



CO10 · PROTOCOLO DE PROTECCIÓN INFANTIL Y ADOLESCENTE

NUEVO FUTURO TENERIFE

Código	CO10	Revisión	00
Fecha	05/07/26	Estado	Vigente
Elaborado por	Coordinación de Gestión	Aprobado por	Dirección / Junta Directiva

Actualizado 050726

CONTROL DE REVISIONES

Rev.	Fecha	Descripción del cambio
00	05/07/2026	Creación del protocolo conforme a la LO 8/2021 (LOPIVI): sistema de protección de la entidad, Delegado/a de Protección, referentes por recurso, entornos seguros, circuito de detección y comunicación, y modelos de designación

MARCO INSTITUCIONAL

Misión

Acompañar a nuestras madres, familias, jóvenes, niños y niñas, que se encuentren en una situación de grave riesgo de desprotección, a través de medidas de apoyo y prevención que permitan su desarrollo integral.

Visión

Ser la organización referente en España para el desarrollo de Hogares y Centros seguros, para aquellas familias, madres, jóvenes, niños y niñas que se encuentran en una situación de desprotección y vulnerabilidad social, estableciendo una relación cálida, cercana y positiva que favorezca su desarrollo psicológico y social para su total emancipación.

Valores

- **Dignidad de las personas.** Empoderamiento de las personas con sus derechos y libertades.
- **Solidaridad.** Crear oportunidades para las personas más desfavorecidas.
- **Responsabilidad.** Compromisos con las personas y nuevas actuaciones.
- **Superación.** Esfuerzo por mejorar y dar respuesta a todos los cambios y todas las nuevas necesidades.
- **Calidad.** Eficacia y optimización de nuestro trabajo diario.

ÍNDICE

CONTROL DE REVISIONES.....	2
MARCO INSTITUCIONAL	2
Misión	2
Visión	2
Valores.....	2
ÍNDICE.....	3
TÍTULO 1.- DISPOSICIONES GENERALES	5
ARTÍCULO 1. Objeto.....	5
ARTÍCULO 2. Ámbito de aplicación.....	5
ARTÍCULO 3. Marco normativo	5
TÍTULO 2.- PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN	5
ARTÍCULO 4. Principios	5
TÍTULO 3.- SISTEMA DE PROTECCIÓN DE LA ENTIDAD	6
ARTÍCULO 5. Delegado/a de Protección de la entidad	6
ARTÍCULO 6. Referentes de protección por recurso	6
ARTÍCULO 7. Requisitos del personal y voluntariado.....	6
TÍTULO 4.- PREVENCIÓN Y ENTORNOS SEGUROS	7
ARTÍCULO 8. Medidas organizativas	7
ARTÍCULO 9. Normas de conducta del personal con menores	7
ARTÍCULO 10. Participación infantil	7
TÍTULO 5.- DETECCIÓN, COMUNICACIÓN Y ACTUACIÓN	7
ARTÍCULO 11. Detección	7
ARTÍCULO 12. Actuación ante una revelación	8
ARTÍCULO 13. Circuito interno de comunicación.....	8
ARTÍCULO 14. Comunicación a las autoridades	8
ARTÍCULO 15. Violencia entre iguales	8
ARTÍCULO 16. Situaciones que impliquen a personal de la entidad	8
ARTÍCULO 17. Seguimiento	9
TÍTULO 6.- CONFIDENCIALIDAD, FORMACIÓN Y REVISIÓN.....	9
ARTÍCULO 18. Confidencialidad y protección de datos	9
ARTÍCULO 19. Formación y difusión.....	9
ARTÍCULO 20. Evaluación y revisión.....	9

ANEXO I. DESIGNACIÓN DEL DELEGADO/A DE PROTECCIÓN	10
ANEXO II. DESIGNACIÓN DE REFERENTE DE PROTECCIÓN DE RECURSO.....	11

TÍTULO 1.- DISPOSICIONES GENERALES

ARTÍCULO 1. Objeto

Este protocolo establece el sistema de protección de la infancia y la adolescencia de la Asociación Nuevo Futuro Tenerife: las figuras responsables, las medidas de prevención y de entorno seguro, y el circuito de detección, comunicación y actuación ante cualquier situación de violencia, maltrato, abuso o desprotección que afecte a un niño, niña o adolescente atendido por la entidad, sea cual sea su origen: personas adultas externas, personal o voluntariado de la entidad, familiares o iguales.

