

PROTOCOLO DE PREVENCIÓN Y ACTUACIÓN ANTE LA VIOLENCIA A PERSONAS MENORES DE EDAD Y PROCEDIMIENTO A SEGUIR ANTE CONFLICTOS DE CONVIVENCIA

Título	Protocolo de prevención y actuación ante la violencia a personas menores de edad y procedimiento a seguir ante conflictos de convivencia
Descripción	Protocolo a seguir para la prevención y actuación ante situaciones de violencia a personas menores de edad, ya sea por adultos a personas menores de edad, como entre las propias personas menores de edad. Procedimiento a seguir ante conflictos de convivencia entre menores de edad.
Creado por	Departamento Jurídico.
Fecha	02/2025
Versión	1.0
Clasificación del documento	Público
Aprobado por	Gerencia FGUV
Aplica a	Todo el personal de la FGUV, personas en prácticas y profesionales externos que colaboren con menores de edad, así como a los representantes legales de las personas menores de edad que participen en las actividades que gestiona la FGUV.

ÍNDICE

1. OBJETIVO.....	4
2. ÁMBITO DE APLICACIÓN Y VIGENCIA	4
3. MARCO JURÍDICO	4
4. APROBACIÓN	5
5. REVISIÓN Y EVALUACIÓN	6
6. DIFUSIÓN.....	6
7. DEFINICIONES	6
8. MEDIDAS PREVENTIVAS DE CONDUCTAS DE VIOLENCIA.....	7
8.1. EN LA CONTRATACIÓN DE PERSONAL	7
8.2. CONTRATACIÓN DE PROFESIONALES EXTERNOS (PROFESORES/AS, MONITORES/AS).....	8
8.3. MEDIDAS PREVENTIVAS RELACIONADAS CON EL DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD.....	9
8.4. MEDIDAS PREVENTIVAS EN LA CAPTACIÓN DE IMÁGENES Y COMUNICACIÓN VÍA REDES SOCIALES.....	10
8.5. MEDIDAS PREVENTIVAS DE CONCIENCIACIÓN E INFORMACIÓN	10
9. MEDIDAS DE ACTUACIÓN ANTE CONDUCTAS DE VIOLENCIA	10
9.1. ANTE INDICIOS DE CONDUCTAS DE VIOLENCIA	10
9.2. TIPOS DE REVELACIÓN	11
9.2.1. Revelación directa	11
9.2.2. Revelación indirecta.....	11
9.3. DEBER DE RESERVA Y CONFIDENCIALIDAD	11
9.4. COMUNICAR LA SITUACIÓN A GERENCIA DE LA FGUV	12
10. ANEXO 1.- PROCEDIMIENTO A SEGUIR ANTE CONFLICTOS DE CONVIVENCIA EN ACTIVIDADES EN LAS QUE PARTICIPEN NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES (NNA). 13	
1. OBJETIVO Y NORMAS DE CONVIVENCIA.....	13
2. ACTUACIONES INICIALES ANTE CONFLICTOS DE CONVIVENCIA.....	14
3. TIPOS DE PROCEDIMIENTO.....	14
3.1. Procedimiento ordinario: Conflictos de convivencia leves	14

3.2. Procedimiento de urgencia ante casos graves (violencia)	15
4. MEDIDAS DE PREVENCIÓN.....	15
4.1. Sensibilización y normas claras.....	15
4.2. Canales de comunicación.....	15
5. PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN EN CASO DE CONFLICTOS DE CONVIVENCIA	16
5.1. Detección y notificación.....	16
5.2. Primera intervención.....	16
5.3. Comunicación a las familias.....	16
5.4. Medidas correctivas	16
5.5. Seguimiento	17
6. CASO DE ANTECEDENTES DE SITUACIONES CONFLICTIVAS	17
6.1. Seguimiento individualizado	17
6.2. Expulsión inmediata en caso de reiteración de conductas conflictivas	17

1. OBJETIVO

El presente protocolo tiene como principal objetivo impulsar acciones en la FGUV con el fin de prevenir cualquier tipo de violencia que se pueda producir durante la realización de las actividades ofrecidas para personas menores de edad, así como responder adecuadamente ante el menor indicio de violencia.

