bo Trato detectados na súa organización.

ANEXO 4. ANÁLISE DE RISCOS (ver ó final do documento un exemplo do documento)

ANEXO 5. PROTOCOLO ACTUACIÓN

1. Notificación e rexistro

Segundo o artigo 16 da LOPIVI e, en parecidos termos na Lei 14/2002, do 25 de xullo, así como no Decreto 131/2003, do 13 de novembro, polo que se regula a acción de protección dos menores de idade en situación de risco ou de desamparo e os procedementos para a adopción e execución das medidas e actuacións para levala a cabo, establécese que todo profesional está obrigado a notificar cando coñeza ou sospeite dunha situación de violencia contra a infancia. Esta notificación debe realizarse independentemente de onde se produza a violencia, quen a exerza ou a propia percepción sobre a gravidade desta.

Todos os profesionais dos centros e programas de ARELA dispoñerán dunha ferramenta de notificación eficaz e clara, que se activará cando se obteña a primeira información sobre a situación, xa sexa por sospeita, coñecemento ou pola revelación dun NNA e que se comunicará de maneira inmediata á **dirección do centro** e aos **Responsable de protección** a través do medio máis rápido no que quede constancia da devandita comunicación. Este documento (**ANEXO 7**) servirá como soporte nas posteriores actuacións que deban levar a cabo, así como base do rexistro de casos.

Cando a situación detectada sexa de suficiente gravidade e/o esixa unha intervención de urxencia sobre o/a menor ou adolescente, a notificación realizarase de xeito inmediato á dirección de ARELA quen no seno do Equipo Directivo decidirá a actuación a levar a cabo neste intre.

2. Intervención

A intervención en casos de violencia cara a NNA de centros e programas de ARELA terá unha actuación diferente cando se traten de casos urxentes, de sospeita ou constatados. Da mesma maneira, a intervención será diferente segundo a gravidade deste, do autor do mesmo, así como da natureza do feito violento, en canto a se se trata dun feito delituoso ou non.

- A) **Urxente:** Son aquelas situacións nas que a integridade física e/o mental do NNA atópase en risco, sexa necesaria a atención médica inmediata e/o sexa necesaria a toma de probas. Realizaranse as seguintes actuacións:
- Salvagardar a integridade do menor en todos os casos.
 - Trasladar ao centro sanitario con medios propios ou activando os recursos do 112, se a situación o require.
 - Recoller os datos que sexan posibles a fin de documentar a situación e identificar ás posibles persoas que garden relación co feito violento.
 - Actuar de maneira inmediata.

Considérase recomendable, se é posible, que sexa a persoa do centro de maior confianza para o NNA quen lle acompañe e apoie, tanto física como emocionalmente, en todo momento ao NNA, co fin de darlle seguridade durante todas as actuacións iniciais que se precisen (traslado ao servizo de urxencias do Centro de saúde ou Hospital de referencia, exploración médica, declaración ante os Corpos e Forzas de Seguridade e/o MF etc.)/ etc.), así como para recoller os informes realizados polos servizos que atenderon ao NNA.

B) **Sospeita:**

– A persoa que sospeite dalgunha situación que poida estar a vivir un NNA de posible violencia, expoñerá por escrito á dirección do centro dita sospeita cos indicadores observados. Esta comunicación realizarase, da mesma maneira e de forma paralela, aos Responsables de protección.

– Adoptaranse as medidas para evitar a coincidencia da vítima e do posible agresor e de non ser posible, esa confluencia farase sempre cunha supervisión.

– A dirección do centro iniciará e guiará as actuacións para a investigación da sospeita, realizándoa dunha maneira discreta e confidencial en relación co NNA, sen abordar o caso con ningún outro menor.

– Establecerase coordinación, o máis axiña posible, coa persoa designada como Punto Focal quen comunicará de xeito inmediato coa Dirección de ARELA.

– Establecerase coordinación co/a pediatra/médico de Atención Primaria co fin de recibir orientación sobre aspectos a vixiar ou para realizar exploración, se así se precisa.

