

Política de protección de la Infancia y la Adolescencia

Índice

1. DECLARACIÓN Y DEFINICIONES.....	2
1.1. Preámbulo	2
1.2. Principios y valores de la entidad.....	2
1.3. Conceptos clave.....	2
1.4. Marco jurídico	3
1.5. Actores	4
1.6. Instrumentos	4
1.7. Aplicación	5
2. BUENAS PRÁCTICAS.....	5
2.1. Introducción	5
2.2. Compromisos	6
3. PROCEDIMIENTOS ESPECÍFICOS.....	10
3.1. Procedimientos específicos de denuncia y actuación.....	10
3.2. Canales de comunicación para los menores.....	11
3.3. Protocolos de actuación en redes sociales y comunicaciones digitales	11

Última actualización: 2 de mayo de 2025

1. DECLARACIÓN Y DEFINICIONES

1.1. Preámbulo

La entidad Fundació Ajuda i Esperança es una fundación sin ánimo de lucro cuya finalidad es promover el bienestar emocional y prevenir problemas relacionados con la salud mental a través de los servicios del Teléfono de la Esperanza, Teléfono de Prevención del Suicidio y Chat de Apoyo Emocional para jóvenes y adolescentes.

La Fundación atiende todo tipo de problemáticas emocionales y relacionales como, por ejemplo, soledad no deseada, situaciones de vulnerabilidad social, acoso escolar, etc., que puedan afectar al bienestar emocional o la salud mental de las personas.

Todos estos servicios de la entidad funcionan las 24 horas del día, los 7 días de la semana, y son atendidos por voluntarios debidamente seleccionados y formados, que son supervisados por profesionales de la salud mental y el trabajo social. Asimismo, todos los servicios se coordinan con otras entidades públicas y privadas sin ánimo de lucro que trabajan en el ámbito de la atención psicosocial y de la ayuda urgente.

En el cumplimiento de sus objetivos, la Fundación se guía por principios como el respeto a la persona y a sus derechos, la solidaridad activa y no violenta, y el desarrollo de capacidades que permitan la realización de la persona.

1.2. Principios y valores de la entidad

Los principios y valores de la entidad son:

- Respeto a la vida y dignidad de toda persona, sin distinción alguna.
- Promoción del desarrollo integral de niños, niñas y adolescentes.
- Salvaguarda de los derechos de la infancia y adolescencia.
- Rechazo a toda forma de violencia y maltrato contra niños, niñas y adolescentes.
- Compromiso con la justicia social y la equidad.
- Solidaridad activa con los más vulnerables y desfavorecidos.
- Respeto a las diferencias culturales, sociales y religiosas.
- Transparencia y rendición de cuentas en el uso de recursos.
- Responsabilidad compartida en la protección de la infancia.

1.3. Conceptos clave

- **Infancia:** todo ser humano desde su nacimiento hasta los 12 años.
- **Adolescencia:** periodo de la vida comprendido entre los 12 y 18 años.
- **Niño/a:** toda persona menor de 18 años.
- **Protección infantil:** conjunto de medidas y estructuras para prevenir y responder ante la violencia, el abuso, la explotación y la negligencia contra niños, niñas y adolescentes.

- **Maltrato infantil:** cualquier acción u omisión, no accidental, que provoque daño físico o psicológico a un niño o adolescente.
- **Abuso sexual:** toda interacción sexual entre un adulto y un menor de 18 años, incluso con su consentimiento.
- **Explotación sexual:** utilización de niños o adolescentes en actividades sexuales a cambio de dinero, trabajo, alimento, protección u otros beneficios.
- **Negligencia:** falta de protección y cuidados físicos y psicológicos por parte de padres o cuidadores.
- **Principio de interés superior del niño:** priorizar el bienestar del niño o adolescente ante cualquier situación que le afecte.
- **Derechos de la infancia:** derechos humanos específicos de los niños y adolescentes reconocidos en tratados internacionales.
- **Participación infantil:** derecho de niños y adolescentes a expresar libremente sus opiniones en los asuntos que les afectan.

