

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN

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



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
Fecha de aprobación:	24/06/2019
Fecha de revisión:	31/05/2019 01/02/2024
Versión en vigor:	2
Idiomas:	Castellano
Ámbito de aplicación:	Todas las personas y organizaciones vinculadas con la entidad.
Delegado del Órgano de Gobierno para la Protección de NNA-PV:	Nuria Jerez Majo
Responsable de Protección de NNA-PV:	Patricia González Prada



CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Observaciones	Responsable
1	31/05/2019	Versión 1	Mónica Pichardo Galán
2	01/02/2024	Versión 2	Patricia González Prada



CONTENIDOS

PRELIMINARES

0 SIGLAS Y ACRÓNIMOS EMPLEADOS

1 FINALIDAD DEL DOCUMENTO

Segunda parte

PAUTAS DE ACTUACIÓN

1 MEDIDAS DE PROTECCIÓN TRANSVERSALES

2 MEDIDAS DE PROTECCIÓN ESPECÍFICAS EN ACTIVIDADES VINCULADAS A LA ENTIDAD

3 PROCEDIMIENTO DE NOTIFICACIÓN

4 ¿QUÉ HACER TRAS LA APLICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO?

5 DIFUSIÓN Y ACCESIBILIDAD AL RECURSO

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



ANEXOS

1

INDICADORES DE DETECCIÓN

2

RECURSOS DE CONSULTA Y NOTIFICACIÓN



PRELIMINARES

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

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. Actualizado periódicamente.
 4. Pueden hacerse adaptaciones más manejables.
-



PAUTAS DE ACTUACIÓN

MEDIDAS DE PROTECCIÓN TRANSVERSALES

1. Consentimiento para la participación en actividades:
 - a. Obtener en todas las ocasiones el consentimiento de los padres, del cuidador principal y/o del representante legal de NNA-PsV para la participación en las actividades previstas.
 - b. En el caso de progenitores separados o divorciados, deberá obtenerse el consentimiento de ambos.

Sección 2

MEDIDAS DE PROTECCIÓN ESPECÍFICAS EN ACTIVIDADES VINCULADAS A LA ENTIDAD

1. Todas las personas vinculadas a la entidad a nivel profesional, ya sea persona contratada o voluntaria, deberá estar claramente identificada, al menos, llevando en un lugar visible la documentación identificativa establecida por la entidad.

Sección 3

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-PV 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.

RESUMEN DE ASPECTOS CLAVE

Notificar quiere decir poner en conocimiento de los dispositivos con competencia (ya sean internos a la organización o externos) en la materia las evidencias o sospechas que puede haber respecto a que un NNA puede estar siendo víctima de alguna modalidad de violencia o trato inadecuado.



La notificación tiene dos dimensiones:

Notificación externa (hacia dispositivos externos a la organización):

- Para hechos delictivos o potencialmente constitutivos de delito.
- Servicios sociales, Fiscalía...

Notificación interna (hacia dispositivos externos a la organización):

- Para hechos no delictivos ni constitutivos de delito que pueden atender contra la Política de protección de personas menores de edad o alguno de sus instrumentos.
- Responsable de Protección, Comité de Protección, Punto de Coordinación de Valponasca.
- Con frecuencia los hechos propios de notificación externa son antes notificados a nivel interno.

<p>¿Quién debe notificar?</p>	<p>La notificación es una obligación legal tanto para los ciudadanos como para los profesionales, recogida en la legislación española.</p> <p>Por lo tanto, cualquier persona – esté vinculada o no- a Valponasca debe notificar.</p> <p>La LOPIVI indica quién debe comunicar las situaciones de violencia</p> <p>Deber de comunicación general art. 15</p> <p>Deber de comunicación cualificado art-16</p> <p>Deber de comunicación de contenidos ilícitos en internet art. 19</p> <p>Comunicación de las situaciones de violencia por los propios niños/as y adolescentes</p>
<p>¿Qué se debe notificar?</p>	<p>Cualquier situación potencial o real en la que se vean involucrados NNA-PsV:</p> <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 institución...).
<p>¿Es necesario tener la certeza de que algo está sucediendo?</p>	<p>No, es suficiente con la sospecha. La confirmación será por parte de agentes especializados.</p>
<p>¿A quién debo acudir?</p>	<p>A nivel interno, a través de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Responsable de Protección. ✓ Punto de Coordinación. ✓ Otras personas designadas por la organización (en función de la estructura de la entidad). <p>A nivel externo:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Servicios Sociales. ✓ Fiscalía

