



POLÍTICA DE PROTECCIÓN Y BUEN TRATO A NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES OSZAGALES

TÍTULO: **Política de Protección y Buen Trato a niños, niñas y Adolescentes**

Fecha de aprobación 30 de marzo 2021

Fecha de aprobación de la primera versión:

Órgano de aprobación Junta Directiva

Vigencia: 30 de diciembre 2024

Objetivos: Analizar todos los **proyectos, acciones, medidas y comunicaciones** de nuestra entidad desde una perspectiva de posibles riesgos para la infancia y desarrollar **mecanismos que los eliminen y garanticen su protección.**

Desarrollar **acciones de prevención de los riesgos** para la infancia, tanto preventivo, como formativo e informativo.

Garantizar que todos **los colaboradores** (trabajadores, voluntarios, alumnos en prácticas) **que participan en nuestra entidad** estén formados en protección de infancia.

Detallar los **procedimientos y protocolos para detectar**; y en su caso actuar, ante posibles situaciones de desprotección a la infancia.

Disponer de indicadores adecuados para dar seguimiento a los objetivos marcados para la protección de infancia.

Componentes del grupo de trabajo: Carolina Casas – Equipo Directivo

David Lopez – Coordinación/Dirección Proyectos

Ana Clemente – Monitora de actividades

Persona responsable en protección de la entidad David Lopez

Alcance: Queremos que esta política sea **construida, conocida, reconocida y respetada** por todos los colaboradores (trabajadores, voluntarios y alumnos en prácticas) de nuestra entidad, independientemente de su posición en el organigrama y de sus funciones; así como todos aquellos **agentes externos** que, de manera puntual o continuada en el tiempo, tengan relación con nuestra entidad.

Documentos relacionados: Plan Estratégico 2021-2025
Plan de Igualdad OsZagales

Comunicación:



ÍNDICE

ÍNDICE	2
DEFINICIONES	3
DECLARACIÓN	7
ALCANCE	8
CÓDIGO DE CONDUCTA	9
ANÁLISIS DE RIESGOS	11
GESTIÓN DEL PERSONAL	12
RESPUESTA EN CASO DE PREOCUPACIÓN, SOSPECHA O INCIDENT	14
DIFUSIÓN	16
REVISIÓN Y SEGUIMIENTO	16



DEFINICIONES

Niña, Niño, Adolescente (NNA)¹: Se entiende por NNA todo ser humano desde su nacimiento hasta los 18 años.

Violencia: Cualquier acción u omisión ejercida por parte de cualquier persona, grupo de personas o institución sobre NNA, independientemente de la forma en la que se realiza (incluida la virtual), en cualquier contexto/entorno, que supone un ataque y/o una vulneración de sus derechos fundamentales. La violencia parte de una situación de abuso de poder, confianza o superioridad, que puede darse en diferentes manifestaciones: física, verbal, sexual y emocional. Además, supone un impacto negativo en el crecimiento y el desarrollo personal, menoscaba la dignidad y genera sufrimiento en los niños, niñas y adolescentes

Ha de tenerse en cuenta que el maltrato puede tener lugar tanto en la **fase prenatal**, provocando daño al feto, como **postnatal**², dentro de los cuales se encuadran las siguientes modalidades:

- ~ **Maltrato físico**³: Cualquier acto no accidental que provoque lesiones físicas al NNA, enfermedades o les coloque en riesgo de padecerlas.
- ~ **Negligencia**⁴: No atender las necesidades de NNA, así como incumplimiento de los deberes de guarda, cuidado y protección, por ejemplo: no atender su estado de salud, higiene o alimentación.
- ~ **Maltrato emocional**⁵: Todas aquellas acciones, generalmente de tipo verbal o actitudinal que provoquen o puedan provocar en NNA daños psicológicos, por ejemplo: rechazar, ignorar, aterrorizar, no atender sus necesidades afectivas y de cariño, necesidades de socialización, desarrollo de la autoestima positiva, estimulación, etc.
- ~ **Abuso Sexual**⁶: Incluye tanto conductas de carácter físico, como puede ser la violación, el incesto o la prostitución de NNA, como otras conductas sin contacto físico, como puede ser la pornografía infantil o el exhibicionismo ante NNA.