1.4. Marco jurídico

La protección de la infancia y la adolescencia tiene un amplio marco jurídico tanto a nivel internacional como nacional.

A nivel internacional, destacan la Convención sobre los Derechos del Niño de Naciones Unidas de 1989, ratificada por España en 1990, así como sus protocolos facultativos relativos a la participación de niños en conflictos armados, y a la venta de niños, prostitución y pornografía infantiles. Estos tratados reconocen el interés superior del menor como principio fundamental.

A nivel europeo, la Carta Europea de Derechos Fundamentales establece en su artículo 2 que todas las personas tienen derechos y libertades sin distinción de raza, sexo, religión u otras condiciones mientras que el artículo 21 prohíbe la discriminación por diversos motivos, incluyendo sexo, raza y orientación sexual. Además, el artículo 24 reconoce el derecho de los niños a recibir protección y cuidado para su bienestar, un principio que también se refleja en el artículo 3 del Tratado de Lisboa.

Es importante destacar que, según el artículo 2 del Tratado de la Unión Europea (TUE), la Unión Europea promueve la protección de los derechos fundamentales y la igualdad, incluyendo la protección de los derechos de los niños, en el marco de sus competencias y en coherencia con los derechos reconocidos en otros instrumentos internacionales y nacionales.

En España, la Constitución Española de 1978 garantiza en su artículo 39 la protección social, económica y jurídica de la familia y de la infancia. La Ley Orgánica 1/1996 de Protección Jurídica del Menor desarrolla los derechos reconocidos en la Convención de Naciones Unidas., al igual que la Ley Orgánica 8/2021 de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia, constituyen el marco para la protección y promoción de los derechos de los niños, niñas y adolescentes. En Cataluña, existen diferentes normativas en relación a la protección a la infancia, desde la ley 19/2020 de igualdad de trato y no discriminación-y la Ley 14/2010 de derechos y oportunidades en la infancia y la adolescencia de Cataluña;

En el ámbito de la protección de datos, el Reglamento General de Protección de Datos de la UE 2016/ 679 y la Ley Orgánica 3/2018 de Protección de Datos Personales y Garantía de Derechos Digitales que regulan específicamente el tratamiento de los datos de los menores de edad, estableciendo garantías reforzadas.

Este marco jurídico garantiza la protección de los menores frente a cualquier forma de violencia, incluido el abuso y la explotación sexual infantil, y será la base sobre la que se fundamentará la presente política de protección de la entidad.

1.5. Actores

La presente política de protección a la infancia y la adolescencia involucra a diversos actores dentro de la organización y fuera de ella.

Dentro de la Fundación, son actores clave el equipo directivo, los profesionales que realizan la selección, formación, coordinación y supervisión de los voluntarios, así como los propios voluntarios que prestan los servicios de atención telefónica y chat. Todos ellos asumen compromisos y responsabilidades en la prevención, detección y respuesta ante situaciones de riesgo o maltrato infantil.

Fuera de la organización, son actores fundamentales las entidades públicas encargadas de la protección de menores a nivel local y autonómico. La Fundación se compromete a informar y colaborar estrechamente con dichos organismos ante cualquier indicio o evidencia de abuso o negligencia que detecten sus voluntarios en el ejercicio de sus funciones.

Asimismo, se buscará coordinación con otras entidades sociales que trabajen en la protección de la infancia y la adolescencia, con el fin de unificar criterios y establecer procedimientos conjuntos de actuación para una mayor eficacia en la prevención y respuesta ante el maltrato infantil.

Finalmente, son actores imprescindibles los propios niños, niñas y adolescentes destinatarios de los servicios. La Fundación se compromete a garantizar su participación activa, escuchando y teniendo en cuenta sus opiniones en todos los asuntos que les conciernan.