	✓ Juzgado de Guardia (en casos urgentes).
¿Cómo?	Siguiendo las pautas del Protocolo de Actuación.
¿Debo cumplimentar algún cuestionario?	Es recomendable que antes de notificar se cumplimente el Informe de Notificación . 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: ✓ Teléfono Europeo de Ayuda a la Infancia Maltratada (116 111). ✓ Teléfono de Asistencia Ciudadana (112).

Procedimiento de Alegaciones Falsas

En los casos en los cuales las alegaciones se determinen falsas, bien por parte de la Fiscalía u organismo competente, o bien por parte del Comité de Protección en los casos de faltas no constitutivos de delito, se procederá de la siguiente manera:

- Reunión extraordinaria por parte del Comité de Protección para valora posibles medidas de sanción y/o medidas de reparación del daño.
- Envío de propuestas de medidas a la Junta Directiva con el fin de aprobar o rechazar las medidas propuestas por el Comité de Protección.
- Una vez comunicado el resultado de la Junta Directiva al Comité de Protección, este comunicará a los implicados las mismas.
- El Comité de Protección registrará en el Expediente de notificaciones todas las acciones. ^[OBJ]



1. Su objetivo es determinar cómo debe procederse para comunicar (notificar) una situación real o potencial de violencia contra NNA-PV, 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-PV.
3. Y asume como eje fundamental garantizar la seguridad y apoyo a los NNA-PV 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. Informe de Notificación:

- a. 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.
- 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.
- 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. En caso de que no lo cumplimente el notificante, será responsabilidad de la persona de enlace¹.
- e. Se recomienda que el Informe esté disponible en dos versiones:
 - i. En papel, para poder ser cumplimentado a mano.
 - ii. En formato Word (alojado en una página web o intranet) para que pueda ser cumplimentado digitalmente y enviado por email si fuese el caso.

2. Expediente de Notificación:

¹ Coordinador de Protección, Punto de Coordinación, Responsable de Protección...



a. 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.

b. 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.

c. Se recomienda que se cumplimente en formato digital (por lo que debería estar disponible en una intranet) y que sólo se imprima una vez cerrado el caso.

3. Archivo y custodia:

a. Como criterio general se establece que la documentación será archivada preferentemente en soporte papel y custodiada en el despacho del Responsable de Protección.

b. En caso de no disponibilidad, será custodiada en el Departamento de Personal por parte de su Responsable.

c. En todo caso, la entidad debe garantizar la salvaguarda de la integridad, seguridad y confidencialidad de la documentación, tal y como corresponde a información sensible y en función del marco legislativo al respecto vigente.

4. Consultas:

a. La consulta puede recibirse por cualquier canal, por lo que deberá ser el Punto de Coordinación quien la registre, así como la respuesta por su parte.

b. En caso de que la consulta sea trasladada al Responsable de Protección, este deberá registrar su respuesta. Y también deberá hacerlo en caso de que este a su vez traslade la consulta al Comité de Protección y la respuesta sea colegiada.

c. En todo caso, se recomienda que –en la medida de lo posible- las respuestas por parte del Punto de Coordinación se consulten previamente con el Responsable de Protección.

d. La comunicación de la respuesta al interesado será siempre por escrito.

5. Notificación:

a. Dado que la notificación también puede recibirse por cualquier canal, en principio deberá ser el Punto de Coordinación quien registre su entrada y dé inicio al proceso pertinente según se describe en el capítulo específico de este Protocolo más adelante.

