

Protocolo de Protección y Buen Trato a la Infancia, Adolescencia y Juventud

1. Introducción y sentido del protocolo

La Asociación NEO (Infancia, Educación y Ocio) es una entidad sin ánimo de lucro con sede en Málaga, formada por personas comprometidas con la educación, la cultura, la creatividad, el ocio educativo y el bienestar de la infancia y la adolescencia.

Desde su fundación, NEO ha tenido como propósito ofrecer espacios de encuentro, aprendizaje y participación donde niños, niñas y adolescentes puedan desarrollarse plenamente a través de actividades educativas, artísticas y de ocio saludable. La asociación concibe el tiempo libre como un espacio educativo, de convivencia y de construcción colectiva, donde cada participante es protagonista de su propio proceso.

Este Protocolo de Protección y Buen Trato a la Infancia y la Adolescencia nace del compromiso ético y social de NEO con la creación de entornos seguros, inclusivos y protectores, libres de cualquier forma de violencia. Se enmarca en la aplicación de la Ley Orgánica 8/2021, de Protección Integral a la Infancia y la Adolescencia frente a la Violencia (LOPVI), y constituye una herramienta interna para prevenir, detectar y actuar ante situaciones que puedan suponer riesgo o daño para las personas menores de edad que participan en nuestras actividades.

2. Misión, visión y valores

La misión de NEO es fomentar el desarrollo integral de las personas, especialmente de la infancia y la juventud, mediante experiencias educativas y culturales que promuevan la creatividad, la convivencia, la educación en valores, la participación ciudadana y el respeto por el entorno.

Nuestra visión es la de una sociedad en la que niños, niñas y adolescentes puedan crecer de forma libre, segura y acompañada, en comunidades comprometidas con la igualdad, la inclusión y la educación como derecho universal.

Los valores que guían la acción de la Asociación NEO se basan en su código ético:

- Respeto y empatía hacia todas las personas, sin distinción de edad, origen, género, orientación o situación.

- Participación y corresponsabilidad, entendiendo que toda persona tiene un papel activo en la vida comunitaria.
- Inclusión y diversidad, promoviendo la igualdad de oportunidades y la valoración de las diferencias.
- Educación transformadora, que desarrolla la autonomía, el pensamiento crítico y la creatividad.
- Transparencia y compromiso, en la gestión de recursos y en la relación con la comunidad.
- Buen trato y convivencia positiva, como base de todas las relaciones humanas.

Estos principios no solo orientan la acción educativa y social de la asociación, sino que son la base sobre la cual se construye su compromiso de protección a la infancia y la adolescencia.

3. Finalidad y marco legal

¿Por qué existe este protocolo?

Porque la Asociación NEO (Infancia, Educación y Ocio) asume su responsabilidad de garantizar la seguridad, el bienestar y la dignidad de todos los niños, niñas y adolescentes que participan en sus actividades.

Trabajamos con infancia y adolescencia en espacios educativos, artísticos y de ocio, y eso implica un compromiso ético y legal con su protección. La Ley Orgánica 8/2021 (LOPVI) establece que todas las entidades que trabajan con menores deben contar con un protocolo de prevención, detección y actuación frente a la violencia, y designar una persona responsable de bienestar y protección.

Pero en NEO vamos más allá de la obligación legal: entendemos la protección como una forma de educar. Creemos que acompañar a la infancia también significa cuidarla, escucharla y crear espacios seguros donde puedan expresarse y desarrollarse plenamente.

¿Para qué sirve?

Este protocolo tiene como finalidad prevenir cualquier tipo de violencia o situación de riesgo, y garantizar una respuesta adecuada si llegara a producirse.

Sirve para:

- Prevenir: establecer normas, prácticas y entornos que reduzcan los riesgos de abuso, maltrato o negligencia.
- Orientar: ofrecer al equipo de NEO una guía clara sobre cómo actuar ante una sospecha o situación de violencia.
- Proteger: asegurar que cada menor que participa en nuestras actividades esté a salvo física, emocional y psicológicamente.
- Formar y sensibilizar: dotar al voluntariado y a las familias de herramientas para reconocer y abordar el maltrato.
- Escuchar y acompañar: dar voz a los niños y niñas, reconocer sus emociones y atender sus necesidades de forma empática y respetuosa.
- Coordinar: establecer cauces de comunicación con los servicios sociales, educativos y de protección de menores para intervenir de forma correcta.
- Mejorar continuamente: evaluar las medidas y aprender de cada experiencia para seguir fortaleciendo la cultura del buen trato.

¿Cómo se aplica?

Este protocolo se aplica en todas las actividades, programas, talleres y eventos organizados por la Asociación NEO, ya sean en espacios propios, compartidos o al aire libre.