Asimismo, el protocolo se centra en establecer medidas de prevención y actuación de la FGUV ante sospechas de violencia sexual y/o intrafamiliar a personas menores de edad, ya sea por parte de otro/s menor/es, o, de adultos durante la realización de las actividades que gestiona la FGUV o en el entorno personal.

Por último, el documento incluye el procedimiento a seguir ante conflictos de convivencia entre menores de edad que asisten a determinadas actividades que gestiona la entidad.

Los objetivos específicos del presente protocolo son los siguientes:

1. Definir las pautas a seguir ante cualquier caso de violencia (sexual y/o intrafamiliar) y/o ante conflictos de convivencia entre niños, niñas y adolescentes (en adelante, NNA)
2. Crear conciencia e informar sobre los derechos de los NNA, en particular su derecho a no ser objeto de violencia (artículo 19 CRC)
3. Prevención de riesgos
4. Actuación ante sospechas y/ o conductas abusivas
5. Coordinación con terceros
6. Seguimiento y evaluación del procedimiento.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN Y VIGENCIA

Este documento se aplica a todo el personal de la FGUV que esté en contacto con personas menores de edad/NNA en el desarrollo de sus actividades, así como al personal en prácticas o a profesionales externos que colaboren y que tengan contacto con personas menores de edad, así como a los representantes legales de las personas menores de edad que participen en las actividades que gestiona la FGUV.

Este documento se considera público y entrará en vigor con la publicación del mismo en la página web de la FGUV.

3. MARCO JURÍDICO

La Convención de Derechos del Niño (CRC) ratificada por España el 25 de octubre de 2007 mediante [Convenio del Consejo de Europa para la protección de los niños contra la](#)

[explotación y el abuso sexual](#) incluye como medida preventiva que las personas que mantienen un contacto habitual con niños/as (sectores de la educación, la sanidad, la protección social, la justicia y las fuerzas del orden, así como ámbitos relacionados con el deporte, la cultura y el ocio) posean conocimientos adecuados acerca de la explotación y el abuso sexual de los/las niños/as, de los medios para detectarlos y de la posibilidad de comunicar a los servicios responsables de la protección de la infancia cualquier caso en el que tengan sospechas fundadas de que un/a niño/a está siendo víctima de explotación o abuso sexual.

Por su parte, la aprobación de la [Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio de 2021, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia](#) (en adelante LOPIVI) ha supuesto un gran avance en materia de protección de los niños, niñas y adolescentes, estableciendo el procedimiento de comunicación, prevención y actuación ante situaciones de violencia a personas menores de edad.

Este protocolo se realiza teniendo en cuenta las [Normas de convivencia de la Universitat de València](#) que resultan de aplicación al personal de la FGUV según lo establecido en su artículo 3.1 d).

También se han seguido indicaciones establecidas en el protocolo de actuación frente a situaciones de maltrato infantil elaborado por diferentes Consellerias de la Generalitat Valenciana (Orden 62/2014 de la Conselleria de Educación, en su anexo III, y Orden 5/2021 de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas).

Resulta de aplicación también la [Convención sobre los Derechos de las personas con discapacidad](#) que se aprobó el 13 de diciembre de 2006 en la Sede de las Naciones Unidas en Nueva York y que fue ratificado por España el 3 de diciembre de 2007, y lo establecido en el [Convenio de Lanzarote](#), primer tratado regional europeo con vocación universal dedicado específicamente a la protección de la infancia contra la violencia sexual y que obliga a los Estados a ofrecer una respuesta integral a la violencia sexual contra la infancia a través del “enfoque de las 4 P”: Prevención, Protección, Persecución y Promoción de la cooperación nacional e internacional.

4. APROBACIÓN

El presente documento se revisará con periodicidad anual y se someterá, de haber modificaciones, a la aprobación de la Gerencia de FGUV.

Será el Departamento Jurídico quien se encargue de la redacción de la actualización, de presentarlo para la aprobación de Gerencia, así como de la custodia y divulgación, en su caso, de la versión aprobada de este documento.

5. REVISIÓN Y EVALUACIÓN

El presente documento se revisará con periodicidad anual y se someterá, de haber modificaciones, a la aprobación de la **Gerencia de FGUV**.

Será el Departamento Jurídico quien se encargue de la redacción de la actualización, de presentarlo para la aprobación de Gerencia, así como de la custodia y divulgación, en su caso, de la versión aprobada de este documento.