¹ Convención Derechos del Niño

² Federación de Asociaciones para la Prevención del Maltrato Infantil

³ Federación de Asociaciones para la Prevención del Maltrato Infantil

⁴ Federación de Asociaciones para la Prevención del Maltrato Infantil

⁵ Federación de Asociaciones para la Prevención del Maltrato Infantil

⁶ Federación de Asociaciones para la Prevención del Maltrato Infantil



En relación con el Abuso Sexual se considera dentro del espectro del maltrato no atender adecuadamente al NNA en el proceso de revelación del abuso (mostrar incredulidad, no protegerle del agresor, ignorar la situación, no atender su demanda de ayuda o no procurarle el apoyo necesario). Todos estos aspectos resultan extensivos al resto de modalidades de maltrato.

- ~ **Acoso escolar (bullying)**⁷: Forma de violencia entre iguales que consiste en un comportamiento realizado por un individuo, o un grupo, que se repite en el tiempo para lastimar, acosar, amenazar, asustar o meterse con otra persona con la intención de causarle daño. Implica un desequilibrio de poder que deja a la víctima sin poder defenderse.
- ~ **Ciberacoso (ciberbullying)**⁸: Forma de acoso que implica el uso de los teléfonos móviles (textos, llamadas, vídeo clips), internet (email, redes sociales, mensajería instantánea, chat, páginas web) u otras tecnologías de la información y la comunicación para acosar, vejar, insultar, amenazar o intimidar deliberadamente a alguien.
- ~ **Maltrato Familiar**⁹: Cuando es ejercido por un miembro de la misma familia.
- ~ **Maltrato Extrafamiliar**¹⁰: Ejercido por alguien ajeno a la familia
- ~ **Maltrato Institucional**¹¹: Vulneración de los derechos y dignidad de NNA, producido por la actuación institucional (normativa, programa, procedimiento) o por la actuación individual de un profesional en el marco de la institución.

Se incluye la falta de agilidad en la adopción de medidas y recursos para proteger al NNA. También entendemos como acto de maltrato, la actitud pasiva de cualquier profesional que siendo consciente y testigo de cualquier acto discriminatorio o vejatorio llevado a cabo sobre NNA, mantenga una actitud pasiva ante dicho acto.

- ~ **Maltrato Social**¹²: Cuando se dan cita un conjunto de factores de carácter social / contextual que impiden garantizar la protección y atención al NNA
- ~ **Explotación laboral/Comercial**¹³: Sometimiento de una NNA a trabajos y otras actividades destinadas al beneficio económico de un tercero que causan un

⁷ Política Child Safeguarding Fundación Save The Children

⁸ Política Child Safeguarding Fundación Save The Children

⁹ Federación de Asociaciones para la Prevención del Maltrato Infantil

¹⁰ Federación de Asociaciones para la Prevención del Maltrato Infantil

¹¹ Política De Protección De La Infancia Y La Adolescencia De La Fundación Amigó

¹² Federación de Asociaciones para la Prevención del Maltrato Infantil

¹³ Política de Protección y Buen Trato hacia Niñas, Niños y Adolescentes. Educo



detrimento de su salud física o mental, su educación o su desarrollo psicológico, emocional y/o social.

- ~ **Tortura y tratos inhumanos o degradantes**¹⁴: Se refiere a los actos de violencia contra NNA con el propósito de obligarle a confesar o castigarle extrajudicialmente por conductas ilícitas o delictivas.
- ~ **Prácticas perjudiciales**¹⁵: Se denominan así ciertas formas de violencia contra NNA que son comunes en algunas sociedades o culturas o tradiciones y son contrarias al respeto de los derechos de la infancia como la mutilación genital femenina, ritos de iniciación violentos o matrimonio forzado.
- ~ **Violencia de género**¹⁶: Todo acto de violencia basado en la pertenencia a un sexo biológico o una identidad de género determinada que tenga o pueda tener como resultado daño o sufrimiento físico, psicológico o sexual.
- ~ **Revictimización**¹⁷: Proceso mediante el cual se produce un sufrimiento añadido a personas que han sido víctimas de violencia o cuyos derechos han sido violados. La revictimización se da cuando la persona debe recordar el evento de forma traumática o cuando se siente estigmatizada, culpada o rechazada durante la atención recibida por parte de las instituciones (en el marco de la investigación o de la aplicación de medidas de protección) o durante el contacto con el entorno social (medios de comunicación, comunidad, su propio círculo social, etc.). La revictimización incrementa la vulnerabilidad de la persona, y, como consecuencia, el riesgo de volver a sufrir violencia de manera reiterada en el tiempo.
- ~ **Principio de Interés Superior del Niño o Niña**¹⁸: Este principio establece que toda decisión o medida que se adopte y que concierna o involucre a una NNA o a un grupo de NNA, debe ser tomada siempre priorizando sus derechos, intereses y necesidades. Promueve la dignidad de todas las NNA sin excepción, garantiza su integridad, su desarrollo holístico y el disfrute pleno y efectivo de todos los derechos que les son reconocidos. La aplicación de este principio implica un proceso continuo de valoración de los efectos de una situación determinada sobre los derechos de la NNA, tomando en cuenta el contexto, el momento, y, por supuesto, su opinión y las necesidades especiales que pudiera presentar