Abarca la relación de todos los agentes implicados:

- Voluntariado y personas colaboradoras.
- Junta Directiva y responsables de proyectos.
- Niños, niñas y adolescentes participantes.
- Familias o tutores legales.

- Personas invitadas o entidades que compartan espacio o colaboren en actividades.

Su aplicación práctica se traduce en acciones concretas:

- Formación anual en protección infantil para todo el equipo.
- Supervisión constante durante las actividades.
- Mecanismos de comunicación interna para notificar cualquier incidencia.
- Uso responsable de la imagen y los datos personales de los menores.
- Coordinación con las instituciones públicas cuando sea necesario.

El protocolo debe entenderse como una herramienta viva y dinámica. Se revisa y actualiza de forma periódica, adaptándose a las nuevas realidades y experiencias de la asociación.

¿Qué marco legal lo respalda?

Este documento se enmarca en la legislación española y andaluza de protección a la infancia, especialmente:

- La Convención de los Derechos del Niño (ONU, 1989).
- La Constitución Española (artículos 10, 27 y 39).
- La Ley Orgánica 1/1996, de Protección Jurídica del Menor.
- La Ley Orgánica 8/2021 (LOPVI), que obliga a todas las entidades que trabajan con menores a disponer de protocolos específicos.
- La Ley 9/2016 de Servicios Sociales de Andalucía y el Decreto 210/2018, que regula el Sistema SIMIA.
- La Ley Orgánica 3/2018, de Protección de Datos y Garantía de Derechos Digitales.

4. Alcance y ámbito de aplicación

El presente protocolo tiene un carácter universal dentro de la estructura organizativa de nuestra asociación. Es de cumplimiento obligatorio para todas

las personas que, de alguna forma, desarrollan, apoyan o participan en las actividades de la asociación, tanto dentro de sus programas permanentes como en acciones puntuales o colaboraciones externas.

Esto incluye a los miembros de la Junta Directiva, las personas voluntarias y colaboradoras, las familias o tutores/as legales de los niños, niñas y adolescentes participantes, y cualquier otra persona adulta que tenga un contacto directo o indirecto con los menores en el marco de las actividades promovidas por la entidad.

El protocolo se aplica tanto en las actividades realizadas al aire libre —entorno natural prioritario para NEO— como en aquellas que se desarrollan en espacios cedidos o compartidos con otras entidades. En estos casos, NEO mantiene una gestión independiente de los grupos de menores y garantiza la aplicación de su propio sistema de protección, aunque se fomentará la coordinación con las otras entidades para asegurar que las medidas de protección sean coherentes y efectivas.

Del mismo modo, este documento tiene un alcance preventivo y formativo: todas las personas vinculadas a la asociación deberán conocerlo, comprenderlo y asumir su cumplimiento. Para ello, se desarrollarán acciones periódicas de información y sensibilización, tanto para el equipo adulto como para las familias, de modo que todos los agentes implicados comprendan su papel en la construcción de un entorno protector.

La Asociación NEO entiende que la protección infantil no se limita al ámbito interno, sino que implica una responsabilidad compartida con la comunidad. Por ello, el protocolo será difundido públicamente, estará disponible para consulta y se promoverá su conocimiento entre otras entidades sociales, educativas y culturales de Málaga con las que NEO colabora.

5. Principios y enfoque de protección

La Asociación NEO asume un enfoque integral y proactivo de protección infantil, que se fundamenta en el reconocimiento de los niños, niñas y adolescentes como sujetos de derechos, con capacidad de opinión, expresión y participación en los asuntos que les afectan.

5.1. El interés superior del menor

Este principio es el eje central de todas las decisiones y actuaciones. Significa que, ante cualquier conflicto de intereses o dilema, se priorizará siempre la opción que resulte más favorable para el bienestar y el desarrollo del menor. En la práctica, esto se traduce en evaluar cada situación no desde la conveniencia de la entidad o del adulto, sino desde la perspectiva del niño o la niña afectada.

5.2. Prevención activa

La protección infantil debe ser entendida no solo como reacción ante un daño, sino como un compromiso de prevención continua. Buscamos anticiparnos a los riesgos mediante la planificación segura de las actividades, la formación del personal, la evaluación de espacios y la promoción de hábitos saludables.

5.3. Participación infantil

Los niños y niñas son agentes activos del cambio social. Por ello, la asociación fomentará espacios donde puedan expresar su opinión, proponer ideas y participar en la construcción de normas de convivencia. Escucharlos, creerles y tener en cuenta su punto de vista son acciones que fortalecen su confianza y sentido de pertenencia.

5.4. Igualdad, inclusión y no discriminación

En coherencia con el código ético de NEO, se rechaza toda forma de discriminación por razón de género, etnia, religión, orientación sexual, discapacidad, situación familiar o cualquier otra condición. Cada actividad se diseñará desde la equidad y la accesibilidad, asegurando que todos los niños y niñas tengan las mismas oportunidades de participación.

