

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

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN

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

Versión nº. 1

Esta versión anula otras anteriores

FICHA DEL DOCUMENTO

Título:	Protocolo de actuación para la prevención, detección, notificación y asesoramiento e situaciones de violencia contra niños, niñas, adolescentes y personas en situación de vulnerabilidad.
Área funcional:	Protección de Niños, Niñas, Adolescentes y Personas en situación de Vulnerabilidad
Aprobado por:	Junta Directiva de la Asociación Española de Escuelas de Segunda Oportunidad
Fecha de aprobación:	Aprobado el 29 de noviembre de 2019
Fecha de revisión:	-
Versión en vigor:	Versión 1
Idiomas:	Castellano
Ámbito de aplicación:	Todas las personas y organizaciones vinculadas con la entidad.
Delegado del Órgano de Gobierno para la Protección de NNA-PsV:	Secretario de la Asociación Española de Escuelas de Segunda Oportunidad (actualmente Juan Carlos Melgar Cuesta)
Responsable de Protección de NNA-PsV:	Director de la Asociación Española de Escuelas de Segunda Oportunidad (actualmente Guillaume Thureau – guillaume.thureau@e2oespana.org)

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Observaciones	Responsable
1	29/11/2019	Versión 1	G. Thureau

ACERCA DE ESTE DOCUMENTO

El protocolo ha sido desarrollado a partir de un documento de referencia del Instituto de Innovación, Desarrollo e Impacto Social (2018). Sistema de Protección Interno (SdPi) de niños, niñas, adolescentes y personas en situación de vulnerabilidad. Caja de herramientas: **Guía nº. 9, Guía para la construcción del Protocolo de Actuación**. Colección Estrategias y herramientas para la construcción de entornos protectores, de buen trato y cuidado mutuo. Se ha hecho modificaciones para adaptarlo al contexto de la Asociación Española de Escuelas de Segunda Oportunidad.

INFORMACIÓN PRELIMINAR

Como entidad de segundo nivel, la Asociación Española de Escuelas de Segunda Oportunidad no ejecuta acciones directas con personas menores de edad y/o en situación de vulnerabilidad, aunque sí puede suceder de forma puntual (eventos o proyectos específicos), casi siempre a través de la actuación de entidades socias que asumen la intervención directa con esas personas. Este protocolo de actuación será el documento de referencia en esas situaciones. Los posibles casos que puedan ocurrir se gestionarán conjuntamente con las entidades socias de dónde proceden los menores y/o personas en situación de vulnerabilidad.

CONTENIDOS

PRELIMINARES

0 SIGLAS Y ACRÓNIMOS EMPLEADOS

1 PRESENTACIÓN

2 FINALIDAD DEL DOCUMENTO

3 PRINCIPIOS DE PROCEDIMIENTO

PAUTAS DE ACTUACIÓN

1 MEDIDAS DE PROTECCIÓN

2 PROCEDIMIENTO DE NOTIFICACIÓN

3 ¿QUÉ HACER TRAS LA APLICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO?

4 DIFUSIÓN Y ACCESIBILIDAD AL RECURSO

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

ANEXOS

1 INFORME DE NOTIFICACIÓN

2 EXPEDIENTE DE NOTIFICACIÓN

3 PROPUESTA DE CATALOGACIÓN DE DATOS

4 COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD



Documento:	PROTOCOLO DE ACTUACIÓN
Fecha de aprobación:	29/11/2019
Fecha de actualización:	-
Versión nº. :	1
Página:	Página 5 de 32

primera parte

PRELIMINARES

0

SIGLAS Y ACRÓNIMOS EMPLEADOS

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

1

FINALIDAD DEL DOCUMENTO

1. Servir como documento de referencia y consulta por parte de todos los agentes implicados.
2. Servir como instrumento de formación.
3. Se actualizará según las necesidades desde el enfoque de la mejora continua y para incorporar situaciones no previstas.
4. En función de la necesidad, pueden hacerse adaptaciones más manejables destinadas a ciertos perfiles de usuarios, profesionales, voluntarios o colaboradores.

2

PRESENTACIÓN

1. Uno de los obstáculos que progresivamente se ha puesto de manifiesto con el paso de los años, es la ausencia, en la práctica, de un modelo común y homogéneo de actuación ante la sospecha del maltrato infantil en el marco global del Estado español.