- Recollerase, coa necesaria discreción, en privado e garantindo a confidencialidade, de calquera detalle que outro/a compañeiro/a poida achegar que sexa significativo ou clarificador (por exemplo, algo que vise ou oído), incorporando esta información á xa recollida.

- Aumentarán os espazos de intervención individual do persoal de atención directa co NNA, co fin de indagar nos indicadores de sospeita.

- Indagarase, coa maior discreción, sobre as relacións sociais do NNA fora e dentro do centro de protección.

- Supervisar os dispositivos electrónicos do menor ante a súa presenza, deixando constancia escrita da autorización do menor para tal supervisión.

- Cando o menor non autoriza a supervisión ou cando non sexa oportuno o aviso previo por risco de perda de probas, e valórese a necesidade de supervisar os dispositivos electrónicos do NNA para a procura de posibles indicadores dunha situación de violencia dixital, comunicarse por parte da dirección ao Ministerio Fiscal a fin de que se poidan tramitar as autorizacións precisas.

- No caso en que non se constate ningunha situación de violencia, darase por concluída a investigación, sen prexuízo da posterior vixilancia especial que levará a cabo, comunicando por escrito as actuacións realizadas e as conclusións, a través do rexistro documentado que se realizará en cada caso e as conclusións.

Este rexistro será supervisado polo Equipo directivo durante todo o proceso de investigación, guiando as actuacións para realizar. Prestarase especial atención e extremaranse as precaucións e seguridade do NNA, nos casos nos que a sospeita recae sobre un adulto. No caso no que se constate a situación de violencia exercida sobre o NNA, procederase ao establecido no seguinte apartado.

C) Constatado

- Cando unha persoa traballadora de ARELA sexa testemuña, coñecedor/a de unha situación de violencia sobre un NNA ou destinatario/a de unha revelación, recollerá toda a información posible do relato, dunha maneira obxectiva, sen interpretacións nin xuízos, e realizará a comunicación formal e por escrito á dirección do centro ou casa, así como á Punto Focal o máis axiña posible.

- O Punto Focal informará á dirección de ARELA de xeito inmediato.

- Darase credibilidade ao NNA e informaráselle das actuacións para seguir, garantindo a confidencialidade, dando seguridade e acompañando física e emocionalmente.

- Trasladarase ao NNA ao servizo de urxencias do centro de saúde ou do Hospital de referencia se a agresión foi recente ou ao pediatra/médico de Atención Primaria se se debe a un feito pasado, para realizar a comunicación e a exploración oportuna.

En todos estes casos deberá contemplarse a posibilidade de poder manter unha reunión coa persoa involucrada nos feitos

a) Se o feito puidese ser constitutivo de delito:

- A persoa que exerza a dirección do centro ou casa, a dirección de ARELA ou a persoa en quen delegue, interpoñerá o máis axiña posible a denuncia ante os Corpos e Forzas de Seguridade correspondentes. Se o NNA ten que acudir á Comisaría, será acompañado pola persoa de confianza que solicite.

- A dirección do centro/coordinación de área, servizo ou dirección da entidade comunicará á Xunta de Galicia, e de ser o caso ao Ministerio Fiscal e/o Xulgado de Instrución de garda da provincia onde reside o NNA, anexado informe do centro onde se recollan os feitos, o relato do NNA se é posible, así como as actuacións de protección levadas a cabo, ademais dos informes médicos e o atestado da denuncia interposta.

b) Se, pola contra, **o feito non é constitutivo de delito**, deberase intervir desde o centro ou casa con medidas de protección específicas cara á vítima e educativas cara ao agresor/a se é outro residente/usuario/a do centro.

3. Denuncia

Tendo en conta o apartado anterior e cando o feito poida ser constitutivo de delito, procederase a denunciar os feitos.

- **Quen:** A denuncia no caso dos menores de idade debe facerse polo/a representante legal, recaendo na persoa que ostente a dirección do centro de protección ao ser o guardador/a legal.