ARTÍCULO 2. Ámbito de aplicación

Se aplica en todos los recursos de la entidad —Hogar de Menores, Emancipación, Hogar de Madres (incluidos los hijos e hijas de las residentes), Atención a Familias, Casa Verde y actividades de Voluntariado— y obliga a la Junta Directiva, al personal laboral, al voluntariado, al alumnado en prácticas y a las personas colaboradoras externas.

ARTÍCULO 3. Marco normativo

- Ley Orgánica 8/2021 (LOPVI), de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia; se estará a lo dispuesto en su reforma actualmente en tramitación, que amplía los supuestos que impiden trabajar con menores.
- Ley Orgánica 1/1996, de Protección Jurídica del Menor, y Ley 26/2015, de modificación del sistema de protección a la infancia.
- Convención sobre los Derechos del Niño y Observación General nº 13 del Comité de los Derechos del Niño.
- Ley 16/2019, de Servicios Sociales de Canarias, y normativa canaria de atención a la infancia y acogimiento residencial; estándares de calidad de acogimiento residencial (EQUAR).
- Reglamento (UE) 2016/679 (RGPD) y LO 3/2018 (LOPDGDD), en el tratamiento de la información de los casos (CO08, CO11).
- Código Ético y de Conducta de la entidad (CO01) y Reglamento de Régimen Interno General (GI02).

TÍTULO 2.- PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN

ARTÍCULO 4. Principios

- **Interés superior del menor.** Prevalece sobre cualquier otro interés legítimo en todas las decisiones.
- **Tolerancia cero.** Ninguna forma de violencia contra la infancia es aceptable ni justificable.
- **Buen trato.** La prevención se construye en positivo: vínculos seguros, cuidado, escucha y respeto en la vida cotidiana de los hogares.
- **Escucha y participación.** Los niños, niñas y adolescentes tienen derecho a ser oídos, con medios adaptados a su edad y circunstancias, y a conocer este protocolo en un formato comprensible.

- **No revictimización.** Las actuaciones evitarán la repetición innecesaria del relato y cualquier exposición que agrave el daño.
- **Inmediatez y diligencia.** Toda sospecha o revelación se atiende y comunica sin demora.
- **Confidencialidad.** La información de los casos se trata de forma restringida y conforme a la normativa de protección de datos.
- **Enfoque de derechos, género y diversidad.** Se atiende a las necesidades específicas por razón de género, discapacidad, origen, orientación e identidad sexual o cualquier otra circunstancia.

TÍTULO 3.- SISTEMA DE PROTECCIÓN DE LA ENTIDAD

ARTÍCULO 5. Delegado/a de Protección de la entidad

La entidad designa formalmente una persona Delegada de Protección (Anexo I), figura prevista en el artículo 48 de la LOPIVI para las actividades de ocio y tiempo libre con menores y asumida por la entidad como referente de protección para toda la organización. La designación recae en un perfil con conocimiento del marco jurídico de protección a la infancia. Sus funciones son:

- Difundir este protocolo y velar por su cumplimiento en todos los recursos.
- Recibir y registrar las comunicaciones de sospechas, revelaciones o incidentes, y activar el circuito de actuación.
- Asesorar a Dirección, a los equipos y a las familias en materia de protección.
- Canalizar la comunicación con los servicios sociales, la Dirección General de Protección a la Infancia y la Familia del Gobierno de Canarias, la Fiscalía de Menores y los cuerpos de seguridad, cuando proceda.
- Custodiar el registro de casos y garantizar la confidencialidad de la información.
- Impulsar la formación anual del personal y voluntariado y la revisión periódica de este protocolo.

ARTÍCULO 6. Referentes de protección por recurso

En cada recurso se designa una persona Referente de Protección (Anexo II), normalmente quien ejerce la coordinación del recurso. Es la figura cercana y conocida por los niños, niñas y adolescentes: recibe en primera instancia cualquier comunicación, garantiza la atención inmediata a la persona menor y traslada el caso a la Delegada de Protección el mismo día. Los menores y sus familias son informados, con lenguaje adaptado, de quién es su referente y cómo acudir a él o ella.