COLABORACIÓN CON EL COMITÉ DE PROTECCIÓN

1. Ninguna instancia o personal contratado, voluntario, colaborador o subcontratado podrá negarse a prestar su colaboración con el Comité si es requerido por este.

2. El tiempo invertido en la colaboración fuera del horario laboral, en el caso que así fuera, se devolverán en horas libres. 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 asociación para facilitar la participación en el Comité.

3. La compensación del tiempo invertido:
 - a. Deberá ser aprobada por el órgano competente.
 - b. Será gestionada por el Área de Gestión de Personas de la entidad.

FLUJOGRAMA

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-PV 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.
- **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 de que los hechos sean constitutivos de delito o posible delito.
 - **Escenario 3.b.** Pautas de actuación en caso de que los hechos sean constitutivos de falta o posible falta.
- **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-PV. ✓ 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"> ○ Registro de Consultas (expediente de Notificación)
2º.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Recoger toda la información necesaria para ofrecer una respuesta adecuada. ✓ Contestar la consulta en el plazo de 24 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 12 horas. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Punto de Coordinación. 	<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"> ✓ En caso que el Punto de Coordinación no disponga de la información necesaria, podrá trasladar la consulta al Responsable de Protección. No obstante, 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Punto de Coordinación. ▪ Responsable de Protección. ▪ Comisión de 	<ul style="list-style-type: none"> ○ La respuesta debe ser por escrito a través del apartado específico del Informe de Notificación.

	<p>en todos los casos deberá comunicar al Responsable de Protección la existencia de un posible caso.</p> <p>✓ El Responsable de Protección trasladará a su vez la consulta al Comité de Protección para su análisis y valoración de la respuesta idónea.</p>	Protección.	
4º	<p>✓ El Comité de Protección podrá trasladar a su vez la consulta a un asesor externo experto en materia de Protección para asegurar una respuesta idónea.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Comisión de Protección. ▪ Asesor externo experto en materia de Protección. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ La respuesta debe ser por escrito a través del apartado específico del Informe de Notificación.
5º.	<p>✓ Remitir la respuesta al Comité de Protección para que sea incluida en el dossier de respuestas a consultas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Punto de Coordinación y/o Responsable de Protección. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Dossier de respuesta a consultas.
6º.	<p>✓ Recopilación de respuestas y elaboración del dossier.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsable de Protección. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Dossier de respuesta a consultas.

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

	¿Qué?	¿Quién?	Documentación
1º.	<p>✓ Detección de una situación real o potencial de violencia contra NNA-PV.</p> <p>✓ Detección de una posible situación de vulneración del Código Ético y/o la Política de Protección.</p>	<p>El notificante puede ser:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Cualquier persona vinculada directa o indirectamente a la asociación. ▪ Beneficiarios, sus familias y cuidadores. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Cumplimentación del Informe de Notificación con datos básicos sobre la situación.
2º.	<p>✓ Recepción del informe de notificación.</p> <p>✓ Comunicación al Responsable de Protección la existencia de un posible caso.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Punto de Coordinación. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Expediente de Notificación: Registro de actuaciones.
3º	<p>✓ El Responsable de Protección trasladará a su vez el Informe de Notificación al Comité de Protección para su análisis y valoración.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsable de Protección. ▪ Comisión de Protección. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Expediente de Notificación: Registro de actuaciones.
4º	<p>✓ Traslado del informe de notificación a Servicios Sociales y en caso de urgencia a Juzgado de Guardia. Plazo de 12 a 24 horas</p>	<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-PV POR PARTE DE MIEMBROS DE LA RED INTERNA Y/O EXTERNA