¹⁴ Política Child Safeguarding Fundación Save The Children

¹⁵ Política Child Safeguarding Fundación Save The Children

¹⁶ Política de Protección y Buen Trato hacia Niñas, Niños y Adolescentes. Educo

¹⁷ Política de Protección y Buen Trato hacia Niñas, Niños y Adolescentes. Educo

¹⁸ Política de Protección y Buen Trato hacia Niñas, Niños y Adolescentes. Educo



- ~ **Buen trato**¹⁹: Es una forma de relación entre las personas basada en el sentimiento de respeto y valoración hacia la dignidad del otro. En referencia a la infancia, supone construir una relación educativa integral sobre las necesidades y potencialidades de los niños.
- ~ **Desarrollo integral**²⁰: Proceso de crecimiento y aprendizaje de criterios y posibilidades para la vida, conjugando a la vez todas las áreas de la persona: intelectual, cognitiva, racional, técnica, artística, físico-deportiva, social, relacional, emocional y espiritual.
- ~ **Felicidad**²¹: Experiencia de crecimiento integral satisfactorio de la persona, que sobreviene tras alcanzar logros vitales e impulsa a dar más de sí mismo hacia la plenitud o voluntad de crecer.
- ~ **Protección**: El artículo 19 de la Convención sobre los Derechos del Niño establece:
 1. Los Estados Parte adoptarán todas las medidas legislativas, administrativas, sociales y educativas apropiadas para proteger al niño contra toda forma de perjuicio o abuso físico o mental, descuido o trato negligente, malos tratos o explotación, incluido el abuso sexual, mientras el niño se encuentre bajo la custodia de los padres, de un representante legal o de cualquier otra persona que lo tenga a su cargo.
 2. Esas medidas de protección deberían comprender, según corresponda, procedimientos eficaces para el establecimiento de programas sociales con objeto de proporcionar la asistencia necesaria al niño y a quienes cuidan de él, así como para otras formas de prevención y para la identificación, notificación, remisión a una institución, investigación, tratamiento y observación ulterior de los casos antes descritos de malos tratos al niño, y, según corresponda, la intervención judicial
- ~ **Protección Infantil Organizacional (safeguarding)**²²: Es la responsabilidad institucional, materializada mediante la aplicación de un conjunto de procedimientos, guías y prácticas, de garantizar que sus programas y operaciones no causen ningún daño ni expongan a las NNA que participan en las actividades que desarrollamos a ningún tipo de riesgo de violencia y/o daño

¹⁹ Política De Protección De La Infancia Y La Adolescencia De La Fundación Amigó

²⁰ Política De Protección De La Infancia Y La Adolescencia De La Fundación Amigó

²¹ Política De Protección De La Infancia Y La Adolescencia De La Fundación Amigó

²² Política de Protección y Buen Trato hacia Niñas, Niños y Adolescentes. Educo



DECLARACIÓN

Desde OSZAGALES consideramos de especial relevancia abordar la **protección de los niños y niñas como sujetos de derecho** desde una perspectiva de **responsabilidad institucional** y de **obligatorio cumplimiento** para todos/as aquellos/as que trabajamos con menores de edad.