- **Onde:**

- Na Comisaría da Policía Nacional ante a Unidade de Atención á Familia e Muller (UFAM), sendo unidades especializadas na prevención e a investigación das infraccións penais sobre violencia de xénero, doméstica e sexual.

- Na Comandancia da Garda Civil ante os Equipos de Muller e Menor (EMUME) da localidade, se por competencia territorial así corresponde.

- **Como:**

- De maneira presencial, sendo acompañado o NNA polo director/a de o centro e/o o profesional de maior confianza para o NNA, se é posible.

- De oficio, na Comisaría de Policía, poderase solicitar que o NNA sexa atendido por un/unha psicólogo/a e un avogado/a, , cuxa función é orientar e asistir aos NNA e aos seus representantes legais nas actuacións para seguir en todo o procedemento xudicial.

- Para reducir os efectos da victimización secundaria e reducir ao máximo as veces que declara o NNA, recoméndase solicitar a preconstitución da declaración da vítima. A proba preconstituída é a gravación do testemuño nunha primeira fase de investigación da vítima, a cargo dunha persoa experta que poida extraer a información necesaria, e dita gravación utilizarase como proba en xuízo. Actualmente, esta proba é obrigatorio realizala no caso no que a vítima sexa menor de 14 anos.

- En todo momento, a/s persoas que acompañan ao NNA deben darlle seguridade e tranquilidade, explicando o que se está facendo, estando atentos aos sentimentos de medo, ansiedade e/o de culpa que poidan aparecer, xa que o feito de acudir á Comisaría/Comandancia pode producir ou aumentar o sentimento de culpabilidade ao relacionar ter que declarar con ser o feito de facer “ algo malo”.

Cando a violencia é exercida dentro do centro de protección

Cando o agresor é outro menor.

O criterio de asimetría de idade entre agresor/agresora e vítima, xera moita controversia ao non estar taxado xuridicamente no ordenamento xurídico español. Algúns autores consideran que entre agresor/agresora e vítima teñen que haber unha diferenza de idade de cinco anos. Con todo, está a producirse un incremento de abusos sexuais de menores cara a outros menores nos cales esa diferenza de idade de cinco anos non existe, pero que fai necesario que se poida considerar como agresión sexual para a responsabilidade penal do menor.

Doutra banda, o Código penal no art. 183 bis, establece “o consentimento libre do menor de dezaseis anos excluírá a responsabilidade penal polos delitos previstos no Capítulo II, cando o autor sexa unha persoa próxima ao menor por idade e grao de desenvolvemento ou madurez”. Isto non quere dicir que os menores comprendidos entre os 16 e os 17 anos non gocen de protección penal, aínda que, limitada aos supostos de engano ou abuso de posición recoñecida de confianza, autoridade ou influencia, actos de exhibicionismo ou provocación sexual e delitos. En calquera caso, sempre que tanto vítima como agresor sexan menores de idade hase de intervir con ambos:

- Protexendo en todo caso á vítima mediante a separación física do agresor e cunha intervención de apoio e reparación máis intensiva, tal e como se indica nos apartados anterior e seguinte.

- Realizando unha intervención educativa e reparadora no agresor, xa que el/ela mesma puido ser vítima da violencia que agora reproduce.

Se o NNA alcanzase **a idade de 14 anos** e o feito violento constituía delito, denunciarase en todo caso ante a Fiscalía de Menores ao rexerse pola Lei orgánica 5/2000, do 12 de xaneiro, reguladora da responsabilidade penal do menor, sendo os Xulgados de Menores os competentes para resolver sobre as medidas xudiciais que o menor debe cumprir, unha vez instruído o expediente polo Ministerio Fiscal correspondente.

Cando os feitos puidesen ter carácter de delito e se trate dun menor que **non alcanzase os 14 anos de idade**, poñerase en coñecemento do Ministerio Fiscal, valorándose a posibilidade de realizar a derivación por parte do Servizo de protección de menores a programas especializados dirixidos a menores de 14 anos presuntos autores de delitos.