6. DIFUSIÓN

La FGUV tiene un firme compromiso en la defensa y protección de los NNA.

El presente protocolo sobre prevención y actuación se comunicará al personal de la FGUV, personal de prácticas, personas voluntarias, profesionales externos que colaboren con personas menores de edad y a los/las representantes legales de las personas menores de edad que participan en las actividades y servicios que gestiona la FGUV, y se publicará en la página web de la FGUV, tablón de anuncios, etc.

7. DEFINICIONES

NNA: niños, niñas y adolescentes.

ENTORNOS SEGUROS: un entorno seguro se define como aquel que respeta los derechos de infancia y promueve un ambiente protector físico, psicológico y social.

VIOLENCIA: es toda acción, omisión o trato negligente que priva, a los efectos del presente protocolo, a las personas menores de edad de sus derechos y bienestar, que amenaza o interfiere su ordenado desarrollo físico, psíquico o social, con independencia de su forma y medio de comisión, incluida la realizada a través de las tecnologías de la información y la comunicación, especialmente la violencia digital.

GROOMING: conjunto de prácticas o acciones emprendidas deliberadamente por un adulto y cuyo objetivo es ganarse primero la confianza del menor para después instarle a enviar fotos o vídeos con contenido sexual.

ACOSO: se refiere a comportamientos agresivos físicos, verbales o psicológicos, no deseados, que se producen entre personas menores de edad de forma reiterada a lo largo del tiempo, y que causan daño físico, emocional, social o educacional a la víctima.

PERSONAS CON RESPONSABILIDAD LEGAL se consideran personas con responsabilidad legal aquellas personas que teniendo conocimiento de una situación de violencia no hacen nada al respecto. Las actitudes pasivas, la no intervención, la negación o el silencio conllevan que las consecuencias psicológicas del acoso y el abuso sean mayores. La inacción por parte de las personas con responsabilidad legal hace creer tanto a la víctima como al agresor de violencia que estos comportamientos son legales y socialmente aceptables.

AGRESOR/ABUSADOR: Es la persona que abusa o agrede, con independencia de su edad, género o sexo.

8. MEDIDAS PREVENTIVAS DE CONDUCTAS DE VIOLENCIA

8.1. EN LA CONTRATACIÓN DE PERSONAL

Una de las medidas de prevención incluida en el presente protocolo deriva de la obligación legal de aportar la acreditación gratuita y obligatoria regulada en la Ley 26/2015, de 28 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia que modifica el anterior L.O. 1/1996, de protección jurídica del menor.

En ese sentido, los/las profesionales contratados, personal voluntario, en prácticas, o personal colaborador que participa en actividades/eventos dirigidas a personas menores de edad, tienen que aportar a la FGUV el **certificado negativo del Registro Central de Delincuentes Sexuales**, actualizado, para acreditar la carencia de delitos de naturaleza sexual.

El trámite electrónico de solicitud del certificado se puede realizar en el siguiente [enlace](#).

Medidas a aplicar:

1. En la selección de personal

La selección de personal marca el inicio de la actuación preventiva.

Antes de la selección:

- En la **Convocatoria de selección de personal de FGUV para puesto de trabajo relacionado con personas menores de edad**, debe incluirse la referencia a la acreditación del certificado negativo del Registro Central de Delincuentes Sexuales que deberá aportar la persona finalmente contratada.

- Se podrá valorar como mérito la formación especializada en materia de derechos fundamentales de la infancia y la adolescencia a los y las profesionales que tengan un contacto habitual con las personas menores de edad.
- En las **entrevistas de trabajo** deben explorarse cuestiones sobre el trabajo con las personas menores de edad.

Una vez concluido el proceso de selección:

- El **Departamento de RRHH** recabará de la persona seleccionada para el puesto un certificado negativo actualizado del **Registro Central de Delincuentes Sexuales**. Tanto para procesos de selección de personal a incorporarse en plantilla, como bolsas de empleo y también en el caso de personas en prácticas y voluntariado.
- En el caso del personal de la FGUV, el **Departamento de RRHH** se encargará de solicitar anualmente, el certificado renovado al trabajador/a.
- El **Departamento de RRHH** informará al trabajador/a de la existencia del presente **protocolo de prevención y actuación ante la violencia y procedimiento a seguir ante conflictos de convivencia** entregando el mismo junto al resto de documentos legales que se facilita en el pack de nuevas incorporaciones y, solicitando el recibí de dicha documentación.
- Se aprobará, de acuerdo con lo establecido en el artículo 25 de la Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia, un plan de formación inicial y continua destinado a los profesionales cuya actividad requiera estar en contacto habitual con niñas, niños y adolescentes con el objetivo de detectar precozmente la violencia ejercida contra los mismos y que esta violencia pueda ser comunicada de acuerdo con lo previsto en los artículos 15 y 16 de la citada norma.