Teniendo en cuenta que en el trabajo cotidiano pueden surgir conflictos y situaciones de violencia:

- Queremos **garantizar el bienestar de todos los niños, niñas y adolescentes** que, de forma directa o indirecta, participan en nuestra entidad dentro cualquier programa, proyecto y/o actividad
- Entendemos, y queremos garantizar, que deben disponer de un **espacio** de desarrollo físico, emocional y psicológico **sano, seguro y de buen trato**.
- Creemos en el **buen trato de todos y cada uno de los colaboradores** (trabajadores, voluntarios y alumnos en prácticas) de nuestra entidad como **elemento esencial** de las relaciones con los niños, niñas y adolescentes

Nuestro compromiso como institución en esta materia es muy claro y se concreta en la construcción de esta **Política de Protección y Buen Trato a niños, niñas y Adolescentes**.

La Política de Protección y Buen Trato a niños, niñas y Adolescentes de nuestra entidad está basada en los siguientes **principios**:

- **Todos los niños y las niñas son sujetos de derecho**. En OSZAGALES atendemos el interés superior del niño/a en cumplimiento con las normativas legales
- Garantizar el **bienestar integral del niño/a** (físico, psicológico, emocional, social, sanitario y de ocio y tiempo libre)
- Fomento de una **cultura de buen trato y entorno seguro compartida por todos los agentes** implicados en el trabajo diario
- **Tolerancia cero frente a cualquier tipo de violencia**
- Reaccionar de manera **responsable y adecuada ante cualquier situación de violencia** que pueda sufrir o evidenciar cualquier niño/a con el que realizamos nuestra intervención

Para nuestro trabajo diario tomamos como referencia la **Convención de derechos del Niño** como principal instrumento de protección de la infancia y los **estándares internacionales de**



OSZAGALES

protección a la infancia: política institucional, colaboradores, procedimientos y rendición de cuentas.

Nuestra entidad mediante la presente declaración plasma su compromiso ético e institucional con el bienestar de la infancia, dando el primer paso dentro de un proceso decidido por garantizar sus derechos fundamentales

ALCANCE

Queremos que esta política sea **construida, conocida, reconocida y respetada por todos los colaboradores** (trabajadores, voluntarios y alumnos en prácticas) de nuestra entidad, independientemente de su posición en el organigrama y de sus funciones; así como todos aquellos **agentes externos** que, de manera puntual o continuada en el tiempo, tengan relación con nuestra entidad. Asimismo, OSZAGALES nos comprometemos con realizar una labor de **difusión interna y externa** de la Política de Protección y Buen Trato a niños, niñas y Adolescentes.

De forma que, esta Política de Protección a la Infancia aplica a:

- **Equipo humano** de OSZAGALES (remunerado o voluntario)
- **Personal externo/subcontratado** que, de manera puntual o continuada en el tiempo, tengan relación con nuestra Entidad
- **Proveedores** de materiales y/o Servicios
- **Entidades Sociales y Empresas** con las que se mantenga algún tipo de relación; bien de comunicación y coordinación como de proveedor de Servicios y/o materiales

Para lograr este alcance, al inicio de cualquier tipo de interacción con un nuevo agente (y con todos los que se mantiene contacto en el momento de aprobación de esta Política) se mandara un **email informando y compartiendo esta Política de Protección**, así como las herramientas y documentos que aplican.



CÓDIGO DE CONDUCTA

La Política de Protección y Buen Trato a niños, niñas y Adolescentes de OSZAGALES trata de **garantizar el bienestar de NNA** que participen en nuestras actividades. Nuestra entidad quiere que cualquier persona que colabora de forma directa o indirecta en las diferentes áreas, programas, proyectos o actividades muestren conductas de buen trato con NNA, fomentando un entorno seguro.

Para ello, se ha elaborado un **Código de Conducta** que recoge las normas básicas de conducta y comportamientos esperados de todos/as los/as colaboradores/as, personal externo o visitantes de OSZAGALES. Estas normas pretenden guiar las acciones que puedan llevar a cabo estas personas para que sean acordes a nuestros principios y valores.

Este **Código de Conducta se aplica a todos/as los/as colaboradores/as, personal externo o visitantes de OSZAGALES** a quienes se les requiere la **lectura, comprensión, comprobación de la información transmitida y firma** de nuestro Código de Conducta. Con este procedimiento se pretende hacer consciente a todas las personas del pleno compromiso con los valores de OSZAGALES y que se comporten de una manera coherente con su función, especialmente, en sus acciones y relaciones NNA.