5.5. Confidencialidad y protección de la intimidad

El manejo de información personal y sensible sobre los menores requiere una responsabilidad especial. Cualquier dato obtenido en el contexto de las actividades será tratado conforme a la Ley Orgánica 3/2018 de Protección de Datos, y solo será compartido con terceros cuando sea estrictamente necesario para la protección del menor.

5.6. Corresponsabilidad y transparencia

El compromiso con la protección no recae exclusivamente en el Coordinador/a de Bienestar y Protección, sino que es una responsabilidad

compartida por todo el equipo. La transparencia en la gestión de las incidencias, la comunicación interna y la evaluación de las actuaciones son claves para fortalecer la confianza institucional.

6. Estructura organizativa de protección

La estructura interna de protección de la Asociación NEO (Infancia, Educación y Ocio) se organiza de manera sencilla pero eficaz, en coherencia con el tamaño y la naturaleza voluntaria de la entidad, y con posibilidad de adaptarse a su evolución futura.

Actualmente, la asociación está integrada por un grupo de personas voluntarias estables y una Junta Directiva que asume las funciones de coordinación, planificación y supervisión. Sin embargo, el protocolo contempla también la eventual incorporación de trabajadores/as contratados/as o personal remunerado, estableciendo que, en ese caso, se aplicarán las mismas normas, principios y obligaciones que las previstas para el voluntariado en materia de protección infantil.

De este modo, toda persona adulta que desempeñe una función dentro de NEO —ya sea remunerada o no— deberá asumir el mismo compromiso ético y cumplir los requisitos legales exigidos por la Ley Orgánica 8/2021 (LOPVI).

¿Cómo se organiza la protección dentro de NEO?

La estructura de protección se articula en tres niveles de responsabilidad que cooperan de forma coordinada:

a) La Junta Directiva

La Junta Directiva es el órgano máximo de responsabilidad en materia de protección infantil dentro de la entidad.

Le corresponde aprobar el protocolo, garantizar su cumplimiento y destinar los recursos necesarios para su aplicación.

También es responsable de:

- Supervisar la actuación del Coordinador/a de Bienestar y Protección.
- Asegurar que todo el equipo (voluntariado, socios/as, colaboradores/as o personal contratado) reciba la información y formación necesarias.

- Revisar anualmente el cumplimiento de las medidas preventivas.
- Resolver los casos en los que pudiera existir conflicto de interés o duda en la aplicación del protocolo.

En el futuro, si la asociación contara con personal técnico contratado, la Junta Directiva asegurará su integración en esta estructura mediante la firma de un compromiso de cumplimiento del protocolo y la participación en las formaciones específicas.

b) Coordinador/a de Bienestar y Protección

La figura del Coordinador/a de Bienestar y Protección es una exigencia legal establecida por la LOPIVI y reconocida en la Instrucción 1/2022 de la Junta de Andalucía.

Esta función podrá ser asumida por la persona que ostente la presidencia de la asociación o por otra persona designada expresamente por la Junta Directiva, siempre que cuente con la formación adecuada.

Sus principales responsabilidades son:

- Velar por el cumplimiento del protocolo en todas las actividades.
- Ser persona de referencia ante cualquier duda, incidente o sospecha.
- Coordinar la formación del equipo en materia de protección infantil.
- Custodiar los registros de incidencias y notificaciones.
- Actuar como enlace con los servicios sociales y autoridades competentes.
- Promover la revisión y actualización del protocolo cada año.

El/la Coordinador/a ejercerá su función con independencia, confidencialidad y compromiso ético, garantizando siempre que el interés superior del menor sea el criterio prioritario en cualquier decisión.

c) Equipo de voluntariado y colaboradores/as

El voluntariado es el pilar operativo de la Asociación NEO y su contacto directo con la infancia.

Todas las personas voluntarias deberán:

- Conocer y respetar el contenido del presente protocolo y del código ético de la entidad.
- Participar en las formaciones y reuniones relacionadas con la protección infantil.
- Mantener siempre una relación respetuosa y profesional con los menores.
- Comunicar de inmediato cualquier sospecha o indicio de riesgo al Coordinador/a.
- Presentar el Certificado Negativo de Delitos de Naturaleza Sexual, conforme a la Ley 26/2015 y la LOPIVI.

d) Personal contratado

En el caso de que, en el futuro, la Asociación NEO cuente con trabajadores/as contratados/as, estos se integrarán en la estructura de protección en igualdad de condiciones y responsabilidades que el resto del equipo.

El personal contratado deberá:

- Presentar el Certificado Negativo de Delitos de Naturaleza Sexual antes del inicio de la relación laboral.
- Firmar el compromiso de adhesión al protocolo y al código ético de la asociación.
- Participar en las acciones formativas en materia de protección infantil y buen trato.
- Cumplir los mismos principios de conducta, confidencialidad y actuación que el voluntariado.