8.2. CONTRATACIÓN DE PROFESIONALES EXTERNOS (PROFESORES/AS, MONITORES/AS)

En el supuesto de proveedores de servicios (profesionales) que, de forma no ocasional, estén en contacto con personas menores de edad de actividades gestionadas por la FGUV, la **persona responsable de la unidad funcional** en cuestión deberá:

- Valorar, establecer como requisito de contratación, o como condición especial de ejecución, la acreditación de que el personal adscrito al contrato que tenga relación directa con los NNA disponga de formación en prevención de violencia.

- Requerir el certificado **negativo del Registro Central de Delincuentes Sexuales** actualizado, antes de la adjudicación de los servicios, y custodiarlo junto al expediente de contratación.
- Facilitar por correo electrónico copia del protocolo de prevención de violencia solicitando el recibí de este.

8.3. MEDIDAS PREVENTIVAS RELACIONADAS CON EL DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD

Todo profesional, cualquiera que sea la relación jurídica/contractual que mantenga con la FGUV, y que esté en contacto con NNA, debe adoptar las siguientes medidas preventivas en la ejecución de las actividades:

1. Establecer una manera de actuar que procure un entorno seguro y de protección para los y las menores.
2. Conocer bien su papel, cuál es su trabajo y conducirse de manera profesional.
3. Evitar quedarse a solas con un niño/a.
4. En caso de necesitar hablar en privado con un niño/a, debe hacerlo en un entorno visible para los demás. Las salitas con puerta/pared de cristal son ideales para este fin.
5. Dejar la puerta abierta cuando se habla con un niño/a en un despacho o habitación que no dispone de puerta o pared de cristal, o bien hablar con él/ella en el exterior donde otros adultos puedan ver el encuentro.
6. En las excursiones con o sin pernocta, asegurar un número suficiente de acompañantes y organizar lo necesario para que los/las menores pasen la noche adecuadamente. No se permite compartir habitaciones de hotel/albergue o tiendas de campaña con adolescentes o niños/as, salvo que esté claramente justificado y, en tal caso, se requiere la presencia de, al menos, dos personas adultas y del mismo género que las personas menores de edad con las que se pernocte.
7. No permitir prácticas inadecuadas entre los menores durante la actividad.
8. No entrar en los vestuarios, baños ni duchas mientras estén los menores, y si deben hacerlo por razones educativas o de control, deberán entrar, a ser posible, dos personas adultas y del mismo género que las personas menores de edad presentes, manteniendo siempre una distancia prudencial.
9. No mantener encuentros o comunicaciones con los y las menores fuera del contexto de la actividad que se esté realizando, ya sean presenciales, por correo electrónico o móvil o en plataformas sociales.

8.4. MEDIDAS PREVENTIVAS EN LA CAPTACIÓN DE IMÁGENES Y COMUNICACIÓN VÍA REDES SOCIALES

Toda persona que esté en contacto con personas menores de edad debe adoptar las siguientes medidas preventivas:

1. La toma de cualquier imagen de las personas menores de edad se llevará a cabo con los medios de la FGUV (móvil corporativo, cámaras de fotos, de vídeo...), nunca con material personal del trabajador/profesional externo, salvo en el caso que se cuente con autorización expresa de la FGUV e instrucciones al respecto. Estas imágenes se guardarán en un archivo único del que será responsable la FGUV.
2. No se permitirá el envío de solicitudes de amistad a los/as menores, ni la aceptación de solicitudes de amistad realizadas por éstos.

8.5. MEDIDAS PREVENTIVAS DE CONCIENCIACIÓN E INFORMACIÓN

Se realizarán sesiones de información y concienciación de prevención y actuación ante la violencia a personas menores de edad. Además, se establecerá un procedimiento a seguir ante conflictos de convivencia, dirigidas a las familias y a los NNA.