DE VALPONASCA (AL MARGEN DE QUE SUCEDAN EN EL ENTORNO EN QUE LA ENTIDAD DESARROLLA SUS ACTIVIDADES O FUERA) ² .			
¿Qué?		¿Quién?	Documentación
0º.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Plazos máximos de gestión: <ul style="list-style-type: none"> ○ Casos urgentes (hechos constitutivos de posible delito y/o riesgo de integridad física de NNA-PsV): 12 horas. ○ Casos no urgentes (no existe riesgo contra la integridad física de NNA-PsV): 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-PV. ✓ Detección de una posible situación de vulneración del Código Ético y/o la Política de Protección. 	El notificante puede ser: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Cualquier persona vinculada directa o indirectamente a Valponasca. ▪ Beneficiarios, sus familias y cuidadores. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Cumplimentación del Informe de Notificación con datos básicos sobre la situación.
2º.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Recepción del Informe de Notificación. ✓ Comunicación al Responsable de Protección la existencia de un posible caso. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Punto de Coordinación. 	<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-PV. • Si se trata o no de un delito. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Punto de Coordinación. 	<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 junto a una propuesta de acción al Responsable de Protección. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Punto de Coordinación. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Expediente de Notificación: Registro de actuaciones.
5º.	<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.
6º.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ El Punto de Coordinación se pondrá en contacto con el notificante para contrastar los datos de los que dispone y completar los que precise. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Punto de Coordinación. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Expediente de Notificación: Registro de actuaciones.

² Ha de estar expuesto en lugares comunes y difundirse a todos los miembros de la Red Interna y Externa. En el caso de NNA-PV y sus familias y cuidadores, deberá entregarse una copia impresa.

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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. 		
7º.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Traslado de toda la información al Comité de Protección. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Punto de Coordinación. ▪ 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 de 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 Provincial en el plazo máximo de 24 horas desde la recepción de la notificación. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsable de Protección. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Expediente de Notificación: Registro de actuaciones.
2º.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ En el plazo máximo de 24 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 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Comité de Protección. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Expediente de Notificación: Registro de actuaciones.

	casos en que proceda.		
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 y/o Punto de Coordinación. 	<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 24 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"> ○ Expediente de Notificación: Registro de actuaciones.
7º.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Traslado de la propuesta a la JD para su validación. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsable de Protección. ▪ Delegado de Protección. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Expediente de Notificación: Registro de actuaciones.
8º.	<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"> ▪ Junta directiva de Valponasca. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Expediente de Notificación: Registro de actuaciones. ○ Documento escrito de validación o revocación de la propuesta de la JD.
9º.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Comunicación de la deliberación del Comité al interesado y actuaciones consecuentes. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Comité de Protección + ▪ Representante del Área de Gestión de Personas. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Expediente de Notificación: Registro de actuaciones.
10º.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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 Valponasca. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsable del Área de Gestión de Personas. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Expediente personal.

Escenario 3.b.

Pautas de actuación en caso de que los hechos sean constitutivos de falta o posible falta.

Criterios generales:

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 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.
2º.	<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.
3º.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ A lo largo de todo este proceso, podrán desarrollarse otras actuaciones orientadas a recabar datos sobre la situación. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsable de Protección. ▪ Punto de Coordinación. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Expediente de Notificación: Registro de actuaciones.
4º.	<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.
5º.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Plazo máximo de 48 horas. ✓ Valoración a nivel interno de si el hecho notificado es constitutivo de falta y vulnera o no la PdP y el CdC y del Convenio Colectivo de Acción e 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Comité de Protección. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Informe de Notificación: actualización de la información.



	Intervención Social. ✓ Determinación de la sanción correspondiente a nivel interno.		
6º.	✓ Traslado de la propuesta a la JD de la asociación para su validación.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsable de Protección. ▪ Delegado de Protección. 	○ 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"> ▪ Junta Directiva entidad. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Expediente de Notificación: Registro de actuaciones. ○ Documento escrito de validación o revocación de la propuesta de la JD.
8º	✓ Comunicación de la deliberación del Comité al interesado y actuaciones consecuentes.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Comité de Protección + ▪ Representante del Área de Gestión de Personas. 	○ Expediente de Notificación: Registro de actuaciones.
9º.	✓ 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 Valponasca.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsable del Área de Gestión de Personas. 	○ Expediente personal.

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 (en principio todos los integrantes del Comité de Prevención y los Grupos de Trabajo) 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 agresor.