Cando o agresor é un adulto

No caso no que o agresor sexa un adulto, independentemente da natureza e gravidade dos feitos violentos, procederase a interpoñer a denuncia segundo comentado anteriormente. Ademais, ao ser o adulto traballador do centro de protección, procederase á apertura de expediente disciplinario inmediato e posteriormente ao seu despedimento.

Cando o menor agrede ao adulto

No caso no que a agresión se produza por parte dun/a menor residente no centro de protección e diríxase cara ao persoal traballador do centro, o equipo educativo determinará as actuacións, dentro das establecidas no Regulamento de Funcionamento Interno do centro, estando en todo caso ditas actuacións fundadas no proxecto educativo do centro e o proxecto educativo individual do/a menor, respetando en todo momento a dignidade e os dereitos dos menores e sen que en ningún caso pódaselles privar dos mesmos.

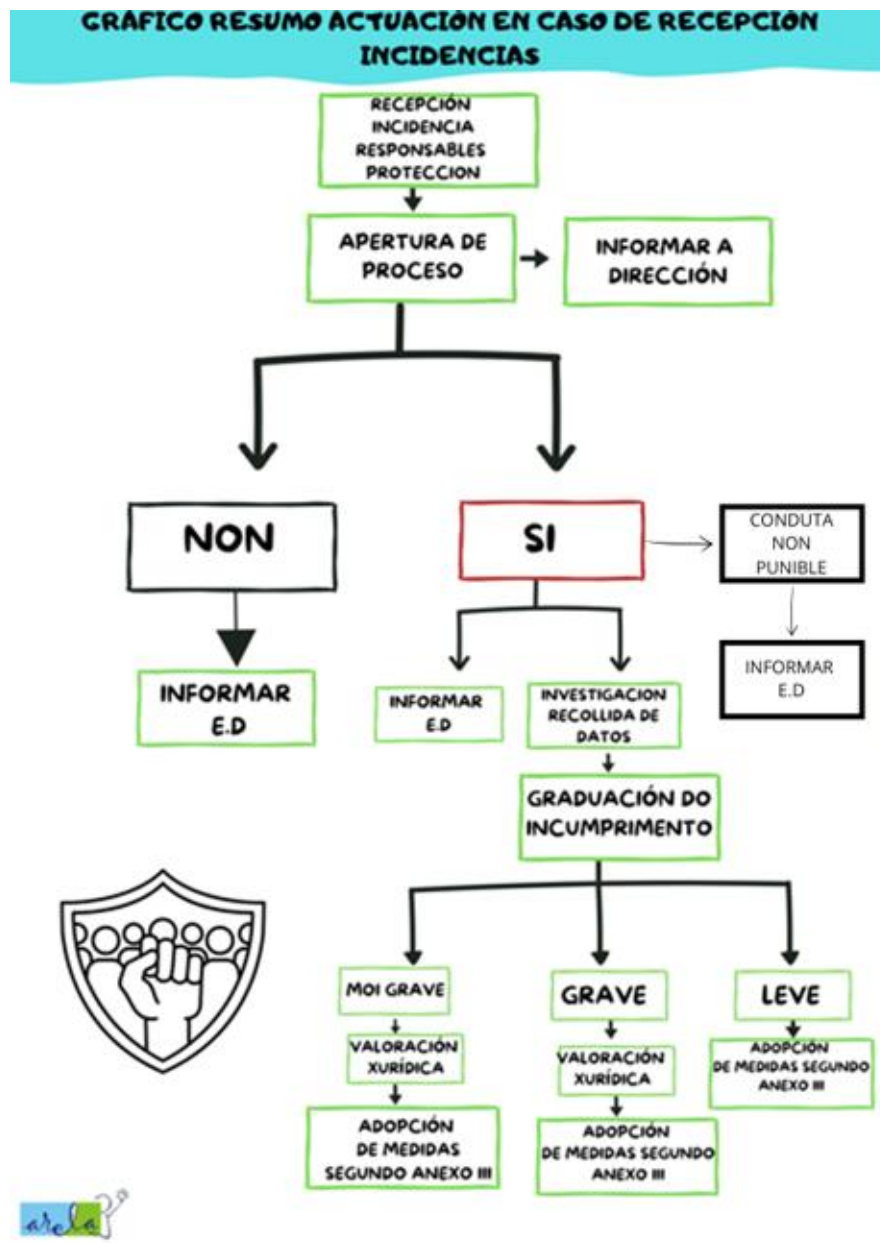
Con todo, a persoa agredida pode denunciar a agresión ante as Forzas e Corpos de Seguridade, sendo entón competente o Xulgado de Menores de resolver as medidas que levarán a cabo, tendo en conta a idade do NNA a efectos da responsabilidade penal do menor.