Asimismo, se realizarán sesiones de información y concienciación con el mismo objeto, dirigidas al personal de la FGUV, personas de prácticas, voluntarios/as y a los/las profesionales que prestan servicios a la FGUV.

9. MEDIDAS DE ACTUACIÓN ANTE CONDUCTAS DE VIOLENCIA

9.1. ANTE INDICIOS DE CONDUCTAS DE VIOLENCIA

Ante una sospecha razonable o conocimiento de una conducta de violencia, la **respuesta de la FGUV debe ser inmediata.**

Una vez se tenga sospecha razonable o conocimiento de un caso de violencia (ya sea de tipo sexual o de otra índole), la FGUV **debe proteger y salvaguardar a las personas usuarias, y actuar con la mayor celeridad.**

La [Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio de 2021, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia](#) establece que los protocolos de actuación deberán activarse en todo caso “*por la mera comunicación de los hechos por parte de los niños, niñas o adolescentes*” (artículo 34.1, párrafo segundo).

9.2. TIPOS DE REVELACIÓN

La detección de un caso de violencia en personas menores de edad (ya sea causado por otro menor o por una persona adulta) puede venir principalmente por dos vías:

- La **revelación directa** (testimonio) de la víctima,
- La **revelación indirecta** que incluye la observación de cambios significativos en la conducta del menor, o la sospecha razonable de una posible situación de violencia.

9.2.1. Revelación directa

Cuando la revelación de un posible caso de violencia **proviene de una conversación/testimonio**, a iniciativa de la persona usuaria afectada, es conveniente seguir una serie de pautas fundamentales que garanticen el bienestar de la víctima:

1. mantener la calma,
2. escuchar al NNA sin interrumpirle y
3. evitar hacer preguntas que puedan intimidar al NNA, en todo caso, exclusivamente preguntar para asegurarse de lo que está expresando, o para evaluar su seguridad personal.

9.2.2. Revelación indirecta

Cuando se observan cambios significativos en la conducta del NNA y existe la sospecha razonable de una posible situación de violencia, debemos ser conscientes de la dificultad de esta vía, que parte de indicios, ante actuaciones o conductas que llaman la atención y en las que media la interpretación por parte de la persona que la detecta.

9.3. DEBER DE RESERVA Y CONFIDENCIALIDAD

Tanto en el supuesto de revelación directa como indirecta, estamos ante presuntos hechos graves que afectan a la vida e intimidad tanto de la víctima como de la persona presuntamente agresora.

Es por ello que, en todo momento se deberán mantener las premisas de confidencialidad, profesionalidad y disponibilidad.

El deber de reserva, que es también una obligación ética y legal, significa que la persona que ha detectado, o se le ha informado de un posible caso de violencia debe ser discreta, guardar la confidencialidad de lo que ha conocido, sin que quepa ningún tipo de difusión, ni pública ni privada.

9.4. COMUNICAR LA SITUACIÓN A GERENCIA DE LA FGUV

- Ante supuestos de violencia de cualquier tipo

Si en el desarrollo de las actividades de la FGUV, se diera un supuesto de violencia de cualquier tipo (sexual/desprotección de las personas menores, o situación asimilada), la **persona responsable de la Unidad Funcional** informará inmediatamente a la Gerencia de la FGUV de los hechos, quién solicitará a la Conselleria de Servicios Sociales y Servicios Sociosanitarios, asesoramiento sobre cómo actuar ante esta situación.

En caso de que la Conselleria meritada así lo disponga, se notificará el supuesto según dispone la ORDEN 1/2016, de 19 de mayo, de la Vicepresidencia y Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas y de la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública, por la que se regulan las medidas de colaboración y coordinación sociosanitaria en el ámbito de la protección integral del menor y se aprueba la nueva [hoja de notificación para la atención sociosanitaria infantil y la protección de menores](#).