2. A pesar del esfuerzo realizado por instituciones como el Observatorio de la Infancia en el desarrollo de un Protocolo único de actuación y de las Hojas de Notificación de Maltrato, los instrumentos y recursos disponibles en el conjunto del Estado resultan muy heterogéneos.
3. Esta evidente disparidad entre las diferentes Comunidades Autónomas en los escenarios de prevención, detección e intervención, ha propiciado que, en ocasiones, la necesaria implicación ciudadana se haya visto disminuida a causa de la ausencia de un único mensaje claro y funcional acerca del sentido de la notificación de la sospecha de maltrato infantil y de las consecuencias que se derivan de ello para los diferentes agentes participantes en el proceso, incluyendo a la persona que notifica.
4. El marco de referencia a nivel estatal sobre todo lo relacionado con el procedimiento a seguir ante los casos de maltrato infantil y respecto a los cuales las Comunidades Autónomas han de desarrollar e implementar sus propios protocolos, ya que las competencias en Protección a la Infancia están transferidas a las mismas, son las siguientes publicaciones del Observatorio de la Infancia¹:
 - a. **Maltrato Infantil: detección, notificación y registro de casos** (2006).
 - b. **Protocolo Básico de Intervención contra el Maltrato Infantil** (2008).
 - c. Este último Protocolo se actualizó en 2014 dando lugar al **Protocolo básico de intervención contra el maltrato infantil en el ámbito familiar**, actualizado a la intervención en los supuestos de menores de edad víctimas de violencia de género.
5. El *Protocolo Básico* refiere, en su apartado 6.1. *Medidas generales* (pág. 11): “el protocolo que se pueda establecer en cada Comunidad Autónoma, para que sea viable, debe ser firmado y asumido por las instituciones implicadas de cada ámbito (educativo, sanitario, social, policial y judicial) y la entidad competente en materia de protección de menores de cada Comunidad Autónoma, así como implicar a la sociedad civil y dentro de ésta, especialmente a aquellas ONG o Asociaciones cuya acción se encuadra en éste ámbito de trabajo”, comprometiéndose los organismos implicados a, entre otras cuestiones, difundir el protocolo, fomentar la formación de los profesionales al respecto y difundir el protocolo a la población general, a través de campañas informativas de prevención y sensibilización sobre maltrato infantil.
6. **El presente Protocolo pretende ser un documento de referencia interno en la entidad, que asuma los principios de eficiencia que todo protocolo de estas características debe tener y que permita la coordinación de todos los agentes clave y de las actuaciones a desarrollar, adaptándose así a la realidad de su entorno más inmediato.**

¹ FAPMI, en calidad de miembro del Observatorio de la Infancia y del Grupo de Trabajo sobre Maltrato Infantil del mismo, colaboró activamente en la elaboración de todos estos documentos.

1. Principio de celeridad:

- a. Es necesario que la tramitación se realice de forma urgente y que se fije un plazo máximo para la gestión de las incidencias y notificaciones.

2. Principio de confidencialidad:

- a. Todos los trámites que se realicen en el procedimiento serán confidenciales.
- b. Para tal efecto, se adoptarán las medidas oportunas en cada caso, entre las cuales cabe destacar:
 - i. Firma obligatoria por parte de las personas que intervengan de un documento de confidencialidad y de guardar secreto sobre el tema.
 - ii. Garantizar la custodia de la documentación.
 - iii. Utilización de códigos alfanuméricos para identificar los expedientes.

3. Principio de protección de la intimidad:

- a. El procedimiento tiene que proteger la intimidad de la víctima, como de todas las personas implicadas en el procedimiento.

4. Principio de protección de la dignidad de las personas:

- a. Se debe proteger la dignidad tanto de la víctima como de todas las personas implicadas en el procedimiento.

5. Principio de seguridad jurídica, imparcialidad y derecho de defensa de los implicados:

- a. En todos los trámites que se realicen se garantizarán todos los aspectos jurídicos aplicables en función de la naturaleza del caso que protejan a todas las personas implicadas.

6. Principio de transparencia:

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



Documento:	PROTOCOLO DE ACTUACIÓN
Fecha de aprobación:	29/11/2019
Fecha de actualización:	-
Versión nº. :	1
Página:	Página 9 de 32

segunda parte

PAUTAS DE ACTUACIÓN

Sección 1

MEDIDAS DE PROTECCIÓN

1. Consentimiento para la participación en actividades:
 - a. Obtener, directamente o a través de las entidades socias de la Asociación, el consentimiento de los padres, del cuidador principal y/o del representante legal de menores de edad para la participación en las actividades previstas.
 - b. En el caso de padres separados o divorciados, se recomienda obtener el consentimiento de ambos.
2. Se podrá definir medidas específicas según las actividades desarrolladas por la Asociación en la cual se prevé la participación de PME-PsV. Se tendrán que difundir a todas las personas involucradas.

Sección 2

PROCEDIMIENTO DE NOTIFICACIÓN

TERMINOLOGÍA

1. En este apartado emplearemos de manera genérica el término “situación” para hacer referencia a las situaciones de violencia contra NNA-PsV tanto potenciales (sospechas) como reales (confirmadas).
2. También se incluyen en el término “situaciones” las consultas o posibles dudas que sobre una situación pueda darse.