Además, se incluirá una cláusula expresa de cumplimiento del Protocolo de Protección, considerándose falta grave cualquier incumplimiento de las medidas establecidas.

De esta manera, garantizamos la coherencia institucional y la continuidad del compromiso con la protección de la infancia, independientemente del tipo de vínculo jurídico o laboral de las personas adultas que integren la organización.

e) Niños, niñas, adolescentes y familias

Los menores participantes y sus familias son parte activa del sistema de protección.

Se les informará, en lenguaje claro y adaptado, de sus derechos, de las normas básicas de convivencia y de los canales de comunicación disponibles para expresar inquietudes o quejas.

Se fomentará la participación de los/as menores en la construcción de un entorno seguro, promoviendo su capacidad de expresar emociones, pedir ayuda y tomar decisiones.

Las familias, por su parte, serán consideradas aliadas esenciales en la prevención de la violencia y en la promoción del bienestar infantil.

7. Cultura del buen trato

Entendemos que el buen trato no es solo una obligación ética, sino una forma de estar, convivir y educar.

Es la base de todas las relaciones que se establecen en la asociación y el eje que da sentido a nuestro trabajo con la infancia y la adolescencia.

¿Qué significa el buen trato en NEO?

El buen trato significa reconocer a cada niño, niña y adolescente como una persona única, con voz, emociones, derechos y dignidad.

Implica acompañarlos desde la escucha, la empatía y la comprensión; establecer límites desde el respeto; y ofrecer modelos de convivencia que promuevan la confianza, la autonomía y la autoestima.

El buen trato no se reduce a “no hacer daño”, sino que se traduce en acciones concretas de cuidado:

en cómo nos comunicamos, en cómo miramos, en cómo respondemos ante sus inquietudes o frustraciones.

Educar desde el buen trato es enseñar con el ejemplo que el respeto, la

ternura y la cooperación son herramientas de cambio más poderosas que la imposición o la autoridad.

¿Por qué es esencial?

Porque el buen trato previene la violencia.

Una organización que promueve relaciones positivas y cuidadas genera un clima de seguridad emocional donde los menores se sienten protegidos y confiados.

Cuando un niño o niña se siente escuchado y valorado, tiene menos miedo de hablar, de expresar lo que le ocurre o de pedir ayuda.

En ese sentido, el buen trato no solo protege, sino que educa en la protección: enseña a los menores a reconocer sus propios derechos y los de los demás, y a construir relaciones sanas en su vida cotidiana.

¿Cómo se promueve en la práctica?

La cultura del buen trato se cultiva día a día.

Promovemos una convivencia basada en el respeto, la comunicación y la cooperación, que se refleja tanto en la organización de las actividades como en la forma en que los adultos se relacionan con los menores.

Algunas de las prácticas que consolidan esta cultura son:

- Fomentar un lenguaje positivo y respetuoso, evitando los gritos, el sarcasmo o los juicios de valor.
- Escuchar activamente las opiniones y sentimientos de los niños y niñas.
- Favorecer el diálogo y la mediación ante los conflictos, evitando respuestas punitivas o autoritarias.
- Reforzar los comportamientos cooperativos y el trabajo en equipo.
- Respetar los tiempos personales de cada menor, su ritmo de aprendizaje y su manera de participar.
- Cuidar los gestos cotidianos: una sonrisa, una palabra amable o un reconocimiento sincero pueden generar un gran impacto.
- Crear espacios para hablar de emociones, empatía, respeto y límites.

El buen trato también se extiende a las relaciones entre adultos: voluntarios, familias y equipo directivo.

El ejemplo es la mejor herramienta educativa: solo se puede enseñar a tratar bien si dentro de la organización se practica el respeto mutuo.

¿Qué se evita?

El buen trato también implica establecer límites claros ante comportamientos o prácticas que no son aceptables dentro de la asociación.

No tienen cabida:

- Los gritos, humillaciones o castigos que afecten a la dignidad del menor.
- El uso de la autoridad para intimidar o manipular.
- La exposición pública o burla de un error o una conducta.
- Las comparaciones entre menores.
- El contacto físico inadecuado o sin consentimiento.
- El uso de lenguaje sexista, racista o discriminatorio.

Estas conductas serán consideradas contrarias al código ético de la asociación y, si fuera necesario, se activarán los mecanismos de actuación previstos en este protocolo.

8. Medidas preventivas

Nuestro objetivo no es solo evitar la violencia o el maltrato, sino crear entornos seguros, positivos y saludables donde los niños, niñas y adolescentes puedan desarrollarse plenamente.

Prevenir significa anticiparse, acompañar y cuidar, tanto desde la organización de las actividades como desde la manera en que nos relacionamos con los menores y sus familias.