Para que no haya confusión, se definen los tres tipos de personas que deberán firmar el Código de Conducta.

- **Colaboradores.** Se refiere al personal que realiza algún tipo de función en la Entidad, ya bien sean trabajadores remunerados, voluntarios o personal en prácticas, que realicen cualquier actividad, independientemente de que participen NNA.
- **Personal externo.** Se refiere al personal que forme parte de la instalación o espacio en las que se realicen las actividades de OSZAGALES con NNA (Personal de cocina, personal de mantenimiento, recepcionistas, conductores de autobús, ...)
- **Visitantes.** Se refiere a las personas que puedan visitar nuestras instalaciones y/o actividades y puedan mantener algún tipo de contacto/relación con NNA. (medios de comunicación, personas usuarias, alumnado, ...)

A continuación, se detallan los comportamientos o conductas que se consideran aceptables o inaceptables dentro de nuestra Política de protección.



Me comprometo a:

- ✓ Mantener un comportamiento empático y sin violencia en mis acciones, lenguajes y gestos.
- ✓ Respetar los derechos de NNA independientemente de la edad, genero, origen étnico, raza, color, religión, orientación sexual u otras características personales.
- ✓ Actuar de manera equitativa con todos los NNA con sensibilidad, tolerancia y respeto.
- ✓ Concebir a los NNA como sujetos de derecho.
- ✓ Contribuir en la creación de un entorno protector y afectivo.
- ✓ Ser consciente de soy un modelo para seguir para NNA.
- ✓ Promover el bienestar y desarrollo del niño niña o adolescente.
- ✓ Comportarme en todo momento de una manera que proteja a NNA de cualquier forma de discriminación.
- ✓ Cumplir con los protocolos marcados por la entidad.
- ✓ Denunciar cualquier tipo de conducta sospechosa, sin minusvalorar la situación, a través del canal marcado en el ámbito de protección.

Me comprometo a:

- ✓ No mantener relaciones sexuales con NNA
- ✓ No discriminar a NNA
- ✓ No insultar o amenazar verbalmente a ningún NNA
- ✓ No intercambiar ningún contacto físico, verbal o sexual inadecuado con NNA
- ✓ No tener conversaciones de carácter sexual con menores de edad.
- ✓ No tener relaciones personales ajenas a la actividad con NNA, salvo en las acciones que estén permitidas en la política.
- ✓ No compartir datos de contacto personales o de redes sociales.
- ✓ No transportar a NNA en mi vehículo particular.
- ✓ No realizar un uso inapropiado de las imágenes tomadas en las actividades o sin consentimiento escrito.
- ✓ No chantajear con ningún tipo de información a NNA.
- ✓ No realizar comentarios humillantes en público o privado.



ANÁLISIS DE RIESGOS

Desde OSZAGALES incorporamos como objetivo en todos nuestros ámbitos de actuación, áreas, programas, proyectos y actividades el **garantizar la integridad de NNA en entornos seguros y protegidos**.

Desde el **Equipo de Trabajo de Protección a la Infancia** de OSZAGALES llevamos a cabo, de forma sistemática y periódica, una **evaluación de riesgos en todas las áreas, programas, proyectos y actividades** para garantizar la protección de las NNA.

Estos NNA pueden ser, bien participantes en las actividades con o sin acompañamiento adulto; o bien encontrarse acompañando a las personas adultas participantes. Durante todo este proceso contaremos, en la medida de lo posible, con **la participación y aportaciones de NNA**.

Para en análisis de riesgos, llevamos a cabo una **identificación y análisis** de los mismos en cada área, programa, proyecto y actividad; especialmente durante el análisis de la realidad, así como durante la formulación. A partir de aquí, identificamos aquellos **aspectos de carácter preventivo como mitigador y/o reductores del daño**, teniendo en cuenta los factores conocidos, como aquellos que sean desconocidos. Finalizando el proceso con el **seguimiento y actualización** de estos, que quedarán reflejados en los informes intermedios y finales de las áreas, programas, proyectos y/o actividades.