ARTÍCULO 7. Requisitos del personal y voluntariado

- Certificación negativa del Registro Central de Delincuentes Sexuales y de Trata de Seres Humanos antes de la incorporación, renovada periódicamente y custodiada en el expediente (Gestión de Personal).
- Formación inicial en protección infantil y buen trato dentro del proceso de acogida (PR01) y formación continua anual.
- Aceptación expresa del Código Ético (CO01) y de este protocolo.

- Al voluntariado y al alumnado en prácticas se les aplican los mismos requisitos antes de iniciar actividad con menores.

TÍTULO 4.- PREVENCIÓN Y ENTORNOS SEGUROS

ARTÍCULO 8. Medidas organizativas

- Supervisión adecuada de las actividades y de los espacios, garantizando la intimidad de los menores en habitaciones, aseos y vestuarios.
- En la medida de lo posible, las intervenciones individuales con un menor se realizan en espacios visibles o accesibles, evitando situaciones de aislamiento innecesario.
- Las salidas, transportes y pernoctas se organizan con las autorizaciones y ratios adecuadas.
- Los hogares aplican sus normas de convivencia (RI de cada recurso) desde el enfoque de buen trato y disciplina positiva.

ARTÍCULO 9. Normas de conducta del personal con menores

Además de lo establecido en el Código Ético (CO01), queda expresamente prohibido:

- Cualquier castigo físico, trato humillante, degradante o intimidatorio.
- El contacto físico inadecuado o innecesario, y cualquier conducta de naturaleza sexual o insinuante.
- Mantener con menores contacto privado por teléfono personal, redes sociales o mensajería ajena a los canales corporativos.
- Captar o difundir imágenes de menores con dispositivos personales; toda imagen requiere autorización (FO20) y canales corporativos (CO09, CO13).
- Hacer regalos individuales, mantener favoritismos o relaciones de exclusividad con un menor.
- Facilitar a menores alcohol, tabaco u otras sustancias, o utilizarles para tareas ajenas a su proceso educativo.

ARTÍCULO 10. Participación infantil

Los recursos mantienen cauces estables de escucha y participación (asambleas, tutorías, buzón de sugerencias, cuestionarios de satisfacción FO32) y este protocolo se explica a los niños, niñas y adolescentes en un formato adaptado a su edad. El desarrollo del Protocolo de Participación Infantil (GI07) completará este artículo.

TÍTULO 5.- DETECCIÓN, COMUNICACIÓN Y ACTUACIÓN

ARTÍCULO 11. Detección

Todo el personal debe estar atento a los indicadores de posible violencia o desprotección: físicos (lesiones sin explicación coherente, desatención), emocionales y conductuales (cambios bruscos, aislamiento, miedo a personas o lugares, conductas sexualizadas impropias de la edad, autolesiones), verbales (relatos directos o indirectos) y digitales (acoso

o contactos de riesgo en redes). La duda razonable es suficiente para comunicar: no corresponde al personal verificar ni investigar.

ARTÍCULO 12. Actuación ante una revelación

- Escuchar con calma, en un lugar tranquilo, creyendo al menor y agradeciéndole su confianza.
- No interrogar, no sugerir respuestas, no hacer prometer nada ni prometer secreto: explicarle que hay que contarle para poder ayudarle.
- Registrar por escrito, lo antes posible, las palabras literales del menor y las circunstancias.
- Comunicarlo de inmediato a la persona Referente de Protección del recurso o directamente a la Delegada de Protección.

ARTÍCULO 13. Circuito interno de comunicación

- Quien detecta comunica de inmediato (siempre dentro del mismo día) al Referente de Protección del recurso; en su ausencia, directamente a la Delegada de Protección o a Coordinación de Gestión.
- El Referente garantiza la protección y atención inmediatas del menor y traslada el caso a la Delegada de Protección.
- La Delegada de Protección, con Dirección, valora el caso y decide las actuaciones y comunicaciones externas en un plazo máximo de 24 horas.
- Todo caso queda registrado (registro de incidencias FO27 y expediente del menor en la intranet), con acceso restringido.

ARTÍCULO 14. Comunicación a las autoridades

Conforme a los artículos 15 y 16 de la LOPIVI, existe un deber cualificado de comunicación. Según la gravedad y urgencia, la entidad comunica a: los servicios sociales municipales; la Dirección General de Protección a la Infancia y la Familia del Gobierno de Canarias (y al servicio que ostente la tutela, en el caso de menores del sistema de protección); la Fiscalía de Menores o el juzgado de guardia; y el 112 y los cuerpos de seguridad ante una situación de peligro inmediato. La comunicación externa no se demora por actuaciones internas.

