

PROTOCOL DE PREVENCIÓ I ACTUACIÓ
DAVANT LA VIOLÈNCIA A PERSONAS MENORES
DE EDAD I PROCEDIMENT A SEGUIR DAVANT
CONFLICTES DE CONVIVÈNCIA

Título	Protocol de prevenció i actuació davant la violència a persones menors d'edat i procediment a seguir davant conflictes de convivència
Descripción	Protocol a seguir per a la prevenció i actuació davant situacions de violència a persones menors d'edat, ja siga per adults a persones menors d'edat, com entre les pròpies persones menors d'edat. Procediment a seguir davant conflictes de convivència entre menors d'edat.
Creado por	Departament Jurídic
Fecha	02/2025
Versión	1.0
Clasificación del documento	Públic
Aprobado por	Gerencia FGUV
Aplica a	Tot el personal de la FGUV, persones en pràctiques i professionals externs que col·laboren amb menors d'edat, així com als representants legals de les persones menors d'edat que participen en les activitats que gestiona la FGUV.

ÍNDIX

1. OBJECTIU.....	4
2. ÀMBIT D'APLICACIÓ I VIGÈNCIA	4
3. MARC JURÍDIC.....	5
4. APROVACIÓ	5
5. REVISIÓ I AVALUACIÓ	6
6. DIFUSIÓ.....	6
7. DEFINICIONES	6
8. MESURES PREVENTIVES DE CONDUCTES DE VIOLÈNCIA	7
8.1. EN LA CONTRATACIÓ DE PERSONAL	7
8.2. CONTRACTACIÓ DE PROFESSIONALS EXTERNS (PROFESSORS/ES, MONITORS/ES)	8
8.3. MESURES PREVENTIVES RELACIONADES AMB EL DESENROTLLAMENT DE L'ACTIVITAT	9
8.4. MESURES PREVENTIVES EN LA CAPTACIÓ D'IMATGES I COMUNICACIÓ VIA XARXES SOCIALS	9
8.5. MESURES PREVENTIVES DE CONSCIENCIACIÓ I INFORMACIÓ	10
9. MESURES D'ACTUACIÓ DAVANT CONDUCTES DE VIOLÈNCIA.....	10
9.1. DAVANT INDICIS DE CONDUCTAS DE VIOLÈNCIA	10
9.2. TIPUS DE REVELACIÓ	10
9.2.1. Revelació directa	11
9.2.2. Revelació indirecta	11
9.3. DEURE DE RESERVA I CONFIDENCIALITAT	11
9.4. COMUNICAR LA SITUACIÓ A GERÈNCIA DE LA FGUV	12
10. ANNEX 1. PROTOCOL DE PREVENCIÓ I ACTUACIÓ DAVANT CONFLICTES DE CONVIVÈNCIA EN ACTIVITATS EN LES QUALS PARTICIPEN XIQUETS, XIQUETES I ADOLESCENTS (NNA)	13
1. OBJECTIU I NORMES DE CONVIVÈNCIA	13
2. ACTUACIONS INICIALS DAVANT CONFLICTES DE CONVIVÈNCIA.	14
3. TIPUS DE PROCEDIMENT	14
3.1. Procediment ordinari: Conflictes de convivència leves	14

3.2. Procediment d'urgència davant casos greus (violència).....	15
4. MESURES DE PREVENCIÓ	15
4.1. Sensibilització i normes clares.....	15
4.2. Canals de comunicació	15
5. PROCEDIMENT D'ACTUACIÓ EN CAS DE CONFLICTES DE CONVIVÈNCIA.....	15
5.1. Detecció i notificació.....	15
5.2. Primera intervenció	16
5.3. Comunicació a les famílies	16
5.4. Mesures correctives	16
5.5. Seguiment	16
6. CAS D'ANTECEDENTS DE SITUACIONS CONFLICTIVES	17
6.1. Seguiment individualitzat.....	17
6.2. Expulsió immediata en cas de reiteració de conductes conflictives	17

1. OBJECTIU

El present protocol té com a principal objectiu impulsar accions en la FGUV amb la finalitat de previndre qualsevol tipus de violència que es puga produir durant la realització de les activitats oferides per a persones menors d'edat, així com respondre adequadament davant el menor indicati de violència.

Així mateix, el protocol se centra en establir mesures de prevenció i actuació de la *FGUV davant sospites de violència sexual i/o intrafamiliar a persones menors d'edat, ja siga per part d'un altre/s menor/és, o, d'adults durant la realització de les activitats que gestiona la *FGUV o en l'entorn personal.