ASPECTOS CLAVE

¿Quién debe notificar?	La notificación es una obligación legal tanto para los ciudadanos como para los profesionales, recogida en la legislación española. Por lo tanto, cualquier persona – esté vinculada o no- a la entidad debe notificar.
¿Qué se debe notificar?	Cualquier situación potencial o real en la que se vean involucrados NNA-PsV: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Cualquier modalidad de violencia contra o entre NNA-PsV. ✓ Trato inadecuado o respecto al que se tengan dudas. ✓ Vulneración del CdC o de la PdP. ✓ Provocada por cualquier persona: el agresor puede ser un igual (otro NNA-PsV), un profesional, un colaborador, un familiar, la propia institución² ...).
¿Es necesario tener la certeza de que algo está sucediendo?	No, es suficiente con la sospecha. La confirmación será por parte de agentes especializados.
¿A quién debo acudir?	A través de: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Responsable de Protección
¿Cómo?	Siguiendo las pautas de este Protocolo de Actuación.
¿Debo cumplimentar algún cuestionario?	Es recomendable que antes de notificar se cumplimente el Informe de Notificación (ver anexo 1). Se trata de un breve documento en el que se registra la información básica de la situación. Si el notificante no lo cumplimenta –al margen del motivo- lo hará la persona de enlace según proceda.
Las consultas y notificaciones: ¿son anónimas?	La identidad de la persona que consulta o notifica, así como el contenido de las mismas, es confidencial, es decir: no trascenderá en ningún caso fuera del marco del Comité de Protección. En el caso de las consultas, no es necesario que el consultante se identifique. Sin embargo, en el caso de las notificaciones, es necesario que el notificante facilite algún dato para poder contar con su colaboración para definir mejor qué hacer o en distintas fases del procedimiento.
¿Puedo consultar y notificar a un dispositivo externo y ajeno a mi entidad?	Sí, a través de ³ : <ul style="list-style-type: none"> ✓ Teléfono Europeo de Ayuda a la Infancia Maltratada (116 111). ✓ Teléfono de Asistencia Ciudadana (112).

² Debe tenerse en cuenta que un inadecuado diseño de los servicios prestados por la entidad puede afectar y dañar a las personas, especialmente NNA-PsV, por lo que ante una circunstancia de este tipo, debe notificarse siempre.

³ Los datos de contacto con otras entidades y dispositivos han de recogerse en los formatos presentados en el Anexo 2 de este Protocolo (“Recursos de consulta y notificación”).

CONSIDERACIONES RESPECTO AL PROCEDIMIENTO

1. Su objetivo es determinar cómo debe procederse para comunicar (notificar) una situación real o potencial de violencia contra NNA-PsV, registrar la información, analizarla y complementarla si es necesario y ofrecer una respuesta adecuada en el menor tiempo posible.
2. El procedimiento se basa en los siguientes principios: diligencia, eficiencia, inmediatez y salvaguarda de la confidencialidad de todos los implicados, especialmente de las NNA-PsV.
3. Y asume como eje fundamental garantizar la seguridad y apoyo a los NNA-PsV en todo el proceso.
4. La entidad se reserva el derecho de ejercitar las acciones legales y disciplinarias que considere oportunas, a parte de las obligadas por Ley (notificación de sospechas):
 - a. Contra la persona implicada en la vulneración de la PdP y el CdC.
 - b. Contra la persona que notificase sabiendo que el hecho notificado es falso.
5. A lo largo de todo el procedimiento primará el interés superior del niño y se evitará en todo caso cualquier situación que pudiese suponer la victimización secundaria de NNA, motivo por el cual, como pauta, no se entrevistará a los NNA afectados.
6. El procedimiento se desarrollará bajo el criterio de confidencialidad para garantizar la protección de la intimidad y dignidad de todas las personas involucradas, especialmente de las personas menores de edad.

REGISTRO DE LA INFORMACIÓN, ARCHIVO Y CUSTODIA

- 1. Registro de la información en el Informe de Notificación (IdN – ver anexo 1):**
 - a. El IdN es el instrumento documental central de todo el proceso tanto en el caso de consultas como de notificaciones, de manera que se simplifique la gestión de ambas empleando el mismo formato para el registro de la información.
 - b. Se recomienda que las consultas se gestionen también a través de este documento, ya que resulta frecuente que lo que inicialmente se plantea como duda dé lugar más adelante a un caso que requiera mayores actuaciones.
 - c. Como pauta general, se animará a los notificantes a que cumplimenten de forma previa el Informe antes de dar el paso de informar. Esto les permitirá ordenar la información y tener una idea más clara de los hechos.
 - d. Sin embargo, es probable que el notificante –por distintos motivos- no quiera o no pueda cumplimentar el Informe. En estos casos, su cumplimentación será responsabilidad de la persona de enlace.

- e. Para que el Informe pueda ser cumplimentado, es necesario que esté accesible, por lo que se recomienda que el Informe esté disponible en dos versiones Papel y Word.

2. Registro de la información en el Expediente de Notificación (EdN – ver anexo 2):

- Se trata de una carpeta específica para cada caso en la que archivar toda la documentación del mismo, incluyendo una relación cronológica de las actividades realizadas, personas implicadas, etc.
- Este documento tan sólo debe ser cumplimentado por las distintas personas de enlace a medida que van realizando gestiones del caso, por lo que es de uso exclusivamente interno.
- Se recomienda que se cumplimente en formato digital. Se podrá imprimir una vez cerrado el caso, para ser archivado en soporte papel.

3. Registro de la información relativa a consultas:

- La consulta se podrá recibirse por teléfono, email, papel o vía reunión. Será el Responsable de Protección quien la registre, así como la respuesta por su parte. En caso que la consulta sea trasladada al Comité de Protección, se registrará también la respuesta colegiada.
- La comunicación de la respuesta al interesado será siempre por escrito (email o papel).

4. Registro de la información relativa a la notificación:

- El Responsable de Protección registrará su entrada y dará inicio al proceso pertinente según se describe en el capítulo específico de este Protocolo más adelante.

5. Archivo y custodia de la documentación:

- Como criterio general se establece que la documentación será archivada preferentemente en soporte papel. La entidad debe garantizar la salvaguarda de la integridad, seguridad y confidencialidad de la documentación, tal y como corresponde a información sensible y en función del marco legislativo al respecto vigente.