Todas las personas adultas vinculadas a NEO –voluntariado, equipo directivo, colaboradores o, en el futuro, trabajadores/as– deben asumir el mismo compromiso preventivo y aplicar las siguientes medidas de forma coherente y constante.

8.1. Selección y control del equipo

- Todas las personas voluntarias, colaboradoras o trabajadoras deberán presentar el Certificado Negativo de Delitos de Naturaleza Sexual, conforme a la legislación vigente.
- Antes de incorporarse, se realizará una entrevista o reunión de acogida donde se explique el protocolo, el código ético y las normas de convivencia.
- Cada persona firmará un Compromiso de Cumplimiento del Protocolo de Protección.

8.2. Formación y sensibilización

- El equipo recibirá formación básica anual sobre protección infantil, detección de señales de riesgo y actuación ante posibles casos.
- Se fomentará el aprendizaje continuo en temas de buen trato, comunicación respetuosa y gestión emocional.

8.3. Supervisión y acompañamiento

- En todas las actividades con menores deberá haber al menos dos personas adultas responsables.
- Los espacios utilizados (locales o exteriores) se revisarán para garantizar la seguridad física y la visibilidad.
- Se evitarán situaciones de aislamiento o trato individual sin supervisión entre adultos y menores.
- Los desplazamientos o salidas se planificarán siempre con autorización familiar y acompañamiento adecuado.

8.4. Comunicación y relación con los menores

- Las interacciones con niños, niñas y adolescentes deben basarse siempre en el respeto, la empatía y la confianza.
- Se evitarán comentarios, gestos o conductas que puedan resultar inapropiados o ambiguos.
- No se mantendrán comunicaciones privadas con menores a través de redes sociales o mensajería personal.

8.5. Uso responsable del entorno digital y comunicación en redes

La Asociación NEO reconoce que el entorno digital forma parte del día a día de niños, niñas y adolescentes, y que su uso responsable y seguro es parte esencial de la educación.

Por ello, la entidad asume un papel activo en la prevención de la violencia digital (ciberacoso, sexting, grooming, exposición de datos o imágenes, etc.), promoviendo hábitos de protección y respeto tanto en el equipo adulto como en los propios menores.

Las principales pautas son:

- Las comunicaciones con menores a través de medios digitales se realizarán solo con fines educativos o organizativos y siempre con transparencia.
- No se mantendrán conversaciones privadas, personales o informales con menores por redes sociales o mensajería instantánea.
- Promovemos la educación digital segura, fomentando la reflexión sobre el uso responsable del móvil, la privacidad en internet y el respeto a los demás en entornos online.
- No se compartirán imágenes ni vídeos de menores en redes sociales sin consentimiento familiar ni en contextos que puedan comprometer su dignidad o privacidad.
- En las actividades de la asociación, se priorizarán las imágenes grupales, simbólicas o no identificables, que muestren el espíritu educativo sin exponer a los menores.

De esta manera, NEO no solo cumple la normativa de protección de datos (Ley Orgánica 3/2018), sino que educa en la cultura del cuidado digital y el buen uso de la tecnología, entendiendo que la protección también se ejerce en los espacios virtuales.

8.6. Entorno seguro y convivencia protectora

La seguridad no se limita al espacio físico, sino que abarca el clima emocional y social en el que se desarrollan las actividades. Siempre trabajamos para crear entornos protectores, donde cada niño y niña se sienta tranquilo, aceptado y acompañado.

Para ello:

- Se garantiza que los espacios de actividad sean adecuados, accesibles y supervisados, favoreciendo siempre la visibilidad y el acompañamiento.
- Se promueve una convivencia positiva, basada en normas consensuadas y comprensibles para los menores.
- Se refuerza la participación infantil en la construcción de las reglas del grupo, fomentando su corresponsabilidad y sentido de pertenencia.
- Se interviene con rapidez ante cualquier señal de acoso, exclusión o conflicto relacional, priorizando el diálogo y la mediación.

9. Gestión y análisis de riesgos

La protección de la infancia no depende únicamente de la respuesta ante un problema, sino de la capacidad para anticiparse a él. Por eso, consideramos la evaluación de riesgos como una herramienta habitual de trabajo, entendida no solo como un procedimiento técnico, sino como una actitud preventiva y reflexiva presente en todas las etapas de la acción educativa.

Analizar riesgos significa observar con atención, detectar vulnerabilidades, y poner en marcha medidas que eviten situaciones de daño físico, emocional o social.

Es mirar con conciencia y responsabilidad los espacios, las relaciones y las dinámicas que se generan en las actividades.

¿Por qué analizamos los riesgos?

Porque trabajar con niños, niñas y adolescentes implica acompañar procesos en los que intervienen la confianza, la emoción, el juego, la creatividad y el vínculo humano.

Estos espacios, si no se gestionan con cuidado, pueden dar lugar —aunque sea de forma no intencionada— a desequilibrios de poder, malentendidos o entornos poco seguros.