Finalment, el document inclou el procediment a seguir davant conflictes de convivència entre menors d'edat que assistixen a determinades activitats que gestiona l'entitat.

Els objectius específics del present protocol són els següents:

1. Definir les pautes a seguir davant qualsevol cas de violència (sexual i/o intrafamiliar) i/o davant conflictes de convivència entre xiquets, xiquetes i adolescents (d'ara en avant, *NNA)
2. Crear consciència i informar sobre els drets dels NNA, en particular el seu dret a no ser objecte de violència (article 19 CRC)
3. Prevenció de riscos
4. Actuació davant sospites i/ o conductes abusives
5. Coordinació amb tercers
6. Seguiment i avaluació del procediment.

2. ÀMBIT D'APLICACIÓ I VIGÈNCIA

Este document s'aplica a tot el personal de la FGUV que estiga en contacte amb persones menors d'edat/NNA en el desenrotllament de les seues activitats, així com al personal en pràctiques o a professionals externs que col·laboren i que tinguen contacte amb persones menors d'edat, així com als representants legals de les persones menors d'edat que participen en les activitats que gestiona la FGUV.

Este document es considera públic i entrarà en vigor amb la publicació del mateix en la pàgina web de la FGUV.

3. MARC JURÍDIC

La Convenció de Drets del Xiquet (CRC) ratificada per Espanya el 25 d'octubre de 2007 mitjançant [Conveni del Consell d'Europa per a la protecció dels xiquets contra l'explotació i l'abús sexual](#) inclou com a mesura preventiva que les persones que mantenen un contacte habitual amb xiquets/es (sectors de l'educació, la sanitat, la protecció social, la justícia i les forces de l'orde, així com àmbits relacionats amb l'esport, la cultura i l'oci) posseïsquen coneixements adequats sobre l'explotació i l'abús sexual dels/les xiquets/es, dels mitjans per a detectar-los i de la possibilitat de comunicar als servicis responsables de la protecció de la infància qualsevol cas en el qual tinguen sospites fundades de què un/a xiquet/a està sent víctima d'explotació o abús sexual.

Per part seua, l'aprovació de la [Llei orgànica 8/2021, de 4 de juny de 2021, de protecció integral a la infància i l'adolescència enfront de la violència](#) (d'ara en avant LOPIVI) ha suposat un gran avanç en matèria de protecció dels xiquets, xiquetes i adolescents, establint el procediment de comunicació, prevenció i actuació davant situacions de violència a persones menors d'edat.

Este protocol es realitza tenint en compte les [Normes de convivència de la Universitat de València](#) que resulten d'aplicació al personal de la FGUV segons el que s'establix en el seu article 3.1 d).

També s'han seguit indicacions establides en el protocol d'actuació enfront de situacions de maltractament infantil elaborat per diferents Conselleries de la Generalitat Valenciana (Orde 62/2014 de la Conselleria d'Educació, en el seu annex III, i Orde 5/2021 de la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives).

Resulta d'aplicació també la [Convenció sobre els Drets de les persones amb discapacitat](#) que es va aprovar el 13 de desembre de 2006 en la Seu de les Nacions Unides a Nova York i que va ser ratificat per Espanya el 3 de desembre de 2007, i el que s'establix en el [Conveni de Lanzarote](#), primer tractat regional europeu amb vocació universal dedicat específicament a la protecció de la infància contra la violència sexual i que obliga els Estats a oferir una resposta integral a la violència sexual contra la infància a través del “enfocament de les 4 P”: Prevenció, Protecció, Persecució i Promoció de la cooperació nacional i internacional.

4. APROVACIÓ

El present document ha sigut aprovat per la Gerència de la FGUV, tenint facultats per a realitzar qualsevol modificació posterior a la seua entrada en vigor.

Les primeres versions del present document quedaran substituïdes per l'última versió d'este Procediment.

5. REVISIÓ I AVALUACIÓ

El present document es revisarà amb periodicitat anual i se sotmetrà, d'haver-hi modificacions, a l'aprovació de la Gerència de FGUV.

Serà el Departament Jurídic qui s'encarregue de la redacció de l'actualització, de presentar-lo per a l'aprovació de Gerència, així com de la custòdia i divulgació, si és el cas, de la versió aprovada d'este document.

6. DIFUSIÓ

La FGUV té un ferm compromís en la defensa i protecció dels NNA.