COLABORACIÓN CON EL COMITÉ DE PROTECCIÓN

- El personal contratado, voluntario, colaborador o subcontratado no podrá negarse a prestar su colaboración con el Comité si es requerido por este.
- El tiempo invertido en la colaboración (sea dentro de la jornada de trabajo o fuera de la misma) podrá ser compensado en forma de días de libre disposición. En todo caso, se intentará –en la medida de lo posible– que la colaboración sea dentro de la jornada habitual de trabajo, debiendo organizarse la entidad para facilitar la participación en el Comité.

FLUJOGRAMAS

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

- **Escenario 1:** Gestión de consultas y dudas.
- **Escenario 2:** Posibles casos de violencia contra NNA-PsV por parte de terceros ajenos a la entidad y que suceden fuera del entorno en el que la entidad desarrolla sus actividades.
 - Los agresores pueden tener relación de amistad o parentesco con la víctima (por ejemplo, ser sus padres) y la agresión haber sucedido –por ejemplo- en el domicilio familiar, pero en todo caso nos referimos –en esta modalidad- a casos que suceden fuera del entorno de la entidad.
- **Escenario 3:** Posibles casos de violencia contra NNA-PsV por parte de miembros de la Red Interna y/o Externa (tanto si suceden en el entorno en que la entidad desarrolla sus actividades como fuera).
 - **Escenario 3.a.** Pautas de actuación en caso que los hechos sean constitutivos de delito o posible delito.
 - **Escenario 3.b.** Pautas de actuación en caso que los hechos sean constitutivos de falta o posible falta o una vulneración de la Política de Protección o del Código de Conducta.
- **Medidas correctoras** a aplicar en todos los casos para los Escenarios 2 y 3.

Escenario 1: CONSULTA			
	¿Qué?	¿Quién?	Documentación
1º.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Consulta o duda sobre cualquier cuestión relativa a protección de NNA-PsV. ✓ La consulta puede recibirse mediante teléfono, email o reunión personal. 	La consulta puede proceder de: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Cualquier persona vinculada directa o indirectamente a la entidad. ▪ Beneficiarios, sus familias y cuidadores. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Ninguna.
2º.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Recoger toda la información necesaria para ofrecer una respuesta adecuada. ✓ Contestar la consulta en el plazo de 48 horas en situaciones estándar. ✓ Si la persona que consulta considera que se trata de una situación urgente, la respuesta debe ser lo más inmediata posible en el plazo máximo de 24 horas. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsable de protección 	<ul style="list-style-type: none"> ○ La respuesta debe ser por escrito a través del apartado específico del Informe de Notificación.
3º.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ El Responsable de Protección podrá trasladar a su vez la consulta al Comité de Protección para su análisis y valoración de la respuesta idónea. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Comisión de Protección. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ La respuesta debe ser por escrito a través del apartado específico del Informe de Notificación.

4º.	✓ Remitir la respuesta al Comité de Protección para que sea incluida en el dossier de respuestas a consultas.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsable de Protección. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Dossier de respuesta a consultas.
5º.	✓ Recopilación de respuestas y elaboración del dossier.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsable de Protección. 	--

Escenario 2: POSIBLE CASO DE VIOLENCIA CONTRA NNA-PsV POR PARTE DE TERCEROS AJENOS A LA ENTIDAD Y FUERA DEL ENTORNO EN EL QUE LA ENTIDAD DESARROLLA SUS ACTIVIDADES

¿Qué?		¿Quién?	Documentación
1º.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Detección de una situación real o potencial de violencia contra NNA-PsV. ✓ Detección de una posible situación de vulneración del Código de Conducta y/o la Política de Protección. 	El notificante puede ser: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Cualquier persona vinculada directa o indirectamente a la entidad. ▪ Beneficiarios, sus familias y cuidadores. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Cumplimentación del Informe de Notificación con datos básicos sobre la situación.
2º.	✓ Recepción del informe de notificación.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsable de protección. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Expediente de Notificación: Registro de actuaciones.
3º.	✓ Traslado del informe de notificación a la Fiscalía de la Audiencia Provincial en el plazo máximo de 12 horas.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsable de protección. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Expediente de Notificación: Registro de actuaciones.

Escenario 3: POSIBLE CASO DE VIOLENCIA CONTRA NNA-PsV POR PARTE DE MIEMBROS DE LA RED INTERNA Y/O EXTERNA DE LA ENTIDAD (AL MARGEN DE QUE SUCEDAN EN EL ENTORNO EN QUE LA ENTIDAD DESARROLLA SUS ACTIVIDADES O FUERA).

¿Qué?		¿Quién?	Documentación
0º.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Plazos máximos de gestión: <ul style="list-style-type: none"> • Casos urgentes: 12 horas. • Casos no urgentes: 24 horas máximo. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Criterio aplicable a todas las personas involucradas en la gestión del flujograma. 	--
1º.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Detección de una situación real o potencial de violencia contra NNA-PsV. ✓ Detección de una posible situación de vulneración del Código de Conducta y/o la Política de Protección. 	El notificante puede ser: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Cualquier persona vinculada directa o indirectamente a la entidad. ▪ Beneficiarios, sus familias y cuidadores. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Cumplimentación del Informe de Notificación con datos básicos sobre la situación.
2º.	✓ Recepción del Informe de Notificación.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsable de protección. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Cumplimentación del Informe de Notificación con los datos de recepción.