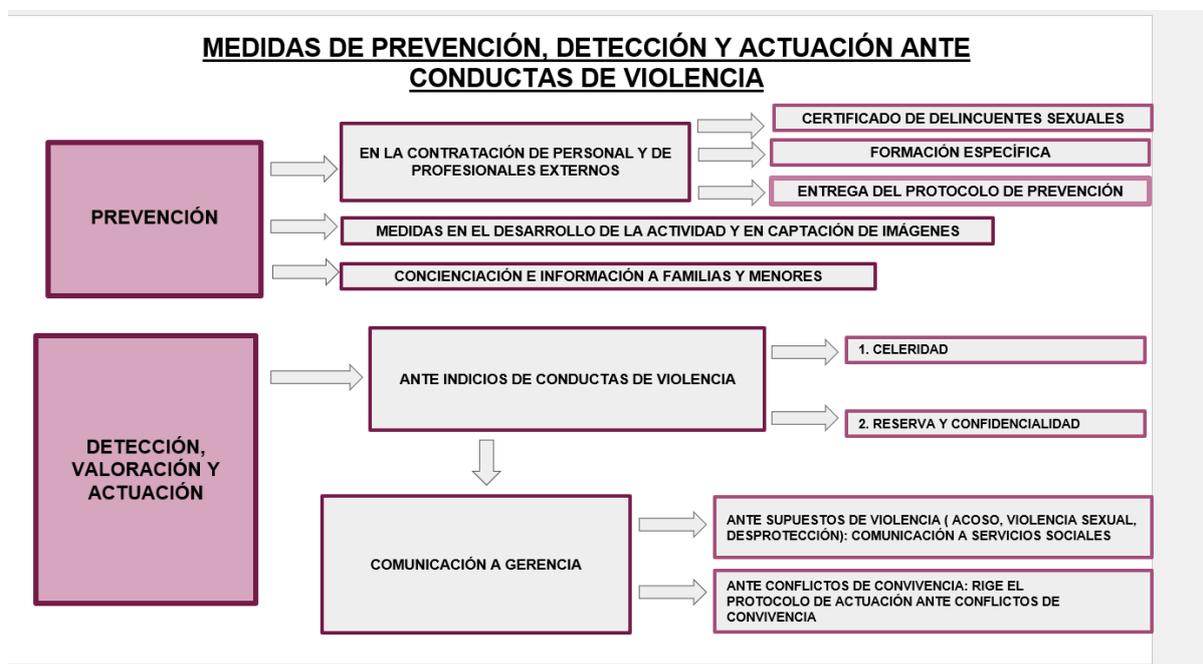
Se aplicará el mismo procedimiento cuando la sospecha provenga fuera del entorno de FGUV (ámbito familiar, docente, etc).

- Ante conflictos de convivencia

Si en el desarrollo de las actividades de la FGUV, se diera un conflicto de convivencia entre menores de edad, debe aplicarse el **PROTOCOLO DE PREVENCIÓN Y ACTUACIÓN ANTE CONFLICTOS DE CONVIVENCIA EN ACTIVIDADES EN LAS QUE PARTICIPEN NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES (NNA)** establecido en el **Anexo 1**.

En todo caso, la **persona responsable de la Unidad Funcional** informará a la Gerencia de la FGUV de la situación, del análisis de los hechos, y actuará de forma proporcionada a la situación producida bajo la validación de Gerencia.

Se acompaña resumen ilustrativo de las medidas a seguir ante **conductas de violencia**.



10. ANEXO 1.- PROCEDIMIENTO A SEGUIR ANTE CONFLICTOS DE CONVIVENCIA EN ACTIVIDADES EN LAS QUE PARTICIPEN NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES (NNA).

1. OBJETIVO Y NORMAS DE CONVIVENCIA

La FGUV tiene un firme compromiso en la defensa de los intereses de los NNA que participan en las actividades, trabajando siempre en una gestión integral de los conflictos de convivencia que se puedan producir, con el objetivo claro de evitar o actuar ante cualquier tipo de discriminación.

Sin entrar a relacionar una lista exhaustiva de normas de convivencia, a continuación, se enumeran las principales **normas de convivencia básicas** para participar en las actividades y servicios que gestiona la FGUV, extraídas del [Código de convivencia y buenas prácticas de la Universitat de València](#):

- Mantener una actitud correcta entre participantes y personas adultas.
- Respetar los derechos y la dignidad de cualquier persona del centro o que participe en las actividades
- Respetar el material, y las infraestructuras donde se desarrollan las actividades.