1º.	✓ Tras la clarificación de los hechos, deben analizarse de forma colectiva qué puede hacer la entidad para garantizar –en la medida de lo posible–	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Comité de Protección. ▪ Grupos de Trabajo. 	Informes de propuestas.
-----	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------



	<p>que los hechos no vuelvan a suceder.</p> <p>✓ Esta actividad debe desarrollarse a través de espacios de participación.</p>		
2º.	<p>✓ Sistematización y definición operativa de las propuestas y cambios necesarios.</p>	<p>▪ Responsable de Protección.</p>	Informe final.
3º.	<p>✓ Traslado del informe de propuestas a la JD de la asociación para que se valore la adopción de las mejoras.</p>	<p>▪ Responsable de Protección.</p> <p>▪ Delegado de Protección.</p>	Informe final.
4º.	<p>✓ Aprobación o refutación de las propuestas por parte de la JD de la asociación.</p>	<p>▪ JD de la asociación.</p>	<p>○ Anexo al Informe final documento de aprobación o refutación de las propuestas por parte de la JD.</p> <p>○ Expediente de Notificación: Registro de actuaciones.</p>

Sección 4

¿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 asociación, 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 cohesión a las personas en un frente común.

5. En consecuencia, se recomienda que Valponasca dedique, dentro de su Plan de Comunicación Interna de la Política de Protección, un capítulo a la descripción de cómo actuar en este tipo de circunstancias.
6. 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 asociación o externos a ella.

Sección 5

DIFUSIÓN Y ACCESIBILIDAD AL RECURSO

1. **Difusión masiva:** El presente Protocolo y el procedimiento de notificación (tanto a instancias externas como internas a la entidad) debe difundirse a todas las redes de personas, organizaciones y empresas que colaboran con asociación en la consecución de sus fines.
2. **Conocimiento y comprensión del Protocolo por parte de NNA-PV, sus familias y cuidadores:**
 - a. El acceso de los beneficiarios y sus familias y cuidadores debe garantizarse y especialmente en el caso de NNA-PV, para lo cual se deben realizar versiones adaptadas del Protocolo y explicarles abiertamente su finalidad, funcionamiento y cómo pueden hacer uso de él.
 - b. Lo anterior debe hacerse dentro de acciones formativas dirigidas a ayudarles a identificar situaciones de riesgo y cómo evitarlas, de manera que el contenido sobre detección y notificación de posibles situaciones de violencia se enmarque en contenidos más amplios (por ejemplo, Educación para la Convivencia) y dote de significado la utilidad de estos recursos.
3. **Canales de información sobre el Protocolo y notificación para NNA-PV, sus familias y cuidadores.** La asociación debe disponer de al menos:
 - a. **Cartelería explicativa y trípticos informativos.**
 - b. **Buzones de quejas / sugerencias,** accesibles y en zonas en las que puedan ser empelados con discreción. Se recomienda su existencia en soporte material y virtual³.

Sección 6

MEDIDAS ORIENTADAS A LA MONITORIZACIÓN DEL PROTOCOLO Y SU MEJORA CONTINUA

1. La asociación dispone de un buzón (físico y virtual) al que puedan remitirse quejas y sugerencias.
2. El informe semestral y anual incluirán un capítulo específico sobre el seguimiento del Protocolo.

³ Información específica en el Anexo "Recursos de información y notificación".



3. Una vez implantado el Protocolo, deberá existir al menos una reunión semestral del Comité de seguimiento para el seguimiento del mismo.

anexo i

INDICADORES DE DETECCIÓN

- Los indicadores son pistas que te pueden ayudar a descubrir lo que le pasa al niño o niña.
- Los indicadores no sólo son señales físicas, pueden ser también conductas y sentimientos.
- Un solo indicador no constituye sospecha de maltrato, pero debe hacernos estar alerta.

MALTRATO FÍSICO

INDICADORES FÍSICOS EN EL NIÑO O NIÑA

Magulladuras o moratones: En rostro, labios o boca: en diferentes fases de cicatrización: en zonas extensas del torso, espalda, nalgas o muslos: con formas no normales, agrupadas o como señal o marca del objeto con el que han sido infligidos: en varias áreas diferentes, indicando que ha sido golpeado de distintas direcciones.