1.6. Instrumentos

La política de protección de la infancia y la adolescencia vincula a todas las personas de la Fundación Ajuda i Esperança y afecta tanto a su vida laboral como a su vida privada.

Su alcance está integrado en las normas de funcionamiento y convivencia o Reglamento de Régimen Interno y forma parte de:

- El contrato que relaciona al trabajador con la Fundación.
- El acuerdo que relaciona a los voluntarios con la Fundación.

- El convenio de prácticas que relaciona a los estudiantes con la Fundación.
- El convenio de colaboración que relaciona a otra organización con la Fundación.

La Fundación dispone de un documento de **Buenas Prácticas** que indica los procedimientos y protocolos específicos de cada servicio para fomentar los buenos tratos y prevenir los riesgos. Todas las personas que desarrollan su actividad en el marco de la Fundación deben conocer la existencia de este documento y comprometerse con su cumplimiento. Los procedimientos y protocolos que constituyen las **Buenas Prácticas** se revisarán y actualizarán periódicamente.

Todos estos instrumentos, convenientemente difundidos y aplicados, dotarán a la entidad de mecanismos sólidos para proteger a los menores con los que se relaciona en el desarrollo de su actividad.

1.7. Aplicación

La aplicación de la política de protección de la infancia y la adolescencia establece que:

- Los procesos de selección y formación de personal (profesionales y voluntarios) incorporarán contenidos destinados a garantizar su competencia en materia de protección de la infancia.
- Se facilitarán canales seguros y adaptados a los menores usuarios para que puedan comunicar cualquier situación de riesgo.
- El protocolo de actuación detallará el procedimiento a seguir ante cualquier indicio o sospecha de situación de desprotección o maltrato.

2. BUENAS PRÁCTICAS

2.1. Introducción

La protección y el respeto de los derechos de la infancia y la adolescencia son unos principios fundamentales para nuestra entidad. Consideramos una obligación ética salvaguardar el bienestar de los menores con los que nos relacionamos, ya sea de forma directa o indirecta, a través de nuestros programas y actividades.

La infancia es una etapa de especial vulnerabilidad. Los niños, niñas y adolescentes pueden estar expuestos a situaciones de violencia, abandono, abuso o explotación, que atentan contra su dignidad e impiden su desarrollo integral.

Como entidad prestadora de servicios que entra en contacto con menores, asumimos la responsabilidad de establecer todas las medidas preventivas a nuestro alcance para protegerles frente a cualquier forma de violencia.

Las **Buenas Prácticas** hacen referencia a los compromisos y procedimientos que guiarán nuestro trabajo diario en materia de protección de la infancia. Su objetivo es promover las mejores conductas y prácticas entre nuestros profesionales y voluntarios, de modo que los menores se sientan siempre seguros, respetados y protegidos. Solo a través de la máxima diligencia podremos detectar y responder ante cualquier situación de riesgo o desamparo que pueda presentarse.

2.2. Compromisos

2.2.1. De los voluntarios

Las personas voluntarias que colaboran en los programas y servicios de nuestra entidad adquieren un firme compromiso con la protección y el respeto de los derechos de los menores, convirtiéndose en garantes de los derechos de los menores durante el desempeño de las actividades encomendadas, velando en todo momento por su integridad y bienestar.

En primer lugar, se comprometen a aplicar los protocolos y pautas establecidos en cada servicio en su relación e interacción con los menores. Velarán activamente por su bienestar y se esforzarán por proporcionarles un entorno seguro.

Si detectaran cualquier situación de posible desprotección, abuso o maltrato, deberán comunicarla inmediatamente a los responsables de la entidad siguiendo el protocolo establecido.

Participarán diligentemente en todas las acciones formativas en materia de protección de la infancia facilitadas por la entidad, con el fin de actualizar sus conocimientos y mejorar su capacidad de respuesta ante posibles casos.