Asimismo, determinados servicios que gestiona la FGUV disponen de unas normas de convivencia propias de cada actividad que se pueden consultar

- **CUDAP:** Reglamento de Funcionamiento interno:
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. ACTUACIONES INICIALES ANTE CONFLICTOS DE CONVIVENCIA.

Ante una situación de conducta contraria a las normas de convivencia se pondrán en marcha las siguientes actuaciones:

- a. Comunicación de la situación:** La persona que detecte la situación de conflicto la pondrá en conocimiento de la persona responsable de la actividad de forma inmediata.
- b. Recogida de información:** La persona responsable de la unidad funcional recogerá toda la información respecto al hecho o hechos sucedidos
- c. Información a la familia:** La persona responsable de la unidad funcional pondrá en conocimiento de la familia de los/las NNA implicados la situación detectada.

3. TIPOS DE PROCEDIMIENTO

3.1. Procedimiento ordinario: Conflictos de convivencia leves

Cuando se esté ante **conflictos de convivencia leves**, se iniciará un proceso de mediación, bajo la coordinación de la persona responsable de la Unidad Funcional, para resolver el posible conflicto que se haya generado y establecer las medidas correctivas que se pacten.

En caso de que la mediación no resuelva el conflicto, y éste se reitere o se agrave se aplicará lo dispuesto en punto 5 del presente protocolo.

3.2. Procedimiento de urgencia ante casos graves (violencia)

Se entiende por **caso grave** cualquier comportamiento de violencia verbal, física, psicológica o digital, no ocasional que intimide, humille o perjudique a otro/a participante. Esto incluye:

- Insultos, humillaciones o burlas constantes.
- Agresiones físicas.
- Exclusión social intencionada.
- Amenazas o coacción por parte de uno o varios participantes.
- Acoso a través de redes sociales o aplicaciones de mensajería.

En estos casos registrá lo establecido en el Protocolo de prevención y actuación ante la violencia.

4. MEDIDAS DE PREVENCIÓN

4.1. Sensibilización y normas claras

- Realizar una **sesión inicial sobre convivencia**, respeto y acoso dirigida a todos/as los/las participantes, donde se puedan trabajar las emociones, la empatía y los límites y consensuar sus propias normas de convivencia.
- Fomentar un ambiente donde se normalice el hecho de pedir ayuda y donde los/las participantes sepan que cualquier comportamiento de acoso será detectado y parado inmediatamente.
- Establecer mecanismos para que los/las participantes puedan informar confidencialmente si ven situaciones conflictivas. Para ello se utilizarán herramientas como: la tutoría entre iguales, las aulas de convivencia, etc.
- Se recordarán las condiciones de uso del móvil y las vías oficiales de comunicación, haciendo especial hincapié en que los grupos de WhatsApp que puedan crear los NNA son estrictamente personales, y la organización no puede hacerse responsable ni de su control ni de sus contenidos.

4.2. Canales de comunicación

Se promoverá un ambiente de diálogo donde los y las participantes se sientan cómodos/cómodas para pedir ayuda.

5. PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN EN CASO DE CONFLICTOS DE CONVIVENCIA

5.1. Detección y notificación

- Cualquier miembro del equipo que detecte una situación de conflicto tendrá que informar inmediatamente a la persona responsable de la unidad funcional, quién a partir de ese momento actuará como interlocutora con las familias de las personas implicadas.
- Si un/a participante informa que está teniendo un conflicto de convivencia, se atenderá de forma inmediata y confidencial.

5.2. Primera intervención

- Se hablará individualmente con la persona afectada para comprender la situación y ofrecer apoyo.
- Se hablará con la otra parte para aclarar los hechos.
- Si es necesario, se reasignará de grupo a alguna de las personas implicadas.

5.3. Comunicación a las familias

- En caso de que se confirme una situación de conflicto, se comunicará a las familias de todas las partes implicadas.
- Se mantendrá un registro escrito de las acciones llevadas a cabo.

5.4. Medidas correctivas

En caso de que se confirme la situación de conflicto manifestada, se actuará de la siguiente forma:

- Primer aviso: advertencia formal a la/s persona/s que ha generado el conflicto, siendo necesario un compromiso de cambio de conducta.
- Segundo aviso: restricción de participación en determinadas actividades a la persona inductora del conflicto.
- Tercer aviso: expulsión de la actividad/programa/servicio.