El present protocol sobre prevenció i actuació es comunicarà al personal de la FGUV, personal de pràctiques, persones voluntàries, professionals externs que col·laboren amb persones menors d'edat i a els/les representants legals de les persones menors d'edat que participen en les activitats i servicis que gestiona la FGUV, i es publicarà en la pàgina web de la FGUV, tauler d'anuncis, etc.

7. DEFINICIONES

NNA: xiquets, xiquetes i adolescents.

ENTORNS SEGURS: un entorn segur es definix com aquell que respecta els drets d'infància i promou un ambient protector físic, psicològic i social.

VIOLÈNCIA: és tota acció, omissió o tracte negligent que priva, a l'efecte del present protocol, a les persones menors d'edat dels seus drets i benestar, que amenaça o interferix el seu ordenat desenrotllament físic, psíquic o social, amb independència de la seua forma i mitjà de comissió, inclosa la realitzada a través de les tecnologies de la informació i la comunicació, especialment la violència digital.

GROOMING: conjunt de pràctiques o accions empreses deliberadament per un adult i l'objectiu del qual és guanyar-se primer la confiança del menor per a després instar-li a enviar fotos o vídeos amb contingut sexual.

ASSETJAMENT: es referix a comportaments agressius físics, verbals o psicològics, no desitjats, que es produeixen entre persones menors d'edat de manera reiterada al llarg del temps, i que causen mal físic, emocional, social o educacional a la víctima.

PERSONES AMB RESPONSABILITAT LEGAL es consideren persones amb responsabilitat legal aquelles persones que tenint coneixement d'una situació de violència no fan res al

respecte. Les actituds passives, la no intervenció, la negació o el silenci comporten que les conseqüències psicològiques de l'assetjament i l'abús siguin majors. La inacció per part de les persones amb responsabilitat legal fa creure tant a la víctima com a l'agressor de violència que estos comportaments són legals i socialment acceptables.

AGRESSOR/ABUSADOR: És la persona que abusa o agredix, amb independència de la seua edat, gènere o sexe.

8. MESURES PREVENTIVES DE CONDUCTES DE VIOLÈNCIA

8.1. EN LA CONTRATACIÓ DE PERSONAL

Una de les mesures de prevenció inclosa en el present protocol deriva de l'obligació legal d'aportar l'acreditació gratuïta i obligatòria regulada en la Llei 26/2015, de 28 de juliol, de modificació del sistema de protecció a la infància i a l'adolescència que modifica l'anterior L.O. 1/1996, de protecció jurídica del menor.

En eixe sentit, els/les professionals contractats, personal voluntari, en pràctiques, o personal col·laborador que participa en activitats/esdeveniments dirigides a persones menors d'edat, han d'aportar a la FGUV el certificat negatiu del Registre Central de Delinqüents Sexuals, actualitzat, per a acreditar la carència de delictes de naturalesa sexual.

El tràmit electrònic de sol·licitud del certificat es pot realitzar en el següent [enllaç](#).

Mesures a aplicar:

1. En la selecció de personal

La selecció de personal marca l'inici de l'actuació preventiva.

Abans de la selecció:

- En la Convocatòria de selecció de personal de FGUV per a lloc de treball relacionat amb persones menors d'edat, ha d'incloure's la referència a l'acreditació del certificat negatiu del Registre Central de Delinqüents Sexuals que haurà d'aportar la persona finalment contractada.
- Es podrà valorar com a mèrit la formació especialitzada en matèria de drets fonamentals de la infància i l'adolescència als i les professionals que tinguen un contacte habitual amb les persones menors d'edat.

- En les entrevistes de treball han d'explorar-se qüestions sobre el treball amb les persones menors d'edat.

Una vegada conclòs el procés de selecció:

- El Departament de RH recaptarà de la persona seleccionada per al lloc un certificat negatiu actualitzat del Registre Central de Delinqüents Sexuals. Tant per a processos de selecció de personal a incorporar-se en plantilla, com a borses d'ocupació i també en el cas de persones en pràctiques i voluntariat.
- En el cas del personal de la FGUV, el Departament de RH s'encarregarà de sol·licitar anualment, el certificat renovat al treballador/a.
- El Departament de RRHH informará el treballador/a de l'existència del present protocol de prevenció i actuació davant la violència i procediment a seguir davant conflictes de convivència entregant el mateix al costat de la resta de documents legals que es facilita en el *pack de noves incorporacions i, sol·licitant el vaig rebre d'esta documentació.
- S'aprovarà, d'acord amb el que s'establix en l'article 25 de la Llei orgànica 8/2021, de 4 de juny, de protecció integral a la infància i l'adolescència enfront de la violència, un pla de formació inicial i contínua destinat als professionals l'activitat dels quals requereisca estar en contacte habitual amb xiquetes, xiquets i adolescents amb l'objectiu de detectar precoçment la violència exercida contra estos i que esta violència puga ser comunicada d'acord amb el que es preveu en els articles 15 i 16 de la citada norma.