El análisis de riesgos permite prevenir, adaptar y mejorar, y ayuda al equipo de NEO a actuar con coherencia y seguridad.

También es una forma de aprendizaje institucional: al observar lo que podría fallar, la asociación fortalece su capacidad para proteger y cuidar mejor.

¿Qué entendemos por “riesgo”?

En el marco de la protección infantil, definimos el riesgo como cualquier situación, conducta o condición que pueda afectar negativamente al bienestar, la seguridad o el desarrollo de un menor. El riesgo no implica necesariamente la existencia de violencia o maltrato, pero sí la posibilidad de que ocurra si no se interviene a tiempo.

¿Qué es el Mapa de Riesgos?

El Mapa de Riesgos es una herramienta interna que resume los posibles factores de riesgo identificados en la actividad de la entidad y las medidas adoptadas para reducirlos.

No se trata de un documento cerrado, sino de una guía viva, que evoluciona con la práctica y la experiencia.

Este mapa se revisa al menos una vez al año por el Coordinador/a de Bienestar y Protección junto con la Junta Directiva, y se actualiza cuando cambian las circunstancias o se detectan nuevas necesidades.

10. Procedimiento de actuación ante sospechas o casos de riesgo

Ante cualquier sospecha o situación de maltrato, negligencia o vulneración de derechos, la Asociación NEO aplicará un procedimiento claro, rápido y confidencial, centrado en el bienestar del menor y en el cumplimiento de la normativa vigente.

Este procedimiento debe ser conocido por todas las personas que integran la entidad: voluntariado, Junta Directiva, familias y, en el futuro, trabajadores/as.

10.1. Principios básicos de actuación

1. Interés superior del menor: todas las decisiones deben priorizar la seguridad y el bienestar de la persona menor de edad.

2. Confidencialidad: la información se tratará con la máxima discreción. Solo conocerán los hechos las personas necesarias para intervenir adecuadamente.
3. Actuación inmediata: cualquier sospecha o indicio debe comunicarse en un plazo máximo de 24 horas al Coordinador/a de Bienestar y Protección.
4. No revictimización: se evitará que el menor tenga que repetir su relato en diferentes ocasiones o ante distintas personas.
5. Colaboración institucional: si se confirma una situación de riesgo o violencia, se actuará en coordinación con los Servicios Sociales o las autoridades competentes, conforme al procedimiento legal establecido.

10.2. ¿Quién puede comunicar una sospecha o incidente?

Cualquier persona vinculada a la asociación:

- Un/a voluntario/a que observe algo preocupante.
- Otro menor que cuente una situación vivida por sí mismo o por un compañero/a.
- Una familia que comunique una preocupación.
- Cualquier persona externa (vecino/a, colaborador/a, monitor/a de otra entidad) que haya presenciado una situación relacionada con las actividades de NEO.

Todos ellos tienen el deber ético y legal de comunicar la sospecha o el hecho, incluso si no hay certeza absoluta.

En los casos en que la persona no sepa a quién dirigirse, debe contactar directamente con el Coordinador/a de Bienestar y Protección.

10.3. Canales de comunicación interna

Para facilitar la comunicación y garantizar una respuesta rápida, establecemos los siguientes canales confidenciales:

- Teléfono de contacto directo:
El número de teléfono del Coordinador/a de Bienestar y Protección se facilitará a todo el equipo y estará disponible en el tablón interno del local o en el documento de bienvenida al voluntariado. (Teléfono: 624190259)
- Correo electrónico específico:
Se habilitará un correo electrónico exclusivo para notificaciones o consultas relacionadas con la protección de menores. (proteccion@neoasociacion.org)
- Ficha de notificación de sospecha o incidente:
Toda comunicación formal se recogerá, en una Ficha de Notificación de Sospecha o Incidente. La ficha podrá presentarse en formato digital o físico y será custodiada exclusivamente por el Coordinador/a de Bienestar y Protección, conforme a las normas de confidencialidad.

10.4. Pasos del procedimiento

Paso 1- Comunicación inmediata

Ante cualquier sospecha o indicio, la persona que lo detecte debe informar al Coordinador/a en un plazo máximo de 24 horas. Si el caso es urgente (riesgo inminente para la seguridad del menor), se actuará de forma inmediata, incluso antes de completar la ficha.

Paso 2- Valoración inicial

El Coordinador/a de Bienestar y Protección analizará la información recibida y, si es necesario, recabará datos adicionales. Esta valoración se realizará en un plazo máximo de 48 horas.

Paso 3- Medidas inmediatas de protección

Si el menor se encuentra en riesgo evidente o en una situación de desamparo, se tomarán medidas de urgencia:

- Garantizar la seguridad física y emocional del menor (acompañamiento, cambio de grupo o entorno).
- Contactar con la familia o tutor/a legal si no existen indicios de que estén implicados en el riesgo.
- En caso contrario, contactar directamente con los Servicios Sociales o las autoridades competentes.