ARTÍCULO 15. Violencia entre iguales

Ante situaciones de violencia entre menores (incluido el acoso y el ciberacoso), se protege a la víctima, se interviene educativamente con la persona agresora —también menor y también sujeto de protección—, se informa a las familias o tutores cuando proceda y se aplican las medidas educativas de los reglamentos internos, además del circuito de comunicación de este protocolo cuando la gravedad lo requiera.

ARTÍCULO 16. Situaciones que impliquen a personal de la entidad

Si la sospecha afecta a una persona trabajadora, voluntaria o en prácticas: la comunicación se dirige directamente a la Delegada de Protección o a Dirección (nunca a través de la persona señalada); se adoptan de inmediato medidas cautelares de apartamiento de la actividad con menores, sin prejuizar; se comunica a las autoridades competentes; y se

aplican, en su caso, el régimen disciplinario (GI02) y el Canal Ético (CO03, CO04). La comunicación de buena fe nunca conlleva represalias.

ARTÍCULO 17. Seguimiento

La Delegada de Protección asegura el seguimiento de cada caso: apoyo psicológico y acompañamiento al menor, coordinación con los recursos externos, información a quien comunicó (en lo que proceda) y cierre documentado con las lecciones aprendidas.

TÍTULO 6.- CONFIDENCIALIDAD, FORMACIÓN Y REVISIÓN

ARTÍCULO 18. Confidencialidad y protección de datos

La información de los casos se trata con la máxima reserva, en soportes de acceso restringido y conforme al RGPD, la LOPDGDD, la Política de Protección de Datos (CO08) y el Protocolo de Confidencialidad (CO11). Solo acceden a ella las personas estrictamente necesarias para la protección del menor.

ARTÍCULO 19. Formación y difusión

Este protocolo se entrega a todo el personal y voluntariado, se trabaja en la acogida inicial (PR01) y se refuerza con formación anual. Se elaborará una versión amigable para niños, niñas y adolescentes, que se difundirá en los hogares.

ARTÍCULO 20. Evaluación y revisión

El protocolo se revisa al menos una vez al año, tras cada incidente grave y cuando cambie la normativa —en particular, a la entrada en vigor de la reforma de la LOPIVI actualmente en tramitación—. La Delegada de Protección presenta a Dirección un informe anual con los casos atendidos (anonimizados), la formación realizada y las propuestas de mejora.

ANEXO I. DESIGNACIÓN DEL DELEGADO/A DE PROTECCIÓN

DIRECCIÓN QUE DESIGNA

Nombre y apellidos

La persona arriba indicada, en calidad de Director/a de la Asociación Nuevo Futuro Tenerife (NIF G-38378410), en cumplimiento de la Ley Orgánica 8/2021 (LOPVI) y del Protocolo de Protección Infantil y Adolescente de la entidad (CO10),

DESIGNA como DELEGADA DE PROTECCIÓN de la entidad a:

PERSONA DESIGNADA COMO DELEGADA DE PROTECCIÓN

Nombre y apellidos	DNI

La persona designada ejercerá las funciones establecidas en el artículo 5 del protocolo CO10, para lo que contará con la formación específica en protección a la infancia y con la colaboración de todos los recursos de la entidad.

La persona designada ACEPTA la designación y declara conocer las funciones que asume.

En Santa Cruz de Tenerife, a (fecha)	
Fdo. Dirección	Fdo. Delegada de Protección

ANEXO II. DESIGNACIÓN DE REFERENTE DE PROTECCIÓN DE RECURSO

PERSONA DESIGNADA COMO REFERENTE DE PROTECCIÓN			
Recurso			
Nombre y apellidos		DNI	

La persona arriba indicada queda designada como REFERENTE DE PROTECCIÓN del recurso indicado, con las funciones del artículo 6 del protocolo CO10: recepción en primera instancia de las comunicaciones, atención inmediata a la persona menor y traslado del caso a la Delegada de Protección de la entidad el mismo día.

En Santa Cruz de Tenerife, a (fecha)	
Fdo. Dirección	Fdo. Referente de Protección