En caso de gravedad, se podrá expulsar de la actividad al/la participante sin necesidad de llegar al tercer aviso. Todo ello, sin derecho a reembolso del precio de las mismas.

5.5. Seguimiento

Se hará un seguimiento de la situación para garantizar que la situación conflictiva no se repite.

- Se reforzará la supervisión de los participantes implicados.
- Se mantendrá comunicación con las familias para valorar la evolución de la situación.

6. CASO DE ANTECEDENTES DE SITUACIONES CONFLICTIVAS

En el caso de participantes con situaciones conflictivas previas se realizarán las siguientes acciones:

6.1. Seguimiento individualizado

Se realizará un seguimiento individualizado desde el primer día. Si es posible, antes de que empiece la actividad, tener una reunión con la familia de estos participantes para establecer las expectativas de conducta y las consecuencias de una reincidencia. Valorar si es necesario un apoyo específico, como por ejemplo un monitor/a de referencia.

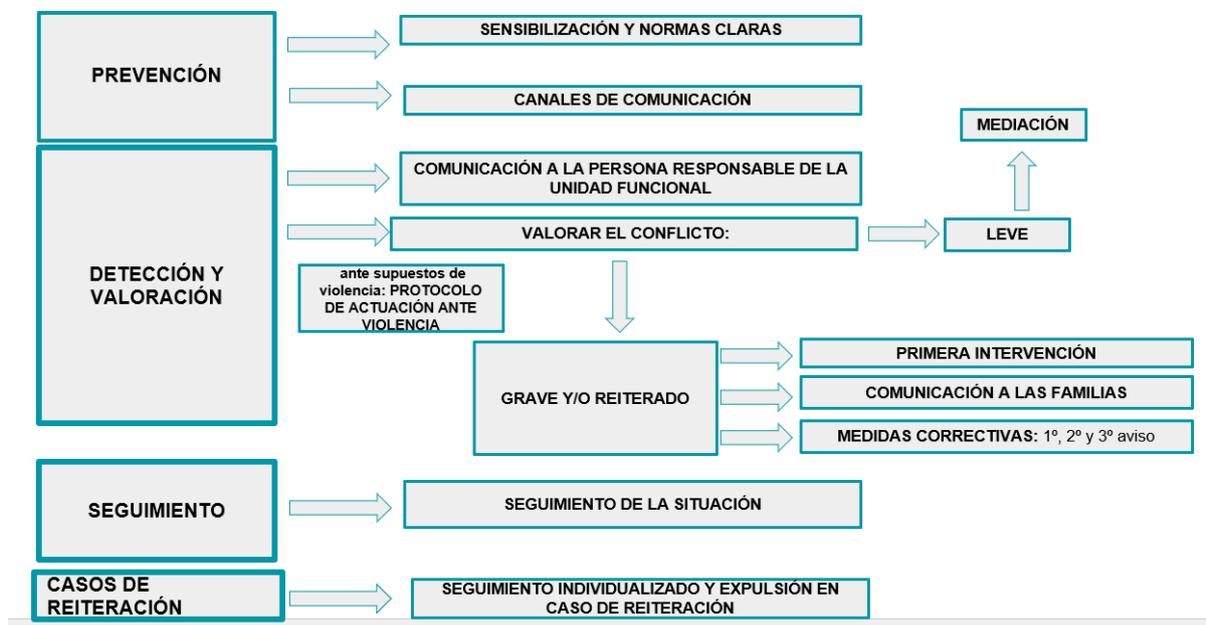
En estos casos, la comunicación con la familia deberá ser fluida y constante.

6.2. Expulsión inmediata en caso de reiteración de conductas conflictivas

Cualquier participante con antecedentes de conductas conflictivas que reincida podrá ser expulsado de la actividad/programa/servicio sin derecho a reembolso del precio de las mismas.

A continuación, se muestra imagen del esquema a seguir en caso de conflictos de convivencia para explicarlo a las familias, personal, profesionales.

PROTOCOLO DE PREVENCIÓN Y ACTUACIÓN ANTE CONFLICTOS DE CONVIVENCIA EN ACTIVIDADES EN LAS QUE PARTICIPEN NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES (NNA).



Fuentes:

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.esuelascatolicas.es/wp-content/uploads/2023/03/EC_Guia_prevencion_reparacion_abusos_sexuales_a_menores_en_centros_educativos.pdf