Cando se exerce violencia institucional

Enténdese por violencia institucional calquera lexislación, programa, procedemento ou actuación por acción ou omisión procedente dos poderes públicos, ou ben, derivada da actuación individual do profesional ou funcionario, que comporte abuso, negligencia, prexuízo da saúde, a seguridade, o estado emocional, o benestar físico, a correcta maduración, ou que vulnere os dereitos básicos das persoas, e comprendendo todas as modalidades de malos tratos que se poden derivar da permanencia dos NNA en centros de protección e que vulnere o exercicio pleno dos dereitos da infancia aos NNA e da aplicación efectiva do seu interese superior.

É por iso imprescindible, que os NNA dispoñan de cauces de denuncia e queixa respecto ao propio sistema que sexan accesibles, anónimos e adaptados. Da mesma maneira, os centros deben de constituírse como contornas seguras en todas as súas dimensións e garantir así, un bo trato en todas as intervencións que sobre os NNA realícense.

ANEXO 6. FLUXOGRAMA REPORTE INCIDENCIAS



ANEXO 7. PLANTILLA FOLLA DE REXISTRO DE CASOS

FOLLA DE REPORTE DE INCIDENTE DE PROTECCIÓN

SERVIZO	
PROGRAMA	
DATA	

- É un documento interno e confidencial.
- As persoas destinatarias son o Punto focal como responsable de Protección a infancia que reportara o mesmo a Comisión.
- Este documento e o persoal que ten acceso debe respectar a normativa vixente en materia de protección e xestión de datos.

FOLLA DE REPORTE DE INCIDENTE DE PROTECCIÓN	
Entidade;	
Programa:	
Ano:	

FOLLA DE REXISTRO DE CASO	
DATOS DA PERSOA INFORMANTE	
Nome e apelidos:	
Teléfono e/ou e-mail:	
Posto de traballo:	
Coñecemento dos feitos (marcar opción)	
Visión directa	<input type="checkbox"/>
Referido por unha terceira persoa	<input type="checkbox"/>
Referido por outros NNA	<input type="checkbox"/>
DATOS DO NNA AFECTADO/A	
Nome e apelidos:	
Data de nacemento:	
Enderezo e teléfono:	
Persoa de referencia:	

DATOS DO PRESUNTO AUTOR/A DOS FEITOS	
Nome e apelidos:	
Data de nacemento:	
Enderezo e teléfono:	
Relación con NNA:	
DETALLES DO INCIDENTE	
Lugar do suceso:	
Data:	
Descrición dos feitos:	
Información adicional:	
Sinatura:	
Nome completo:	
Data:	

**CONCLUSION DO PROCESO DE INVESTIGACION E RESOLUCIÓN DA
SOSPEITA/DUDA/DENUNCIA**

ACCIÓN DESENVOLVIDAS	
Comunicación interna	
Investigación e recollida de probas	
Recollida de testemuñas	

Actuacións de protección	
Reunións con outros profesionais	
Prácticas restaurativas	
Aplicación de medidas de acompañamento	
Medidas disciplinarias	
Asesoría xurídica, psicolóxica, con outras entidades, etc.	
Denuncia	
Derivación a outros servizos e/ou profesionais	
Baixa no servizo	
Extinción das causas	
Outras	
EXPLICACIÓN DAS ACCIÓNS DESENVOLVIDAS	
FORMA DE NOTIFICACIÓN DA RESOLUCIÓN ÁS PARTES IMPLICADAS	
VALORACIÓN DO PROCEDEMENTO E ASPECTOS A MELLORAR	
Sinatura:	
Nome completo:	