8.2. CONTRACTACIÓ DE PROFESSIONALS EXTERNS (PROFESSORS/ES, MONITORS/ES)

En el supòsit de proveïdors de servicis (professionals) que, de forma no ocasional, estiguen en contacte amb persones menors d'edat d'activitats gestionades per la *FGUV, la persona responsable de la unitat funcional en qüestió deurà:

- Valorar, establir com a requisit de contractació, o com a condició especial d'execució, l'acreditació que el personal adscrit al contracte que tinga relació directa amb els *NNA dispose de formació en prevenció de violència.
- Requerir el certificat negatiu del Registre Central de Delinqüents Sexuals actualitzat, abans de l'adjudicació dels servicis, i custodiar-lo al costat de l'expedient de contractació.
- Facilitar per correu electrònic còpia del protocol de prevenció de violència sol·licitant el vaig rebre d'este.

8.3. MESURES PREVENTIVES RELACIONADES AMB EL DESENROTLLAMENT DE L'ACTIVITAT

Tot professional, qualsevol que siga la relació jurídica/contractual que mantinga amb la FGUV, i que estiga en contacte amb NNA, ha d'adoptar les següents mesures preventives en l'execució de les activitats:

1. Establir una manera d'actuar que procure un entorn segur i de protecció per als i les menors.
2. Conèixer bé el seu paper, quin és el seu treball i conduir-se de manera professional.
3. Evitar quedar-se tot sol amb un xiquet/a.
4. En cas de necessitar parlar en privat amb un xiquet/a, ha de fer-lo en un entorn visible per als altres. Les saletes amb porta/paret de cristall són ideals per a este fi.
5. Deixar la porta oberta quan es parla amb un xiquet/a en un despatx o habitació que no disposa de porta o paret de cristall, o bé parlar amb ell/ella en l'exterior on altres adults puguen veure la trobada.
6. En les excursions amb o sense pernocta, assegurar un nombre suficient d'acompanyants i organitzar el necessari perquè els/les menors passen la nit adequadament.

No es permet compartir habitacions d'hotel/albergue o tendes de campanya amb adolescents o xiquets/as, llevat que estiga clarament justificat i, en tal cas, es requerix la presència de, almenys, dos persones adultes i del mateix gènere que les persones menors d'edat amb les quals es pernocte.

7. No permetre pràctiques inadequades entre els menors durant l'activitat.
8. No entrar en els vestuaris, banys ni dutxes mentres estiguen els menors, i si han de fer-ho per raons educatives o de control, hauran d'entrar, si pot ser, dos persones adultes i del mateix gènere que les persones menors d'edat presents, mantenint sempre una distància prudencial.
9. No mantindre trobades o comunicacions amb els i les menors fora del context de l'activitat que s'estiga realitzant, ja siguen presencials, per correu electrònic o mòbil o en plataformes socials.

8.4. MESURES PREVENTIVES EN LA CAPTACIÓ D'IMATGES I COMUNICACIÓ VIA XARXES SOCIALS

Tota persona que estiga en contacte amb persones menors d'edat ha d'adoptar les següents mesures preventives:

1. La presa de qualsevol imatge de les persones menors d'edat es durà a terme amb els mitjans de la FGUV (mòbil corporatiu, càmeres de fotos, de vídeo...), mai amb material

personal del treballador/professional extern, excepte en el cas que es compte amb autorització expressa de la FGUV i instruccions al respecte. Estes imatges es guardaran en un arxiu únic del qual serà responsable la FGUV.

2. No es permetrà l'enviament de sol·licituds d'amistat a els/as menors, ni l'acceptació de sol·licituds d'amistat realitzades per estos.

8.5. MESURES PREVENTIVES DE CONSCIENCIACIÓ I INFORMACIÓ

Es realitzaran sessions d'informació i conscienciació de prevenció i actuació davant la violència a persones menors d'edat. A més, s'establirà un procediment a seguir davant conflictes de convivència, dirigides a les famílies i als NNA.

Així mateix, es realitzaran sessions d'informació i conscienciació amb el mateix objecte, dirigides al personal de la FGUV, persones de pràctiques, voluntaris/as i a els/les professionals que presten servicis a la FGUV.