Quemaduras: Quemaduras que cubren toda la superficie de las manos (como un guante) o de los pies (como un calcetín) o en formas de buñuelo en nalgas o genitales, indicativos de inmersión en líquido caliente; en brazos, piernas, cuello o torso provocadas por haber estado atado fuertemente con cuerdas; quemaduras que dejan una señal claramente definida (plancha, parrilla etc.).

Fracturas: En el cráneo, nariz o mandíbula; fracturas en espiral de los huesos largos (brazos, piernas); en diversas fases de cicatrización; fracturas múltiples; cualquier fractura en un niño menor de dos años.

Lesiones internas.

Heridas o raspaduras en la boca, labios, encías u ojos; en los genitales externos; en la parte posterior de los brazos, piernas o torso.

Cortes o pinchazos.

Señales de mordeduras humanas, especialmente cuando parecen ser de adulto o reiteradas.

Señales de asfixia o ahogamiento.



CONDUCTA DEL NIÑO O NIÑA

- Cauteloso con respecto al contacto físico con los adultos.
- Se muestra aprensivo cuando otros niños lloran.
- Muestra conductas extremas (ej.: agresividad o rechazos extremos).
- Parece tener miedo a sus padres, de ir a casa, o llora cuando terminan las clases y tiene que irse de la escuela o guardería.
- Dice que su padre o madre le ha causado alguna lesión.

CONDUCTA DEL ADULTO / CUIDADOR

- Utiliza una disciplina severa, impropia para la edad del niño o niña.
- No da ninguna explicación con respecto a la lesión del niño/a o éstas son ilógicas, no convincentes o contradictorias.
- Parece no preocuparse por el niño.
- Percibe a la niña o el niño de manera negativa.
- Abusa del alcohol u otras drogas.
- Intenta ocultar la lesión del niño o proteger la identidad de la persona responsable de ésta.

ABANDONO O NEGLIGENCIA FÍSICA

INDICADORES FÍSICOS EN EL NIÑO O NIÑA

- Ha sido abandonado.
- Retraso de crecimiento y desarrollo. Malnutrición, raquitismo.
- Falta de higiene, uñas sucias y largas, cabello largo, sucio, mal cortado, vestido inadecuado para la época del año, sucio, roto.
- Caries, flemones, pérdida de algún diente.
- Intoxicaciones o traumatismos accidentales por escasa supervisión de sus progenitores, visitas repetidas a urgencias del hospital, historia de ingresos.
- Retraso la adquisición de logros madurativos y problemas de aprendizaje.
- Infecciones recurrentes.
- Cansancio inapropiado para su edad y apatía.
- Permanencia prolongada fuera del hogar cuando es preescolar, escolar o adolescente.

- Participa en acciones delictivas (vandalismo, prostitución, drogas y alcohol etc...).
- Pide o roba comida.
- Raras veces asiste a la escuela.
- Se suele quedar dormido en clase.
- Llega muy temprano a la escuela y se va muy tarde.
- Dice que no hay nadie que le cuide.
- Tendencia a la apatía, somnolencia y tristeza.
- Agresividad y autoagresión.
- Conductas dirigidas a llamar la atención.
- Abuso de drogas y/o alcohol.
- Frecuente ausencia del hogar. Promiscuidad, prostitución, proxenetismo, delincuencia.

CONDUCTA DEL ADULTO / CUIDADOR

- Abuso de drogas o alcohol.
- La vida en el hogar es caótica.
- Muestra evidencias de apatía o nulidad.
- Está mentalmente enfermo o tiene bajo nivel intelectual. Tiene una enfermedad crónica.
- Fue objeto de negligencia en su infancia
- Los padres no presentan el aspecto de abandono de su hijos.
- Poca supervisión y vigilancia.
- Falta de vacunaciones. Despreocupación por las enfermedades de su hijo. Incumplimiento de tratamientos médicos.
- Exceso de vida social y profesional.
- Compensa con bienes materiales la falta de cuidado general.