2.2.2. De los profesionales

El personal contratado por la entidad, tanto en plantilla como externos, adquiere igualmente un firme compromiso con la protección de la infancia y la adolescencia, siendo también garantes de los derechos de los menores con los que se relacionan. Su conducta intachable y su máxima diligencia son imprescindibles para salvaguardar el bienestar de los niños, niñas y adolescentes atendidos.

Los profesionales deberán aplicar escrupulosamente los protocolos y pautas establecidos en cada servicio para el desarrollo de su trabajo, especialmente en su interacción directa con menores. La protección de sus derechos y su bienestar será siempre la máxima prioridad.

Prestarán especial atención a detectar indicadores de posibles situaciones de desprotección, maltrato o abuso. Ante cualquier sospecha, la comunicarán inmediatamente a sus superiores para activar el protocolo correspondiente.

Finalmente, participarán obligatoriamente en todas las acciones formativas en materia de protección de la infancia facilitadas por la entidad. Mantener actualizados sus conocimientos es una responsabilidad propia de su puesto.

2.2.3. De la entidad

Como institución, la entidad adquiere también firmes compromisos para garantizar la protección integral de los derechos de los menores, comprometiéndose a liderar con el ejemplo la protección de la infancia, no solo cumpliendo la legalidad vigente, sino yendo más allá en la defensa y promoción de los derechos de los menores.

Se compromete a establecer todos los mecanismos necesarios, tanto de prevención como de detección y respuesta, para salvaguardar a los niños, niñas y adolescentes de cualquier forma de violencia o abuso en el marco de sus actividades.

Elaborará los instrumentos precisos y los protocolos de actuación para guiar la conducta de sus profesionales y voluntarios, y actuar diligentemente ante cualquier situación de riesgo.

Se asegurará de que todos los profesionales y voluntarios conozcan sus obligaciones, reciban la formación adecuada y firmen un compromiso de buenas prácticas como requisito para su incorporación.

Facilitará canales accesibles para que los menores puedan comunicar sus preocupaciones con total confidencialidad y seguridad.

Activará con determinación los protocolos pertinentes ante cualquier sospecha, denuncia o indicio de violencia contra un menor. La protección de los niños, niñas y adolescentes guiará siempre su respuesta.

2.3. Prevención y protección

2.3.1. Selección de personas voluntarias

La selección de las personas voluntarias que colaborarán con la entidad es una fase clave para garantizar la protección de los menores.

Se establecerán procedimientos específicos para evaluar a los candidatos, no solo en relación con su idoneidad para las tareas a desempeñar, sino también en lo referente a su aptitud para trabajar con niños, niñas y adolescentes.

A tal efecto, se solicitará un certificado negativo del registro de delincuentes sexuales (Certificado de Delitos de Naturaleza Sexual) que acredite la carencia de delitos de este tipo, tal y como exige la normativa vigente.

También se realizará una entrevista personal en profundidad que incluirá preguntas relativas a la motivación, experiencias previas con menores, visión sobre disciplina, resolución de conflictos, etc.

Las referencias aportadas por los candidatos se verificarán cuidadosamente. En caso necesario, se solicitarán referencias adicionales a empleadores o entidades anteriores.

Solo los candidatos con evaluaciones favorables en todos estos aspectos podrán incorporarse al voluntariado. Además, deberán firmar el documento de **Buenas Prácticas**, evidenciando así su compromiso con la protección de la infancia desde el primer día.

Con estos procedimientos selectivos buscamos minimizar los riesgos y asegurarnos de incorporar a personas íntegras, con valores afines a la entidad, y capacidad de establecer relaciones sanas y positivas con los menores.

2.3.2. Formación

La Fundación se compromete a ofrecer una sólida formación inicial y continua a todos sus voluntarios y profesionales sobre protección de la infancia y la adolescencia.

Los aspirantes a voluntarios recibirán, como parte de su proceso de selección, una formación inicial donde se abordarán contenidos como marco legal de protección de menores, tipología del maltrato infantil y sus indicadores, pautas éticas de intervención y procedimientos de la entidad ante situaciones de riesgo.