Esta evaluación, junto con la experiencia del **Equipo de Trabajo de Protección a la Infancia** dará lugar a las correspondientes estrategias de prevención, mitigación y reducción del daño, indispensables para la prevención de la violencia y para la **promoción de un ambiente seguro y una cultura del buen trato hacia las NNA** participantes en las diferentes áreas, programas, proyectos, campañas y actividades de OSZAGALES.



GESTIÓN DEL PERSONAL

OSZAGALES asume su compromiso con la presente Política de Protección y Buen Trato.

0. Antes de la incorporación de la persona a la Entidad

- Definición de perfil de puesto de trabajo/Funciones
- Definición perfil profesional requerido
 - Conocimiento de Convención Internacional Derechos del Niño
 - Compromiso personal/profesional hacia la protección y el buen trato a NNA
 - Experiencia necesaria para aquellos puestos de trabajo que suponen contacto directo con NNA
- Difusión oferta de empleo

1. Durante el proceso de contratación:

- **Idoneidad**
 - La entidad debe incorporar a aquellas personas que mejor garanticen la protección y buen trato hacia las NNA
- **Identidad**
- **Experiencia y referencias**
 - Comprobación de referencias
- **Certificado negativo de delitos sexuales** con una antigüedad inferior a 1 mes

2. Al inicio de la relación laboral

- Formación básica Protección a la Infancia
 - Comprobación conocimientos Protección a la Infancia
- Firma Código Conducta
 - Comprobación conocimientos Código Conducta
- Manual de Acogida
- Entrega de toda la documentación requerida

3. Planes de Formación Protección a la Infancia del personal:

- Todos los actores incluidos en el alcance de esta política (ver apartado 3: Alcance) deben recibir **formación** sobre la misma.



OSZAGALES

- La **formación tendrá diferentes niveles, adaptada según el grado de contacto con NNA y las características del puesto de trabajo**
- Deberá ser **operativa**.
- Se establecerá un **plan de formación**:
 - Sobre un análisis de necesidades/demandas de las personas que forman parte de la Entidad
 - Con tiempos predefinidos para las actividades formativas (modalidad virtual/presencial)
 - Existirán diferentes niveles según el grado de contacto con NNA y las características del puesto de trabajo
 - Tendrá carácter obligatorio para aquellas personas que ejercen trabajos directos con NNA
 - Se establecerá quien o quienes diseñan/planifican/desarrollan la formación
 - Se diseñarán materiales adecuados para la misma
 - Podrá tener carácter interno o externo
 - Se definirá un calendario semestral/anual con las formaciones a desarrollar

4. Código de Conducta

OSZAGALES cuenta con un **Código de Conducta** en el que se establecen aquellas conductas deseables/esperadas por todas las personas que forman parte de la Entidad, tanto a nivel profesional como en la vida personal.

Desde OSZAGALES entendemos que la Protección a la Infancia debe tener un carácter transversal en la vida de las personas que trabajamos con NNA.

Al inicio de la relación profesional se leerá y firmará el compromiso de cumplimiento del Código de Conducta y se verificará su comprensión a través de un pequeño cuestionario.

El incumplimiento de aquellos aspectos recogidos en este Código de Conducta podría suponer sanciones y/o denuncias por parte de OSZAGALES.



RESPUESTA EN CASO DE PREOCUPACIÓN, SOSPECHA O INCIDENTE

OSZAGALES responderá de **manera adecuada y proactiva a todas y cada una de las situaciones de desprotección** sospechas, denuncias y comunicaciones relacionadas con los derechos de NNA con los que trabajamos. Se priorizará el **bienestar de NNA, respetando sus derechos y teniendo en cuenta su opinión /participación.**

Todas las personas incluidas en el alcance de esta política (ver apartado 3 Alcance) tienen la **responsabilidad y la obligación de informar** si tienen motivos razonables para sospechar que una NNA está sufriendo un daño o se encuentra en riesgo de sufrirlo, así como si se tiene cualquier preocupación, sospecha o incidente relativo a un comportamiento que contravenga la **Política de Protección y Buen Trato a niños, niñas y Adolescentes.**

La **notificación** puede hacerse a través del siguiente correo electrónico **proteccion@oszagales.com** y debe notificarse dentro de las **24 horas siguientes a tener conocimiento de la situación**, utilizando los procedimientos establecidos al respecto. Este canal de comunicación será conocido por todas las personas recogidas en el Alcance de esta Política (ver apartado 3 Alcance) así como NNA que participen en la Entidad.