MALTRATO Y ABANDONO EMOCIONAL

INDICADORES FÍSICOS EN EL NIÑO / NIÑA

- Perturbación del lenguaje.
- Retrasos en el desarrollo físico, inmadurez en relación con su grupo de edad.
- Trastornos alimentarios, anorexia, bulimia.
- Trastornos psicósomáticos, cefaleas, dolores abdominales.

- Inhibición en el juego.
- Parece excesivamente complaciente, pasivo, nada exigente.
- Es extremadamente agresivo, exigente o rabioso.
- Muestra conductas extremadamente adaptativas que son o bien demasiado de “adultos”(ej; hacer el papel de padre o madre de otros niños) o demasiado infantiles (ej; mecerse constantemente, chuparse el pulgar, eneuresis...).
- Intentos de suicidio.
- Retrasos en desarrollo emocional e intelectual.
- Apatía en las relaciones con sus padres.
- Carácter asustadizo, tímido, pasivo, o por el contrario agresivo o negativista.

CONDUCTA DEL ADULTO / CUIDADOR

- Culpa o desprecia al niño o niña.
- Es frío o muestra rechazo hacia el niño.
- Negación del afecto. Ausencia de señales afectivas.
- Trata de manera desigual a los hermanos.
- Parece despreocuparse por los problemas del niño.
- Sobre-exigencia. Exige al niño por encima de sus límites.
- Tolerancia a todos los comportamientos del niño sin poner límite alguno.

ABUSO SEXUAL

INDICADORES FÍSICOS EN EL NIÑO / NIÑA

- Dificultad para andar y sentarse.
- Ropa interior rasgada, manchada o ensangrentada.
- Se queja de dolor o picor en la zona genital.
- Contusiones o sangrado en los genitales externos, zona vaginal o anal.
- Tiene una enfermedad venérea.
- Tiene semen en la boca, genitales o en la ropa.
- Embarazo (especialmente al inicio de la adolescencia).



- Hematomas, escoriaciones en cara interna del muslo.
 - Ano dilatado, enrojecido, desgarros.
 - Lesiones o desgarros en la vulva, hinchadas, enrojecida.
- Cuerpo extraño en vagina o el recto.

CONDUCTAS DEL NIÑO / NIÑA

- Reservado/a, rechazante o con fantasías o conductas infantiles. Puede parecer retrasado.
- Tiene escasas relaciones con sus compañeros
- No quiere cambiarse de ropa para hacer Educación Física o pone dificultades para participar en actividades físicas.
- Comete acciones delictivas o se fuga.
- Manifiesta conductas o conocimientos sexuales extraños, sofisticados o inusuales, intenta que otros niños realicen actos sexuales.
- Dice que ha sido atacado por un padre o cuidador.
- Masturbación en lugares públicos, prostitución, promiscuidad.
- Baja autoestima.
- Terrores nocturnos. Tiene miedo de ciertas personas y lugares.
- Irracional miedo al examen físico.
- Somatizaciones, depresión, ansiedad. Enuresis. Encopresis.

CONDUCTAS DEL ADULTO / CUIDADOR

- Extremadamente protector/a o celoso/a del niño/a.
- Alienta al niño/a a implicarse en actos sexuales o prostitución.
- Sufrió de abuso sexual en la infancia.
- Experimenta dificultades en su matrimonio.
- Abuso de drogas o alcohol.
- Está frecuentemente ausente del hogar.