3º.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Valoración de: <ul style="list-style-type: none"> • Grado de urgencia y gravedad en función de si está en riesgo la integridad física y/o psíquica del NNA-PsV. • Si se trata o no de un delito. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsable de protección. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Cumplimentación del Informe de Notificación con la valoración y propuesta.
4º.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Traslado del Informe de Notificación y de la propuesta de acción al Comité de Protección. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsable de Protección. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Expediente de Notificación: Registro de actuaciones.
5º.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ El Responsable de Protección se pondrá en contacto con el notificante para contrastar los datos de los que dispone y completar los que precise. ✓ Paralelamente, se entrevistará con la discreción necesaria, con todas aquellas personas que resulte oportuno para completar la información disponible. ✓ Los NNA no serán entrevistados en ningún caso para evitar su victimización secundaria. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsable de Protección. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Expediente de Notificación: Registro de actuaciones.
6º.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Traslado de toda la información al Comité de Protección. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsable de Protección. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Expediente de Notificación: Registro de actuaciones.
Ver a continuación las pautas de actuación en función de la casuística.			

Escenario 3.a.			
Pautas de actuación en caso que los hechos sean constitutivos de delito o posible delito			
<p>Criterios generales:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Las siguientes pautas son aplicables al personal contratado, voluntario o colaborador y miembros de la Red Interna de la entidad o todas aquellas que prestan sus servicios de forma directa en la entidad. 2. En el caso de personal contratado, voluntario o colaborador de subcontratas, empresas de servicios o miembros de la Red Externa que dependen funcional y jurídicamente de terceras organizaciones, el procedimiento a seguir será el mismo salvo que les informará periódicamente a la organización de la cual dependen. 			
1º.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ En caso de tratarse de un delito o posible delito, se procederá al traslado del Informe de Notificación y toda la documentación recogida en el Expediente a la Fiscalía de la Audiencia 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsable de Protección. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Expediente de Notificación: Registro de actuaciones.

	Provincial en el plazo máximo de 36 horas desde la recepción de la notificación.		
2º.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ En el plazo máximo de 48 horas desde la recepción de la notificación. ✓ Valoración de las medidas cautelares a adoptar (p.e.: suspensión temporal de actividad). ✓ Comunicación razonada por escrito de la notificación a la persona que supuestamente ha vulnerado la PdP y/o el CdC. ✓ Apertura de expediente disciplinario informativo. ✓ Traslado del expediente disciplinario informativo al Comité de Empresa en los casos en que proceda. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Comité de Protección. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Expediente de Notificación: Registro de actuaciones.
3º.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ En el plazo de siete días naturales, el interesado podrá manifestar por escrito lo que considere conveniente para el esclarecimiento de los hechos. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Persona que supuestamente ha vulnerado la PdP y/o el CdC. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Expediente de Notificación: Registro de actuaciones.
4º.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ A lo largo de todo este proceso, podrán desarrollarse otras actuaciones orientadas a recabar datos sobre la situación, evitando en todo momento la interferencia con actuaciones determinadas por la Fiscalía. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsable de Protección. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Expediente de Notificación: Registro de actuaciones.
5º.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Una vez recibidas las alegaciones del interesado, se procederá al traslado de toda la información al Comité de Protección. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsable de Protección. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Expediente de Notificación: Registro de actuaciones.
6º.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Plazo máximo de 48 horas. ✓ Valoración a nivel interno de si –al margen del resultado de las actuaciones de la Fiscalía- el hecho notificado es constitutivo de falta y vulnera o no la PdP y el CdC y del Convenio Colectivo de Acción e Intervención Social. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Comité de Protección. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Expediente de Notificación: Registro de actuaciones.

	✓ Determinación de la sanción correspondiente a nivel interno.		
7º.	✓ Traslado de la propuesta al Órgano de Gestión ⁴ para su validación.	▪ Responsable de Protección.	○ Expediente de Notificación: Registro de actuaciones.
8º.	✓ Plazo: 24 horas. ✓ Validación (o revocación) de la propuesta y comunicación al Comité de Protección por escrito.	▪ Órgano de Gestión.	○ Expediente de Notificación: Registro de actuaciones.
9º	✓ Comunicación de la deliberación del Comité al interesado y actuaciones consecuentes.	▪ Comité de Protección	○ Expediente de Notificación: Registro de actuaciones.
10º.	✓ Registro del resultado del proceso y copia del Expediente de Notificación en el Expediente personal en caso de ser miembro de la Red Interna de la entidad.	▪ Dirección de la entidad.	○ Expediente personal.

Escenario 3.b.			
Pautas de actuación en caso que los hechos sean constitutivos de falta o posible falta respecto al SdPi			
<p>Criterios generales:</p> <ol style="list-style-type: none"> Las siguientes pautas son aplicables al personal contratado, voluntario o colaborador y miembros de la Red Interna de la entidad o todas aquellas que prestan sus servicios de forma directa en la entidad. En el caso de personal contratado, voluntario o colaborador de subcontratas, empresas de servicios o miembros de la Red Externa que dependen funcional y jurídicamente de terceras organizaciones, el procedimiento a seguir será el mismo salvo que les informará periódicamente a la organización de la cual dependen. 			
1º.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ En el plazo máximo de 48 horas desde la recepción de la notificación. ✓ Valoración de las medidas cautelares a adoptar (p.e.: suspensión temporal de actividad). ✓ Comunicación razonada por escrito de la notificación a la persona que supuestamente ha vulnerado la PdP y/o el CdC. ✓ Apertura de expediente disciplinario informativo. 	▪ Comité de Protección.	○ Expediente de Notificación: Registro de actuaciones.