Una vez incorporados, los voluntarios seguirán planes anuales de formación continua, con actualización de conocimientos y análisis de casos prácticos, para reforzar sus competencias en detección y actuación ante posibles situaciones de desprotección de menores.

Por su parte, los profesionales encargados de la selección, formación y supervisión de voluntarios recibirán capacitación especializada en materia de protección infantil a través de cursos, jornadas y otras actividades formativas.

La supervisión periódica de los voluntarios por parte de dichos profesionales, tanto individual como grupal, servirá no solo para resolver dudas y prestar apoyo, sino también para detectar necesidades formativas y establecer mejoras en los protocolos de atención y prevención del maltrato infantil.

De este modo, la Fundación velará porque todos sus colaboradores cuenten con la cualificación y el apoyo necesarios para desempeñar su papel en la protección de la infancia y la adolescencia de manera responsable y eficaz.

2.3.3. Confidencialidad y protección de datos

La confidencialidad es un principio fundamental para proteger la intimidad y los datos personales de los menores de edad que se ponen en contacto con nuestra entidad a través de los diferentes servicios que ofrecemos.

Todos los voluntarios y profesionales deberán mantener la máxima discreción sobre cualquier información que conozcan en el desarrollo de sus funciones, especialmente los datos personales y situaciones vitales de los menores. Esta información tiene carácter confidencial y su divulgación podría perjudicar gravemente a los afectados.

Los datos de carácter personal de los menores solo podrán ser recabados y tratados cuando sean estrictamente necesarios para la prestación de nuestros servicios. Se deberá informar previamente al menor o a sus responsables legales sobre la finalidad de la recogida de datos.

Todos los ficheros y bases de datos que contengan información sobre menores cumplirán rigurosamente la legislación vigente en materia de protección de datos de carácter personal. El acceso a estos ficheros estará restringido al personal autorizado.

Los voluntarios y profesionales no podrán conservar ni copiar para sí mismos ningún tipo de información confidencial sobre los casos que gestionen en el desarrollo de sus funciones.

Tampoco revelarán datos personales a terceras personas sin el previo consentimiento del afectado o sus representantes legales.

El incumplimiento del deber de confidencialidad se considerará una falta muy grave que podrá acarrear la expulsión inmediata del voluntario o la rescisión del contrato del profesional. Además, podría derivar en responsabilidades legales para el infractor y para la propia entidad.

2.3.4. Relación con menores

Los voluntarios y profesionales de nuestra entidad que tienen contacto con menores de edad a los cuales se les presta apoyo emocional a través de nuestros servicios telefónicos y de mensajería instantánea, deben establecer relaciones respetuosas y responsables con ellos.

Se abstendrán de entablar relaciones personales más allá de las estrictamente necesarias para el desempeño de sus funciones. En ningún caso y en ninguna circunstancia mantendrán contacto con los menores fuera del horario de servicio, ni de manera presencial ni por otros medios (redes sociales, teléfono personal, etc.).

Los voluntarios y profesionales actuarán como modelos positivos para los menores, promoviendo una cultura de buen trato, respeto y cuidado. Velarán por su bienestar emocional y denunciarán cualquier situación de riesgo o desprotección.

El incumplimiento de estos principios éticos en la relación con menores tendrá consecuencias disciplinarias para los infractores, incluyendo la expulsión inmediata de la entidad y, si procede, la denuncia ante la autoridad competente.

2.3.5. Detección y actuación ante situaciones de riesgo

Los voluntarios y profesionales deben estar alerta para detectar posibles situaciones de riesgo o desamparo que afecten a los menores de edad.

Ante cualquier sospecha razonable de que un menor sufre maltrato, abuso, abandono o negligencia, el voluntario o profesional tiene la obligación de comunicarlo de inmediato a los responsables de la entidad.