9. MESURES D'ACTUACIÓ DAVANT CONDUCTES DE VIOLÈNCIA

9.1. DAVANT INDICIS DE CONDUCTAS DE VIOLÈNCIA

Davant una sospita raonable o coneixement d'una conducta de violència, la **resposta de la FGUV ha de ser immediata**.

Una vegada es tinga sospita raonable o coneixement d'un cas de violència (ja siga de tipus sexual o d'una altra índole), la FGUV **ha de protegir i salvaguardar a les persones usuàries, i actuar amb la major celeritat**.

La [Llei orgànica 8/2021, de 4 de juny de 2021, de protecció integral a la infància i l'adolescència enfront de la violència](#) estableix que els protocols d'actuació hauran d'activar-se en tot cas "*per la mera comunicació dels fets per part dels xiquets, xiquetes o adolescents*" (article 34.1, paràgraf segon).

9.2. TIPUS DE REVELACIÓ

- La detecció d'un cas de violència en persones menors d'edat (ja siga causat per un altre menor o per una persona adulta) pot vindre principalment per dos vies:

- La revelació directa (testimoni) de la víctima,
- La revelació indirecta que inclou l'observació de canvis significatius en la conducta del menor, o la sospita raonable d'una possible situació de violència.

9.2.1. Revelació directa

Quan la revelació d'un possible cas de violència prové d'una **conversa/testimoni**, a iniciativa de la persona usuària afectada, és convenient seguir una sèrie de pautes fonamentals que garantisquen el benestar de la víctima:

- mantindre la calma,
- escoltar el NNA sense interrompre-li i
- evitar fer preguntes que puguin intimidar al NNA, en tot cas, exclusivament preguntar per a assegurar-se del que està expressant, o per a avaluar la seua seguretat personal.

9.2.2. Revelació indirecta

Quan s'observen canvis significatius en la conducta del NNA i existix la sospita raonable d'una possible situació de violència, hem de ser conscients de la dificultat d'esta via, que partix d'indicis, davant actuacions o conductes que criden l'atenció i en les quals media la interpretació per part de la persona que la detecta.

9.3. DEURE DE RESERVA I CONFIDENCIALITAT

Tant en el supòsit de revelació directa com indirecta, estem davant presumptes fets greus que afecten la vida i intimitat tant de la víctima com de la persona presumptament agressora.

És per això que, en tot moment s'hauran de mantindre les premisses de confidencialitat, professionalitat i disponibilitat.

El deure de reserva, que és també una obligació ètica i legal, significa que la persona que ha detectat, o se li ha informat d'un possible cas de violència ha de ser discreta, guardar la confidencialitat del que ha conegut, sense que càpia cap mena de difusió, ni pública ni privada.

9.4. COMUNICAR LA SITUACIÓ A GERÈNCIA DE LA FGUV

- **Davant supòsits de violència de qualsevol tipus**

Si en el desenvolupament de les activitats de la FGUV, es donara un supòsit de violència de qualsevol tipus (sexual/desprotecció de les persones menors, o situació assimilada), la persona responsable de la Unitat Funcional informará immediatament la Gerència de la FGUV dels fets, qui sol·licitarà a la Conselleria de Servicis Socials i Servicis Sociosanitaris, assessorament sobre com actuar davant esta situació.

En cas que la Conselleria meritada així ho dispose, es notificarà el supòsit segons disposa l'ORDE 1/2016, de 19 de maig, de la Vicepresidència i Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives i de la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública, per la qual es regulen les mesures de col·laboració i coordinació sociosanitària en l'àmbit de la protecció integral del menor i s'aprova el nou [full de notificació per a l'atenció sociosanitària infantil i la protecció de menors](#).