Data:	

ANEXO 8. FUNCIONES RESPONSABLES DE PROTECCIÓN E COMITÉ PROTECCIÓN

RESPONSABLES DE PROTECCIÓN: Rol e responsabilidades

Trátase das persoas designada pola entidade para liderar o traballo de protección á infancia. Son as persoas de referencia para a xestión de tódolos elementos vencellados coa protección á infancia conxuntamente cos/as responsables, profesionais ou departamentos que correspondan. Contarán para iso cuns termos de referencia concretos e precisos.

En cuanto a coordinación e planificación

1. Actuar conforme aos procedementos detallados na Política de Protección.
2. Coordinar a Comisión de Protección (reunións e actividades).
3. Coordinar la aplicación efectiva e o seguimento da Política de Protección.
4. Coordinar a actualización da Política de Protección, garantindo a participación de todo o persoal pertinente.

En cuanto a prevención e sensibilización

1. Ter coñecemento da realidade social da entidade para dispor de información, si se produce un incidente ou por se fora preciso asesoramento externo.
2. Facilitar, que todas as persoas da entidade coñezan a Política de protección.
3. Propoñer e desenvolver un plan de formación para o persoal en Protección e bo trato.
4. Apoiar a implementación e o seguimento da Política de Protección.

En cuanto a compartir coñecemento

1. Proporcionar asesoramento e apoio a comisión, naqueles procedementos que o requiran.
2. Recibir asesoramento legal nos casos que o requiran

En cuanto a xestión de incidencias

1. Actuar como primeiro punto de contacto para as cuestións relativas á protección del NNA, e compartilas coa Comisión de Protección.
2. Activar o mecanismo de resposta ante un incidente (medidas de protección, decisión sobre a investigación e o seguimento, sancións, etc.).
3. Colaborar coas institucións encargadas do benestar de NNA do lugar e/ou cos organismos encargados de facer cumprir a Lei e, na medida do posible, velar polo que os NNA reciban o apoio axeitado.
4. Manter un rexistro dos incidentes e asegurarse de que se cumpre coa protección de datos.
5. Verificar que a Comisión recibe a formación e acompañamento axeitado para o cumprimento das súas funcións.

6. Avaliar o desempeño da comisión no marco das súas funcións de protección.
7. Dar conta dos procedementos obxecto de valoración á Equipa directiva.

COMITE DE PROTECCIÓN: Rol e responsabilidades

Comité de protección a infancia: Conxunto de persoas que forman o grupo para xestionar todos os elementos relacionados con protección á infancia dentro da entidade, incluíndo a xestión daquelas sospeitas ou denuncias internas que poidan darse. Debe contar cuns termos de referencia concretos e precisos:

Funcións operativas en canto a sensibilización co persoal da entidade interno e externo

1. Dar a coñecer a Política de protección a persoal, NNA, familia, entidades.
2. Xerar espazos de reflexión arredor da Protección e bo trato dentro das dinámicas de traballo xa establecidas.
3. Promocionar os dereitos e a participación dos NNA.
4. Velar pola aplicación da Política de Protección na incorporación de persoal.
5. Actuar de acordo cos procedementos recollidos na Política de protección.

Funcións operativas en canto a prevención

1. Incorporar ferramentas para a análise de factores de risco nos ámbitos de acción da entidade.
2. Traballar en rede con profesionais comprometidos coa protección e o bo trato.
3. Fomentar mecanismos participativos, tanto co persoal como cos/as NNA para a implementación e revisión/mellora da Política de protección.
4. Elaborar un informe anual de actividades de prevención e proceso de intervención para dispoñer de datos sistematizados do traballo realizado e das necesidades detectadas.