⁴ En función de cuál sea la estructura de la entidad y las personas / áreas responsables últimas de tomar este tipo de decisiones.

	✓ Traslado del expediente disciplinario informativo al Comité de Empresa en los casos en que proceda.		
2º.	✓ En el plazo de siete días naturales, el interesado podrá manifestar por escrito lo que considere conveniente para el esclarecimiento de los hechos.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Persona que supuestamente ha vulnerado la PdP y/o el CdC. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Expediente de Notificación: Registro de actuaciones.
3º.	✓ A lo largo de todo este proceso, podrán desarrollarse otras actuaciones orientadas a recabar datos sobre la situación, evitando en todo momento la interferencia con actuaciones determinadas por la Fiscalía.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsable de Protección. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Expediente de Notificación: Registro de actuaciones.
4º.	✓ Una vez recibidas las alegaciones del interesado, se procederá al traslado de toda la información al Comité de Protección.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsable de Protección. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Expediente de Notificación: Registro de actuaciones.
5º.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Plazo máximo de 48 horas. ✓ Valoración a nivel interno de si –al margen del resultado de las actuaciones de la Fiscalía- el hecho notificado es constitutivo de falta y vulnera o no la PdP y el CdC y del Convenio Colectivo de Acción e Intervención Social. ✓ Determinación de la sanción correspondiente a nivel interno. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Comité de Protección. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Informe de Notificación: actualización de la información.
6º.	✓ Traslado de la propuesta al Órgano de Gestión para su validación.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsable de Protección. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Expediente de Notificación: Registro de actuaciones.
7º.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Plazo: 24 horas. ✓ Validación (o revocación) de la propuesta y comunicación al Comité de Protección por escrito. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Órgano de Gestión. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Expediente de Notificación: Registro de actuaciones.
8º	✓ Comunicación de la deliberación del Comité al interesado y actuaciones consecuentes.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Comité de Protección. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Expediente de Notificación: Registro de actuaciones.
9º.	✓ Registro del resultado del proceso y copia del Expediente de Notificación	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dirección de la entidad. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Expediente personal.

	en el Expediente personal en caso de ser miembro de la Red Interna.		
--	---	--	--

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

Criterios generales:

1. Las siguientes pautas están dirigidas al análisis de los hechos y de qué acciones pueden llevarse a cabo para evitar que puedan volver a suceder.
2. Las personas responsables de este análisis (Comité de Protección) deben ser conscientes de que no todas las situaciones pueden prevenirse, por lo que han de adoptar una perspectiva realista.
3. Son aplicables a todos los supuestos, pero especialmente a aquellos casos en los que el posible agresor está vinculado de una u otra forma con la entidad.
4. Deben aplicarse al margen del resultado, es decir:
 - a. El hecho notificado resulta ser cierto y ha podido probarse y el interesado es culpable de un delito o falta.
 - b. Se desconoce si el hecho notificado ha sido cierto o no, dado que no ha podido probarse.
 - c. El hecho notificado no es cierto, pero no ha habido mala fe por parte del notificante.
 - d. El hecho notificado es falso y el notificante era consciente de ello.
4. También han de aplicarse independientemente de la relación con la entidad con el agresor o presunto agresor⁵.

1º.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Tras la clarificación de los hechos, deben analizarse de forma colectiva qué puede hacer la entidad para garantizar –en la medida de lo posible– que los hechos no vuelvan a suceder. ✓ Esta actividad debe desarrollarse a través de espacios de participación. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Comité de Protección. ▪ Posiblemente en grupos de trabajo. 	Informes de propuestas.
2º.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Sistematización y definición operativa de las propuestas y cambios necesarios. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsable de Protección. 	Informe final.
3º.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Traslado del informe de propuestas a la Junta Directiva de la entidad para que se valore la adopción de las mejoras. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsable de Protección. 	Informe final.

⁵ Dado que incluso en el caso en que no tenga relación con la entidad ni la agresión haya tenido lugar en su ámbito de actuación, pueden llevarse a cabo acciones de sensibilización, prevención, detección y notificación

Sección 3

¿QUÉ HACER TRAS LA APLICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO?

1. Al margen de su resultado, es habitual que la activación del procedimiento descrito provoque algún tipo de reacción en el ecosistema humano de la entidad, como pueden ser alarma, miedo, preocupación y/o incertidumbre.
2. Este efecto también puede verse causado por la implementación de las medidas correctoras dirigidas a evitar que la situación vuelva a darse.
3. Si bien ya se ha comentado que este tipo de casos debe gestionarse en función del principio de confidencialidad y con la discreción necesaria (al menos hasta que se aclaren los hechos), en muchas ocasiones la magnitud de los hechos puede generar que se filtre información y que esta no sea la más adecuada ni fidedigna.
4. En ambos casos, es necesario que los responsables de la entidad comuniquen a los miembros de su Red Interna y Externa con franqueza los hechos y las medidas correctoras que se implementarán. Esta comunicación, si se lleva a cabo de forma planificada, puede convertirse en un elemento que refuerce el SdPI, el compromiso de la entidad con la protección y cohesione a las personas en un frente común.
5. La gestión de estas acciones comunicativas debe ser liderada por el Responsable de Protección con el asesoramiento del Comité de Protección y otros perfiles profesionales de la entidad.