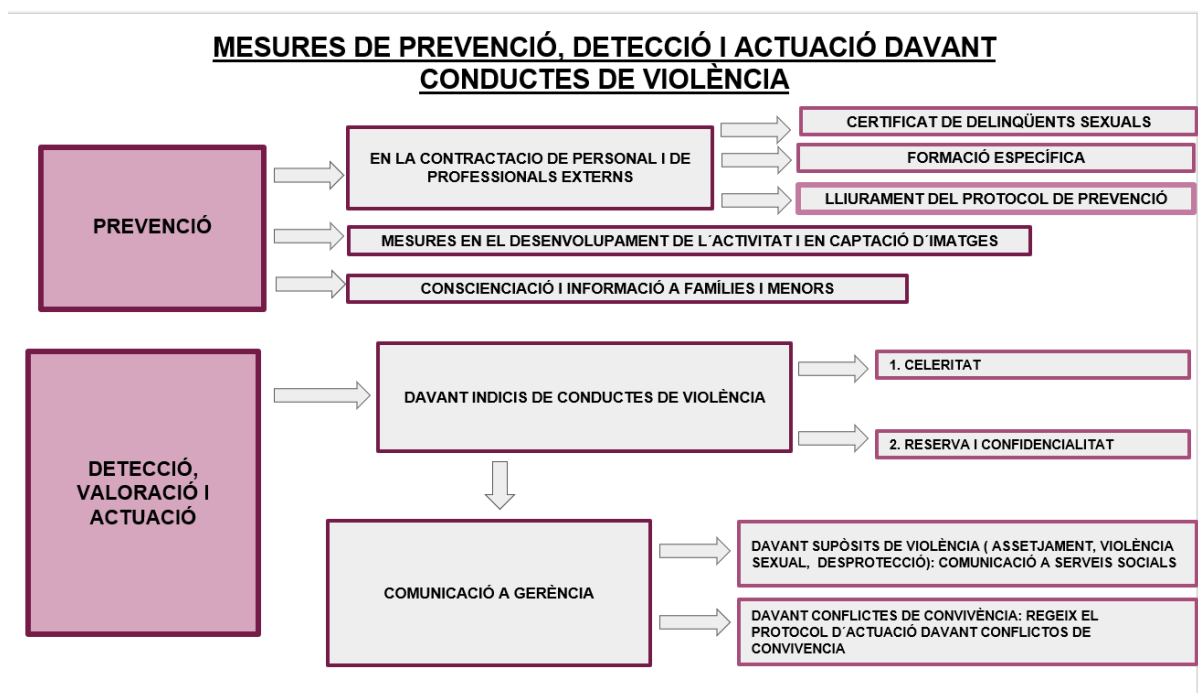
S'aplicarà el mateix procediment quan la sospita provinga fora de l'entorn de FGUV (àmbit familiar, docent, etc).

- **Davant conflictes de convivència**

Si en el desenvolupament de les activitats de la FGUV, es donara un conflicte de convivència entre menors d'edat, ha d'aplicar-se el **PROTOCOL DE PREVENCIÓ I ACTUACIÓ DAVANT CONFLICTES DE CONVIVÈNCIA EN ACTIVITATS EN LES QUALS PARTICIPEN XIQUETS, XIQUETES I ADOLESCENTS (NNA)** establert en l'Annex 1.

En tot cas, la persona responsable de la Unitat Funcional informará la Gerència de la FGUV de la situació, de l'anàlisi dels fets, i actuarà de forma proporcionada a la situació produïda sota la validació de Gerència.

S'acompanya resum il·lustratiu de les mesures a seguir davant **conductes de violència**.



10. ANNEX 1. PROTOCOL DE PREVENCIÓ I ACTUACIÓ DAVANT CONFLICTES DE CONVIVÈNCIA EN ACTIVITATS EN LES QUALS PARTICIPEN XIQUETS, XIQUETES I ADOLESCENTS (NNA)

1. OBJECTIU I NORMES DE CONVIVÈNCIA

La FGUV té un ferm compromís en la defensa dels interessos dels NNA que participen en les activitats, treballant sempre en una gestió integral dels conflictes de convivència que es puguin produir, amb l'objectiu clar d'evitar o actuar davant qualsevol tipus de discriminació.

Sense entrar a relacionar una llista exhaustiva de normes de convivència, a continuació, s'enumeren les principals **normes de convivència bàsiques** per a participar en les activitats i servicis que gestiona la FGUV, extretes del [Codi de convivència i bones pràctiques de la Universitat de València](#):

- Mantindre una actitud correcta entre participants i persones adultes.

- Respectar els drets i la dignitat de qualsevol persona del centre o que participe en les activitats
- Respectar el material, i les infraestructures on es desenvolupen les activitats.

Així mateix, determinats serveis que gestiona la FGUV disposen d'unes normes de convivència pròpies de cada activitat que es poden consultar

- **CUDAP:** Reglament de Funcionament internn:
https://www.uv.es/cudap/Documentos/reglamentintern_13_val.pdf
- **Nau Menuda i Nau Jove:** <https://www.uv.es/fundacion-general-nau-menuda/es/nau-menuda/normas-convivencia.html>

2. ACTUACIONS INICIALS DAVANT CONFLICTES DE CONVIVÈNCIA.

Davant una situació de conducta contrària a les normes de convivència es posaran en marxa les següents actuacions:

- Comunicació de la situació:** La persona que detecte la situació de conflicte la posarà en coneixement de la persona responsable de l'activitat de manera immediata.
- Recollida d'informació:** La persona responsable de la unitat funcional arrebregarà tota la informació respecte al fet o fets succeïts
- Informació a la família:** La persona responsable de la unitat funcional posarà en coneixement de la família d'els/les *NNA implicats la situació detectada.