Se reunirá toda la información relevante sobre el caso, de forma objetiva y contrastada. Nunca se intentará investigar o resolver la situación por cuenta propia, sino que se derivará a los profesionales y autoridades competentes.

Si se estima que el menor se encuentra en una situación de desprotección grave o peligro inminente para su integridad, se activarán de inmediato los procedimientos de urgencia

establecidos y se pondrá el caso en conocimiento de las autoridades (policía, fiscalía, servicios sociales, etc.).

En cualquier caso, la entidad prestará al menor afectado y a su familia todo el apoyo necesario, tanto desde el punto de vista emocional como orientándoles sobre los recursos asistenciales y legales a su disposición.

La detección precoz y la respuesta diligente ante situaciones de riesgo son claves para proteger los derechos de los menores. Todos los miembros de la entidad tienen el deber ético y legal de actuar ante cualquier indicio de desprotección.

2.3.6. Procedimientos ante situaciones de maltrato o abuso

Ante cualquier indicio o sospecha de que un menor ha sufrido maltrato, abuso sexual o cualquier otro delito, se activarán los siguientes procedimientos:

1. El voluntario o profesional que tenga conocimiento de los hechos informará de inmediato al responsable de protección de la entidad o a la dirección, aportando todos los detalles de los que disponga.
2. Se abrirá un expediente confidencial en el que se documentará la información recabada sobre el caso.
3. El responsable de protección convocará urgentemente a la Comisión de Protección para analizar la situación y decidir las acciones a seguir, garantizando la confidencialidad y seguridad del menor.
4. El caso se pondrá en conocimiento de las autoridades competentes: policía, fiscalía de menores, servicios sociales. Se prestará plena colaboración en las investigaciones.

En caso de que la sospecha o indicio del maltrato o abuso recaiga sobre un voluntario o profesional de la entidad, la Dirección tomará las medidas disciplinarias correspondientes si se confirma su implicación, incluyendo el cese inmediato. Asimismo, se revisarán los protocolos de protección para identificar posibles deficiencias y mejorar la respuesta ante casos futuros.

La rápida activación, la coordinación entre los actores implicados y la máxima diligencia y cuidado hacia la víctima serán claves para una gestión adecuada de estas situaciones.

3. PROCEDIMIENTOS ESPECÍFICOS

3.1. Procedimientos específicos de denuncia y actuación

- Recepción de la denuncia: Cualquier voluntario o profesional que detecte indicios de abuso o maltrato debe informar de inmediato al responsable de Protección de la Infancia.
- Registro de la denuncia: Se documentará en un informe interno, respetando la confidencialidad y sin divulgar información sensible.
- Evaluación inicial: El responsable de Protección analizará el caso en un plazo máximo de 48 horas para determinar la gravedad de la situación.

- Contacto con las autoridades: En casos de riesgo grave, se informará a la policía, fiscalía de menores o servicios sociales, según corresponda.
- Seguimiento: La entidad mantendrá un monitoreo del caso para garantizar que el menor reciba la protección necesaria.
- Medidas de apoyo: Se brindará acompañamiento emocional y orientación a los menores afectados y a sus familias.

3.2. Canales de comunicación para los menores

- Chat confidencial y seguro
- Buzón de denuncias anónimo.

3.3. Protocolos de actuación en redes sociales y comunicaciones digitales

- Está prohibido que voluntarios y profesionales se comuniquen con menores fuera del marco institucional, incluyendo redes sociales y aplicaciones de mensajería personal.
- Cualquier comunicación digital deberá realizarse a través de los canales oficiales de la entidad.
- No se permitirá compartir imágenes, información personal o cualquier dato de contacto de los menores.
- Se capacitará a los profesionales y voluntarios sobre el uso seguro y ético de las redes sociales en relación con menores.
- Se implementarán controles periódicos para garantizar el cumplimiento de estas normas.
- Promoverá la formación continua y la sensibilización de todo el personal en materia de derechos y protección de la infancia.