Funcións operativas en canto a información e actuación

1. Establecer estratexias para dar a coñecer as canles de comunicación, denuncia e demanda de casos de violencia.
2. Recibir xunto co punto focal as comunicacións/sospeitas/denuncias.
3. Coordinarse co Punto Focal na resposta, valoración e seguimento dun incidente.
4. Garantir un proceso de indagación transparente, participativo e obxectivo.
5. Establecer unha base de datos para o rexistro das situacións informadas, resposta, seguimento e peche.
6. Resgardar a documentación, asegurando a confidencialidade e privacidade das persoas implicadas.
7. Realizar un seguimento/acompañamento dos casos que así o permitan.
8. Asegurar sempre unha resposta as situacións informadas.

9. Asistir as sesións e reunións de traballo que se acorden para o desenvolvemento das súas funcións.
10. Recibir asesoramento e apoio do Punto Focal ou externo nos casos que se requira.

Esquema de funcionamento

Manteranse reunións ordinarias cada 6 meses en liña, como obxectivo de realizar o seguimento da implementación da política de protección.

Os responsables de protección poderá convocar reunións extraordinarias ante a aparición de incidentes, para realizar a análise e consenso de acordos e medidas tomadas.

Traballarase conxuntamente a través da plataforma de traballo en liña nextcloud da propia entidade e baixo o enderezo electrónico creado para tal efecto.

TERMOS DE REFERENCIA DO COMITÉ DE PROTECCIÓN E DA POLÍTICA DE BO TRATO

1. Obxectivos

Coa aprobación da Política e Código de Bo trato cara NNA, a Asociación ARELA comprométese a traballar para a prevención do maltrato e a violencia dende a construción dunha cultura da protección e o bo trato, onde as interaccións cos/as NNA promovan a súa dignidade e favorezan o seu desenvolvemento pleno e o benestar nun entorno seguro e protector.

Os propósitos do Comité de Bo trato serán:

- Garantir a implementación, o seguimento e adaptación da política de protección e bo trato.
- Garantir a información e formación das persoas implicadas.
- Sistematizar as boas prácticas
- Apoiar aos Responsables de protecciónna xestión de incidencias.

2. Marco de acción

O comité de Protección e Bo trato actuará en todo momento dentro do seguinte marco de acción da misión e dos valores da Asociación ARELA.

3. Membros do Comité

Nome	Posto	Rol no comité

ANÁLISE DE RISCOS (MODELO)

DIMENSIÓN 1 – Análise e xestión de riscos**XESTIÓN ORGANIZATIVA E ADMINISTRATIVA***Situacións nas que poidan ser involucradas NNA, procesos administrativos, procesos contratación empresas externas, provedores, etc.*

RISCO	ACCION IMPLEMENTADA OU PLANIFICADA	INDICADOR	FONTE DE VERIFICACIÓN	RESPONSABLE	NIVEL RISCO

DIMENSIÓN 2 – Análise e xestión de riscos**INFRAESTRUTURA***Espazos físicos nos que potencialmente se desenvolven as actividades dos Servizos.*

RISCO	ACCION IMPLEMENTADA OU PLANIFICADA	INDICADOR	FONTE DE VERIFICACIÓN	RESPONSABLE	NIVEL RISCO

DIMENSIÓN 3 – Análise e xestión de riscos**PERSOAL***Persoal vinculado á entidade: persoal contratado, voluntariado, consultarías, persoal de prácticas, persoas socias, doantes, etc.*

RISCO	ACCION IMPLEMENTADA OU PLANIFICADA	INDICADOR	FONTE DE VERIFICACIÓN	RESPONSABLE	NIVEL RISCO

DIMENSIÓN 4 – Análise e xestión de riscos**PROGRAMAS***Servizos e actividades levadas a cabo pola entidade*

RISCO	ACCION IMPLEMENTADA OU PLANIFICADA	INDICADOR	FONTE DE VERIFICACIÓN	RESPONSABLE	NIVEL RISCO

Asociación ARELA

Rúa Ernesto Lecuona, nº11, baixo, 36205 Vigo