Sección 4

DIFUSIÓN Y ACCESIBILIDAD AL RECURSO

1. **Difusión:** El presente Protocolo y el procedimiento de notificación (tanto a instancias externas como internas a la entidad) debe difundirse a todas las redes de personas, organizaciones y empresas que colaboran con la entidad en la consecución de sus fines y que pueden estar en contacto directo con NNA-PsV.
2. **Conocimiento y comprensión del Protocolo por parte de NNA-PsV, sus familias y cuidadores:**
 - a. A través del plan de comunicación relacionado con la protección y/o directamente a través de los socios de la Asociación, se informará a los NNA-PsV que participen en actividades de la Asociación de la existencia de este protocolo.
3. **Canales de información sobre el Protocolo y notificación para NNA-PsV, sus familias y cuidadores.** La entidad debe disponer de:
 - a. **Página web de información sobre protección y flyer informativo distribuido en eventos específicos**
 - b. **Línea de ayuda vía email (info@e2oespana.org)**



Documento:	PROTOCOLO DE ACTUACIÓN
Fecha de aprobación:	29/11/2019
Fecha de actualización:	-
Versión nº. :	1
Página:	Página 22 de 32

Sección 5

MEDIDAS ORIENTADAS A LA MONITORIZACIÓN DEL PROTOCOLO Y SU MEJORA CONTINUA

1. La entidad dispone de un buzón virtual (info@e2oespana.org) al que puedan remitirse quejas y sugerencias.
2. Una vez implantado el Protocolo, el Comité de protección se encargará de su seguimiento.

Anexo 1

INFORME DE NOTIFICACIÓN

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

0 Confidencialidad

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

1 Datos de registro

Fecha:	
Hora:	
Nº. de expediente:	

2 Datos de la persona que cumplimenta el Informe⁶

Nombre:	
Función dentro del SdPI ⁷ :	
Teléfono:	
E-mail:	

3 Datos del notificante

Nombre:	
Puesto de trabajo / función:	
Relación con la persona afectada ⁸ :	
Teléfono:	
E-mail:	

4 Datos de la persona afectada

Nombre:	
Edad:	
Sexo:	
Programa en el que participa:	

5 Datos de la/s persona/s involucradas

Nombre/s:	
-----------	--

⁶ Si es el notificante, no es necesario cumplimentar este apartado.

⁷ Sistema de Protección Interno.

⁸ Niños, niña, adolescente o persona en situación de vulnerabilidad.

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

6 ¿Cómo tuvo noticia de la situación?

--

7 Descripción de la situación o de los motivos de sospecha

<p>Realice una descripción lo más detallada posible de los hechos.</p> <p>Resulta de especial importancia conocer –de la forma más exacta posible- lo que dijo la persona afectada.</p> <p>Qué Quién Cuándo Dónde...</p>	
---	--

8 ¿Qué se ha hecho al respecto?

<p>Por parte del notificante.</p> <p>Por parte de otras personas...</p>	
---	--

9 Datos de otros posibles informantes

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

10 Observaciones

<p>Puede comentar aquí cualquier otra cuestión que considere de interés para el caso.</p>	
---	--

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



Anexo 2

EXPEDIENTE DE NOTIFICACIÓN

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

0 Confidencialidad

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

1 Datos de registro

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

2 Registro de actuaciones⁹

Fecha	Descripción de la actuación ¹⁰	Documento adjunto ¹¹	Responsable ¹²

⁹ La finalidad del Expediente es disponer de un registro de todas las actuaciones desarrolladas, cronológicamente ordenadas y facilitar el archivo y localización de la información y documentación relevante.

¹⁰ Cumplimentar una sola final con cada actuación.

¹¹ Numerar correlativamente todos los documentos citados. La consignación de la información debe ser de la siguiente forma: Nº. del documento_Título del mismo (si dispone de fecha, debe registrarse en formato XX/XX/XX).

¹² Consignar sólo las iniciales del nombre y los dos primeros apellidos.

3 Resultados ¹³	
Medidas adoptadas:	
Resultados de las medidas:	
Motivo de cierre del expediente:	

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

5 Acceso al Expediente

5.a. Personas autorizadas		
Básicas:		
<input checked="" type="checkbox"/> Responsable de Protección. <input checked="" type="checkbox"/> Miembros del Comité de Protección.		
Otras		
Nombre y apellidos	Función	Grado de acceso ¹⁴

5.b. Historial de acceso		
Fecha	Nombre y apellidos	Motivo

¹³ Tenga en cuenta que este documento y la información contenido será objeto de auditoría, por lo que debe ser lo más explícito y exacto posible.

¹⁴ Total o parcial (en este último caso, especificar cuál).