3. TIPUS DE PROCEDIMENT

3.1. Procediment ordinari: Conflictes de convivència lleus

Quan s'estiga davant conflictes de convivència lleus, s'iniciarà un procés de mediació, sota la coordinació de la persona responsable de la Unitat Funcional, per a resoldre el possible conflicte que s'haja generat i establir les mesures correctives que es pacten.

En cas que la mediació no resolga el conflicte, i este es reitere o s'agreuja s'aplicarà el que es disposa en punt 5 del present protocol.

3.2. Procediment d'urgència davant casos greus (violència)

S'entén per **cas greu** qualsevol comportament de violència verbal, física, psicològica o digital, no ocasional que intimide, humilie o perjudique a un altre/a participant. Això inclou:

- Insults, humiliacions o burles constants.
- Agressions físiques.
- Exclusió social intencionada.
- Amenaces o coacció per part d'un o diversos participants.
- Assetjament a través de xarxes socials o aplicacions de missatgeria.

En estos casos regirà el que s'establix en el **Protocol de prevenció i actuació davant la violència**.

4. MESURES DE PREVENCIÓ

4.1. Sensibilització i normes clares

- Realitzar una sessió inicial sobre convivència, respecte i assetjament dirigida a tots/as els/les participants, on es puguen treballar les emocions, l'empatia i els límits i consensuar les seues pròpies normes de convivència.
- Fomentar un ambient on es normalitze el fet de demanar ajuda i on els/les participants sàpien que qualsevol comportament d'assetjament serà detectat i aturat immediatament.
- Establir mecanismes perquè els/les participants puguen informar confidencialment si veuen situacions conflictives. Per a això s'utilitzaran ferramentes com: la tutoria entre iguals, les aules de convivència, etc.
- Es recordaran les condicions d'ús del mòbil i les vies oficials de comunicació, posant l'accent principalment que els grups de WhatsApp que puguen crear els NNA són estrictament personals, i l'organització no pot fer-se responsable ni del seu control ni dels seus continguts.

4.2. Canals de comunicació

Es promourà un ambient de diàleg on els i les participants se senten còmodes/còmodes per a demanar ajuda.

5. PROCEDIMENT D'ACTUACIÓ EN CAS DE CONFLICTES DE CONVIVÈNCIA

5.1. Detecció i notificació

- Qualsevol membre de l'equip que detecte una situació de conflicte haurà d'informar immediatament la persona responsable de la unitat funcional, qui a partir d'eixe moment actuarà com a interlocutora amb les famílies de les persones implicades.

- Si un/a participant informa que està tenint un conflicte de convivència, s'atendrà de manera immediata i confidencial.

5.2. Primera intervenció

- Es parlarà individualment amb la persona afectada per a comprendre la situació i oferir suport.
- Es parlarà amb l'altra part per a aclarir els fets.
- Si és necessari, es reassignarà de grup a alguna de les persones implicades.

5.3. Comunicació a les famílies

- En cas que es confirme una situació de conflicte, es comunicarà a les famílies de totes les parts implicades.
- Es mantindrà un registre escrit de les accions dutes a terme.

5.4. Mesures correctives

En cas que es confirme la situació de conflicte manifestada, s'actuarà de la manera següent:

- **Primer avís:** advertiment formal a la/les persona/es que ha generat el conflicte, sent necessari un compromís de canvi de conducta.
- **Segon avís:** restricció de participació en determinades activitats a la persona inductora del conflicte.
- **Tercer avís:** expulsió de l'activitat/programa/servici.

En cas de gravetat, es podrà expulsar de l'activitat al/la participant sense necessitat d'arribar al tercer avís. Tot això, sense dret a reembossament del preu d'estes.

5.5. Seguiment

Es farà un seguiment de la situació per a garantir que la situació conflictiva no es repetix.

- Es reforçarà la supervisió dels participants implicats.
- Es mantindrà comunicació amb les famílies per a valorar l'evolució de la situació.