Asimismo, la entidad, debe emitir una **primera respuesta inicial dentro de las 72 horas siguientes a la recepción de la notificación.**

Será el **Equipo de Protección a la Infancia – Punto Focal** quien gestionará todas las notificaciones. **** ¿Cómo se va a manejar la información?** Dicha información será almacenada de manera adecuada, de acuerdo con criterios de **confidencialidad, discreción, respeto de la intimidad y derechos de infancia.** Solamente tendrán acceso a ella las personas designadas como responsables de la gestión de los casos.

Las preocupaciones, sospechas e incidentes pueden ser de los siguientes tipos:

- **Observación directa** de un caso de violencia hacia una NNA.
- **Revelación o indicación**, por parte de terceros, **de un caso de violencia potencial** hacia un NNA dentro o fuera de la entidad.
- Incumplimiento de la presente **Política de Protección y Buen Trato a niños, niñas y Adolescentes** o de sus procedimientos asociados por parte de alguna persona incluida en el alcance de esta Política.
- Conocimiento de **procedimientos legales/judiciales relacionados con violencia** contra NNA que hayan sido aplicados a alguna persona incluida en el alcance de esta política



OSZAGALES

En el caso de situaciones que no estén cubiertas explícitamente por la política, debe aplicarse el **sentido común y el principio del interés superior de la NNA**.

Ninguna persona se verá perjudicada respecto a su relación contractual con OSZAGALES por haber **notificado preocupaciones, sospechas o incidentes**, a menos que la debida investigación demuestre que existió mala fe en la notificación. De igual forma, **si una persona decide conscientemente no informar sobre una preocupación, sospecha o incidente, puede ser objeto de medidas disciplinarias**.

Todas las notificaciones serán aceptadas y tomadas en serio.

Existe dentro de la **Política de Protección y Buen Trato a niños, niñas y Adolescentes** de nuestra entidad 3 formatos de reporte de incidencia que recogerá todos los elementos de esta desde su inicio hasta su cierre. Así, se permitirá tener una trazabilidad de la información.



DIFUSIÓN

Para favorecer el conocimiento y difusión de nuestra política se van a realizar diferentes acciones que permitan conocer/ dar a conocer la **Política de Protección y Buen Trato a niños, niñas y Adolescentes**. Por un lado, a través de herramientas de comunicación y difusión interna, de forma que se vea reforzado el compromiso de la entidad en esta materia, así como de recordatorio/ refuerzo del compromiso adquirido por parte de todas las personas que participan en OSZAGALES. Y, por otro lado, con herramientas de difusión externa, para rearmar externamente el compromiso con esta materia.

- **Permanentemente:** En el espacio de la página web y a través de soportes físicos en los diferentes centros donde OSZAGALES realiza algún tipo de intervención con NNA.
- **Periódicamente:** Con la difusión de artículos, blogs, información a través de las cuentas de correo electrónico, entre otras.

REVISIÓN Y SEGUIMIENTO

Nuestra entidad dentro de la **Política de Protección y Buen Trato a niños, niñas y Adolescentes** tiene un especial interés en crear/desarrollar/implementar herramientas que sirvan para el **seguimiento y evaluación** de todos los aspectos recogidos en esta Política, desde los riesgos hasta las acciones planteadas.

Anualmente y dentro del Plan Operativo, realizaremos un **seguimiento y una evaluación de los indicadores de cumplimiento** por acción.

Esta evaluación permitirá conocer en qué punto se encuentra el proceso en relación con la **Política de Protección y Buen Trato a niños, niñas y Adolescentes** de la Entidad.

Por último, entendemos que el trabajo de protección y buen trato a la infancia un proceso que está afectado por cambios externos e internos de manera frecuente, por lo que cada 4 años procederemos a un proceso de revisión de la **Política de Protección y Buen Trato a niños, niñas y Adolescentes**. Tal y como se ha ido detallando a lo largo de todo este documento, se trata de un proceso estratégico y deberá contar con la participación de los diferentes agentes implicados en nuestra entidad, lo que permitirá aportar/completar aquellos elementos que deban tenerse en cuenta en esta **Política de Protección y Buen Trato a niños, niñas y Adolescentes**.