Anexo 3

PROPUESTA DE CATALOGACIÓN DE DATOS PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES SOBRE EL FUNCIONAMIENTO DEL PROTOCOLO

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

Variables de análisis¹⁵

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

¹⁵ Las variables que se proponen aquí cumplen las exigencias de reporte mínimas pero pueden ser complementadas con otros datos de análisis en función del interés de la entidad. Obviamente, las propuestas de mejora derivadas del análisis de la información podrán ser más adecuadas en función del volumen de variables analizadas.

A1. Perfil de la víctima¹⁶.

Perfil		Vinculación con la entidad	
		Si	No
Beneficiarios	Niños, niñas y adolescentes		
	Especificar edad:		
	Especificar sexo:		
	Personas en situación de vulnerabilidad		
	Especificar si con capacidad jurídica modificada:		
	Especificar sexo:		
	Familias y cuidadores		
Adultos	Especificar área / función / programa en caso de vinculación con la entidad:		
	Especificar sexo:		
Otros perfiles ¹⁷			

A2. Tipo de expediente¹⁸.

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

¹⁶ Consignar la opción que proceda.

¹⁷ En función del interés de la entidad.

¹⁸ Consignar la opción que proceda.

A3. Origen / fuente de detección ¹⁹.

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

¹⁹ Consignar la opción que proceda. Pueden consignarse varias si se da el caso.

A4. Canal de comunicación inicial²⁰.

Canal indirecto	Buzón de sugerencias / quejas							
	Escrito anónimo							
	Otros	Especificar:						
Canal directo	Medio			Receptor				
	Email Escrito	Teléfono	Entrevista personal	Coordinador de Protección (un igual)	Punto de Coordinación	Responsable de Protección	Comité de Protección	
Observaciones								

A5. Tiempo de resolución²¹.

Menos de 7 días ²² .	
Entre 8 y 15 días.	
Entre 16 y 30 días.	
Más de un mes (especificar)	
Observaciones	

²⁰ Consignar la opción que proceda. Pueden consignarse varias si se da el caso.

²¹ Consignar la opción que proceda. El segmento temporal se define como el tiempo transcurrido desde que se recibe la primera comunicación hasta el cierre del expediente.

²² Los días son considerados naturales.

A6. Tipo de temas de consulta / situaciones²³.

Catálogo de situaciones		Gravedad ²⁴		
		Constitutivo de delito	Constitutivo de vulneración de la PdP y/o del CdC	
Violencia física				
Violencia sexual	Acoso sexual			
	Abuso sexual			
	Explotación sexual	Pornografía		
		Prostitución		
Explotación	Trata			
Violencia verbal				
Manipulación emocional				
Trato inadecuado				
Trato vejatorio				
Uso inadecuado de la disciplina o las medias correctora / educativas				
Otras categorías ²⁵				
Observaciones				

A7. Tipo de consecuentes²⁶.

Para el/los notificante/s	
Para la/s persona/s afectada/s	
Para la/s persona/s implicadas/s	
Para la entidad / medidas correctoras ²⁷	
Observaciones	

²³ Pueden consignarse varias opciones si es necesario.

²⁴ Consignar la opción que proceda.

²⁵ En función del interés de la entidad.

²⁶ En función de lo definido por la entidad.

²⁷ Cambios significativos en la entidad resultantes de la gestión de este caso.

Anexo 4

COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD DE LAS PERSONAS INVOLUCRADAS EN LA GESTIÓN DE POSIBLES CASOS DE VIOLENCIA, MALTRATO Y/O CONDUCTA INAPROPIADA EN LOS QUE SE VEN INVOLUCRADOS²⁸ NNA-PsV

Don/Doña, _____ habiendo participado en la gestión de posibles casos de violencia, maltrato y/ conductas inadecuadas contra personas menores de edad según el presente Protocolo, se compromete a respetar la confidencialidad, privacidad, intimidad e imparcialidad de las partes a lo largo de las diferentes fases del proceso, concretamente en los siguientes aspectos:

1. Garantizar la dignidad de las personas y su derecho a la intimidad a lo largo de todo el procedimiento, así como la igualdad de trato entre mujeres y hombres.
2. Garantizar el tratamiento reservado y la más absoluta discreción en relación con la información sobre las situaciones que pudieran ser constitutivas de violencia, maltrato y/o conducta impropia.
3. Garantizar la más estricta confidencialidad y reserva sobre el contenido de las comunicaciones presentadas, resueltas o en proceso de investigación de las que tenga conocimiento, así como velar por el cumplimiento de la prohibición de divulgar o transmitir cualquier tipo de información por parte del resto de las personas que intervengan en el procedimiento. Esta obligación de confidencialidad se mantiene incluso después de concluido el procedimiento descrito en este Protocolo.
4. Asimismo, declaro que he sido informado por la entidad de la responsabilidad disciplinaria en que podría incurrir por el incumplimiento de las obligaciones anteriormente expuestas.
5. Todo lo anterior está orientado hacia el creación de un espacio de discreción en el que los hemos puedan ser clarificados. Tanto en caso de confirmación de las sospechas como de no confirmación pero existiendo sospechas razonables, la entidad se compromete a actuar de forma inmediata, diligente y conforme a lo dispuesto en su Sistema de Protección Interno.

En _____ a ____ de _____ de _____.

Firmado:

Nombre y apellidos: _____

DNI nº.: _____

²⁸ Ya que pueden verse involucrados como víctimas, agresores u observadores / testigos.