Paso 4- Comunicación externa (si procede)

Cuando se confirme o se sospeche fundadamente que un menor está en situación de riesgo o maltrato, el Coordinador/a notificará el caso:

- Al Servicio de Protección de Menores o Servicios Sociales Comunitarios, a través del sistema SIMIA (Sistema de Información sobre Maltrato Infantil en Andalucía). Teléfono de Notificación de posibles situaciones de Maltrato Infantil, [900 851 818](tel:900851818), quedando garantizado el anonimato de su llamada.
- O, en caso de urgencia, a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado (Policía Nacional o Guardia Civil).
- Para las personas menores de edad, está disponible la línea de ayuda a la infancia y adolescencia, [116111](tel:116111) y el servicio WhatsApp 689967501

Paso 5- Registro y seguimiento

El Coordinador/a elaborará un registro interno del caso, donde se documentarán todas las actuaciones realizadas, los contactos efectuados y las decisiones adoptadas.

Este registro será confidencial y se conservará de forma segura, siguiendo la normativa de protección de datos.

Paso 6- Cierre y evaluación del caso

Una vez finalizada la intervención o derivación, se realizará un informe de cierre, valorando la eficacia de las medidas adoptadas y las posibles mejoras para el protocolo.

El caso solo se considerará cerrado cuando se confirme que el menor está fuera de peligro y cuenta con los apoyos necesarios.

10.5. Comunicación con las familias

Si la situación no implica a la familia en el riesgo detectado, se les informará de forma cuidadosa, preservando la intimidad del menor y explicando las medidas adoptadas para su seguridad.

Si, por el contrario, la familia pudiera estar implicada en la situación de maltrato, no se realizará contacto directo, dejando la comunicación en manos de los servicios competentes.

En todos los casos, se ofrecerá apoyo, escucha y orientación a las familias, promoviendo su implicación positiva en la protección de sus hijos e hijas.

11. Protección del denunciante y del menor

Garantizamos que ninguna persona será penalizada o discriminada por comunicar de buena fe una sospecha o caso de violencia. Este principio fomenta un entorno de confianza donde el equipo se sienta seguro para actuar con responsabilidad.

La identidad del denunciante y del menor se mantendrá bajo estricta confidencialidad. Solo tendrán acceso a la información las personas designadas para la gestión del caso. Además, la entidad asegurará el acompañamiento emocional y, en su caso, la derivación a recursos psicológicos o sociales especializados.

El objetivo final no es únicamente resolver el caso, sino restablecer la seguridad y el bienestar del menor y aprender de la experiencia para reforzar las medidas preventivas.

12. Formación, comunicación y sensibilización

NEO entiende que para proteger de verdad es necesario educar a quienes educan: ofrecer conocimientos, herramientas y espacios de reflexión para que cada persona adulta pueda actuar con seguridad y sensibilidad.

Por ello, se promoverá un plan de formación anual adaptado a las características y necesidades de la entidad.

a) Objetivos de la formación

- Garantizar que todas las personas que trabajan o colaboran con la asociación conozcan el contenido del protocolo y sepan cómo aplicarlo.
- Desarrollar habilidades de detección precoz de señales de maltrato, negligencia o violencia entre iguales.
- Potenciar la educación emocional, la comunicación respetuosa y la gestión de conflictos.

- Fomentar el uso seguro y responsable de la tecnología y la prevención de la violencia digital.
- Promover una cultura interna de cuidado, respeto y colaboración.

b) Contenidos mínimos

El plan de formación incluirá, al menos, los siguientes temas:

- Derechos de la infancia y adolescencia (Convención de la ONU y LOPIVI).
- Concepto de violencia contra la infancia y sus tipos.
- Funciones del Coordinador/a de Bienestar y Protección.
- Procedimiento de actuación ante sospechas o casos.
- Confidencialidad y gestión ética de la información.
- Buen trato, convivencia positiva y relaciones educativas.
- Autocuidado del equipo adulto y prevención del desgaste emocional.

c) Modalidades y duración

La formación podrá impartirse de forma presencial, online o combinada, según las circunstancias de la entidad.

Se procurará realizar al menos una formación general anual (para todo el equipo) y formaciones específicas cuando se incorporen nuevas personas voluntarias o trabajadoras.

El Coordinador/a de Bienestar y Protección será responsable de promover y coordinar estas acciones, con el apoyo de la Junta Directiva. Cuando sea posible, se contará con colaboraciones externas (servicios sociales, especialistas en infancia, entidades de formación, etc.) para garantizar una actualización constante.