anexo ii

RECURSOS DE CONSULTA Y NOTIFICACIÓN

Función		Nombre, apellidos y cargo que habitualment e desempeña.	Datos de contacto ⁵	Disponibilidad	
				Presencial ⁶	Telefónica ⁷
Delegado del Órgano de Gobierno para la protección de NNA-PsV		Nuria Jerez Majo	nuria.jerez@salesianas.org 648072679	León De Lunes a viernes de 8.30 a 15.30	León De Lunes a viernes de 8.30 a 15.30
Responsable de Protección	Titular	Patricia González Prada Responsable Programa Pipii	patricia.gonzalezpra@salesianas.org 676 323 191	León: Lunes a viernes: 9 a 15	León: Lunes a viernes: 9 a 15
Punto de Coordinación Madrid ⁸	Titular	Mónica Pichardo Galán Coordinadora Programas Madrid	monica.pichardo@salesianas.org 648 072 680	Casa Plaza Lunes a jueves: 9 a 14 y de 16 a 19.00 Viernes de 9.00 – 14.00	Casa Plaza Lunes a jueves: 9 a 14 y de 16 a 19.00 Viernes de 9.00 – 14.00
Punto de Coordinación León	Titular	Inmaculada González Verdes Coordinadora Programas León	inma.gonzalez@salesianas.org 626 134 821	León: Lunes a viernes: 9.30 a 15.30	León: Lunes a viernes: 9.30 a 15.30

DE PROXIMIDAD

Recurso		Perfil ¿A qué se dedica? ¿En qué casos nos puede ayudar?	Datos de contacto
1.	Teléfono Europeo de Ayuda a la Infancia	Información general sobre cualquier situación que afecte a niños, niñas y adolescentes. Pueden llamar tanto personas menores de edad como mayores de edad. Es considerado un recurso de proximidad porque es atendido de forma autonómica.	116 111
2.	Atención sanitaria	Asistencia ciudadana	112
3.	Urgencias sanitaria	Asistencia sanitaria	061
4.	DGP	Seguridad ciudadana	091
5.			

⁴ Esta tabla debe estar expuesta en lugares comunes y difundirse a todos los miembros de la Red Interna y Externa. En el caso de NNA-PV y sus familias y cuidadores, deberá entregarse una copia impresa.



OTROS

Recursos		Perfil ¿A qué se dedica? ¿En qué casos nos puede ayudar?	Datos de contacto
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			



anexo iii

**RECURSOS DE DERIVACIÓN, ORIENTACIÓN Y
APOYO**

TRANSVERSALES

Recurso		Perfil ¿A qué se dedica? ¿En qué casos nos puede ayudar?	Datos de contacto
1.	Teléfono Europeo de Ayuda a la Infancia	Información general sobre cualquier situación que afecte a niños, niñas y adolescentes. Pueden llamar tanto personas menores de edad como mayores de edad. Es considerado un recurso de proximidad porque se atiende de forma autonómica.	116 111
2.			
3.			
4.			
5.			

ESECÍFICOS PARA VÍCTIMAS, SUS FAMILIAS Y CUIDADORES

Recurso		Perfil ¿A qué se dedica? ¿En qué casos nos puede ayudar?	Datos de contacto
1.	INFANCIA	General en materia de infancia de la Junta de Castilla y León y Comunidad de Madrid	Junta de Castilla y León Sección de Protección A la Infancia
2.			
3.			
4.			
5.			
6.			

⁵ Esta tabla debe estar expuesta en lugares comunes y difundirse a todos los miembros de la Red Interna y Externa. En el caso de NNA-PV y sus familias y cuidadores, deberá entregarse una copia impresa.



7.			
----	--	--	--



ESPECÍFICOS PARA AGRESORES

	Recurso	Perfil ¿A qué se dedica? ¿En qué casos nos puede ayudar?	Datos de contacto
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			

TRANSVERSALES

Recurso	Perfil ¿A qué se dedica? ¿En qué casos nos puede ayudar?	Datos de contacto
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		
6.		
7.		
8.		
9.		

ESECÍFICOS PARA VÍCTIMAS, SUS FAMILIAS Y CUIDADORES

Recurso	Perfil ¿A qué se dedica? ¿En qué casos nos puede ayudar?	Datos de contacto
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		

⁶ Esta tabla debe estar expuesta en lugares comunes y difundirse a todos los miembros de la Red Interna y Externa. En el caso de NNA-PV y sus familias y cuidadores, deberá entregarse una copia impresa.



ESPECÍFICOS PARA AGRESORES

Recurso		Perfil ¿A qué se dedica? ¿En qué casos nos puede ayudar?	Datos de contacto
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			