6. CAS D'ANTECEDENTS DE SITUACIONS CONFLICTIVES

En el cas de participants amb situacions conflictives prèvies es realitzaran les següents accions:

6.1. Seguiment individualitzat

Es realitzarà un seguiment individualitzat des del primer dia. Si és possible, abans que comence l'activitat, tindre una reunió amb la família d'estos participants per a establir les expectatives de conducta i les conseqüències d'una reincidència. Valorar si és necessari un suport específic, com per exemple un monitor/a de referència.

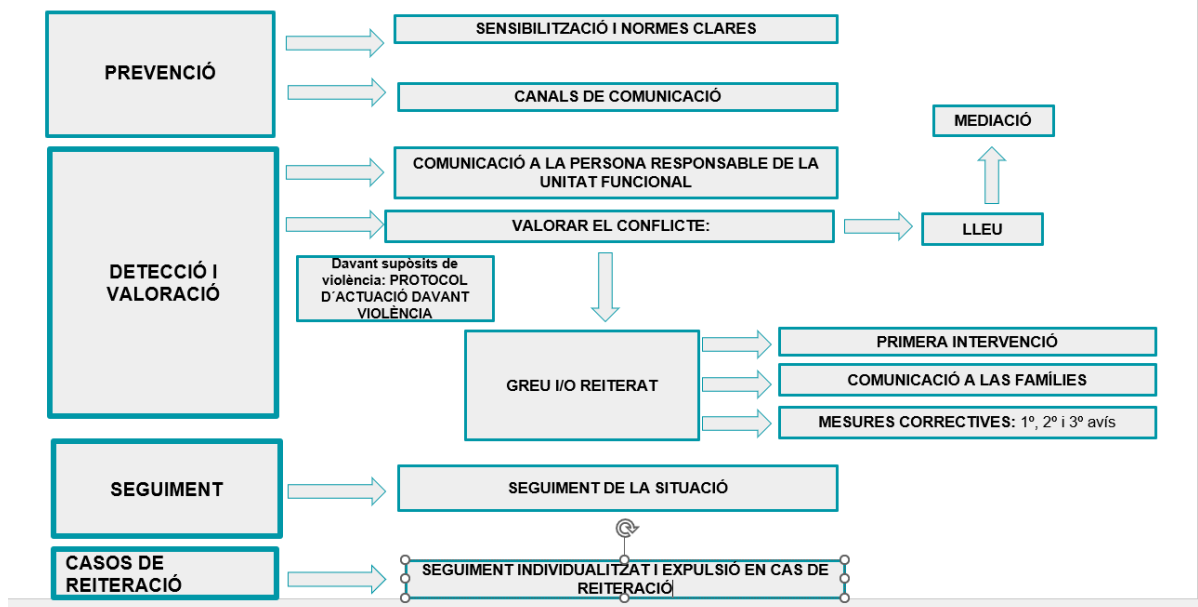
En estos casos, la comunicació amb la família haurà de ser fluida i constant.

6.2. Expulsió immediata en cas de reiteració de conductes conflictives

Qualsevol participant amb antecedents de conductes conflictives que reincidisca podrà ser expulsat de l'activitat/programa/servici sense dret a reembossament del preu d'estes.

A continuació, es mostra imatge de l'esquema a seguir en cas de conflictes de convivència per a explicar-lo a les famílies, personal, professionals.

PROTOCOL DE PREVENCIÓ I ACTUACIÓ DAVANT CONFLICTES DE CONVIVÈNCIA EN ACTIVITATS EN LES QUE PARTICIPEN XIQUETS, XIQUETES I ADOLESCENTS (NNA)



Fonts:

https://proyectoeducap.eu/wp-content/uploads/2023/03/Guia_EDUCAP_castellano_digital.pdf

<https://ceice.gva.es/documents/169149987/172138316/Gu%C3%ADa+para+la+prevenci%C3%B3n+del+abuso+sexual+en+ni%C3%B1as+y+ni%C3%B1os.pdf/9b777e26-5070-4268-a2a4-25f56f4e8a49?t=1605869347480>

<https://cfisiomad.org/wp-content/uploads/2022/09/PROTOCOLO-ACTUACION-MENORES.pdf>

<https://bienestaryproteccioninfantil.es/guia-para-la-elaboracion-de-protocolos-de-prevencion-y-actuacion-frente-al-abuso-sexual-infantil-en-centros-educativos-y-otros-servicios-que-atienden-a-ninos-y-adolescentes/>

https://www.esclascatolicas.es/wp-content/uploads/2023/03/EC_Guia_prevencion_reparacion_abusos_sexuales_a_menores_e_n_centros_educativos.pdf