13. Evaluación y revisión

La evaluación tiene tres objetivos principales:

1. Valorar la eficacia del protocolo y de las medidas preventivas y de actuación que se aplican en la entidad.

2. Detectar necesidades o debilidades que puedan comprometer la protección de los menores.
3. Incorporar aprendizajes y mejoras, manteniendo el documento actualizado y adaptado a la realidad cambiante de la entidad.

Más allá de su función técnica, la evaluación busca fortalecer la cultura del cuidado y la responsabilidad compartida, invitando a la participación de todos los agentes implicados: equipo voluntario, Junta Directiva, familias, menores y entidades colaboradoras.

13.1. Metodología de seguimiento

El seguimiento del protocolo se realizará de forma sistemática, participativa y transparente, siguiendo una metodología sencilla pero rigurosa.

a) Evaluación continua

A lo largo del año, el Coordinador/a de Bienestar y Protección recopilará información sobre el funcionamiento del protocolo:

- Casos o sospechas gestionadas (sin datos personales).
- Incidencias comunicadas y tiempo de respuesta.
- Cumplimiento de las medidas preventivas.
- Formación realizada.
- Valoraciones del equipo y de las familias.

Esta información permitirá hacer pequeños ajustes inmediatos y mantener la eficacia del sistema de protección en el día a día.

b) Evaluación anual

Al cierre de cada año natural, la Junta Directiva, junto con el Coordinador/a, elaborará un Informe Anual de Evaluación del Protocolo de Protección y Buen Trato, que incluirá:

- Resultados del seguimiento.
- Principales logros y dificultades detectadas.
- Evaluación del cumplimiento de los objetivos.

- Medidas correctoras o de mejora propuestas.
- Necesidades de formación detectadas.
- Propuestas de actualización del documento.

Este informe será presentado en la Asamblea General de la Asociación y servirá de base para planificar el Plan de Protección del año siguiente, asegurando la continuidad del proceso.

c) Evaluación participativa

La evaluación incorporará también la voz de los distintos actores implicados:

- Voluntariado: a través de reuniones o cuestionarios de valoración interna.
- Familias: mediante encuestas anónimas sobre satisfacción, confianza y percepción del entorno protector.
- Menores: mediante dinámicas adaptadas (por ejemplo, talleres o buzones de participación) que permitan expresar cómo se sienten en las actividades y si se sienten seguros y escuchados.

Este enfoque participativo refuerza el sentido comunitario del protocolo y ayuda a ajustar las medidas a la experiencia real de quienes forman parte de la entidad.

13.3. Revisión y actualización

El protocolo será revisado al menos una vez al año, coincidiendo con el proceso de evaluación, o cuando se produzcan cambios relevantes en:

- La legislación sobre protección de la infancia o la adolescencia.
- La estructura interna de la entidad (nuevos roles, incorporación de personal contratado, ampliación de actividades, etc.).
- Los espacios físicos o digitales en los que se desarrollan las actividades.
- Los resultados del Mapa de Riesgos o las incidencias registradas.

La revisión podrá dar lugar a una actualización parcial o total del documento, que será aprobada por la Junta Directiva y registrada con su nueva fecha de entrada en vigor.

La versión anterior se conservará archivada para mantener un historial de la evolución del protocolo.

13.4. Indicadores de mejora

Para evaluar de forma objetiva el impacto y evolución del protocolo, se utilizarán indicadores de seguimiento, tales como:

- Número y porcentaje de personas formadas en protección infantil.
- Número de actividades revisadas mediante análisis de riesgos.
- Número de incidentes comunicados y tiempo medio de respuesta.
- Grado de conocimiento del protocolo entre el equipo voluntario.
- Nivel de satisfacción de menores y familias respecto al entorno protector.
- Cumplimiento del plan de formación y revisión anual.

14. Compromiso institucional

El presente Protocolo de Protección y Buen Trato a la Infancia y Adolescencia de la Asociación NEO (Infancia, Educación y Ocio) ha sido elaborado con la participación de la Junta Directiva, el equipo de voluntariado y el Coordinador/a de Bienestar y Protección, tomando como referencia la Ley Orgánica 8/2021 (LOPVI) y la normativa andaluza de protección a la infancia.

Este documento representa el compromiso formal, ético y operativo de la entidad con la defensa de los derechos de niños, niñas y adolescentes, y se convierte en la guía que orienta todas sus actuaciones presentes y futuras.

El protocolo será difundido entre todas las personas vinculadas a la Asociación NEO mediante copia digital o impresa, y estará disponible en los espacios informativos internos y en la página web oficial (www.neoasociacion.org). Se garantizará que su contenido sea comprensible y accesible, especialmente para el voluntariado, las familias y los menores, elaborando versiones resumidas o adaptadas cuando sea necesario.

Aprobado en Asamblea Extraordinaria de socios/as de la Asociación NEO (Infancia, Educación y Ocio). En Málaga, a 08 de agosto de 2025