

Contenido

Presentación	2
1. Introducción	3
2. Propósito, compromiso institucional y objetivos de la Política	5
3. Definiciones y marco conceptual.....	8
4. Principios rectores	12
5. Destinatarios y alcance	16
6. Gobernanza, roles y responsabilidades	18
7. Medidas preventivas	22
8. Gestión de personas: Selección segura, formación y sensibilización	25
9. Canales de comunicación, quejas y denuncias	29
10. Procedimiento de actuación ante sospechas, denuncias o incidentes.....	32
11. Protección de la imagen y del entorno digital	36
12. Recursos internos y externos de apoyo	39
13. Revisión, seguimiento y mejora continua	42
14. Confidencialidad, protección de datos y custodia documental	44
15. Incumplimientos, medidas disciplinarias y gestión de consecuencias.....	47
16. Aprobación, entrada en vigor y régimen de vigencia	50
17. Anexos operativos y herramientas de aplicación	52
18. Declaración final y compromiso institucional	54

Presentación

La presente **Política de Protección de la Infancia, la Adolescencia y las Familias** (ARQUISOCIAL-PPIAF-01) constituye el marco institucional de Arquisocial S.L. para garantizar entornos seguros, prevenir cualquier forma de violencia y establecer pautas comunes de actuación en todos los ámbitos en los que la entidad interviene con niños, niñas y adolescentes (NNA) y sus familias.

Esta Política se aplica **a nivel estatal** en todos los centros, recursos, programas y actuaciones promovidas o gestionadas por Arquisocial S.L., así como en cualquier actividad vinculada a la entidad, con independencia de su formato (presencial o digital). Su cumplimiento es obligatorio para todas las personas y entidades incluidas en su ámbito de aplicación, conforme se desarrolla en el documento.

La Política se enmarca en el compromiso institucional de Arquisocial S.L. con el buen trato, el respeto a la dignidad y la garantía de derechos de la infancia y la adolescencia, estableciendo un sistema común de prevención, detección, comunicación y respuesta ante cualquier sospecha, revelación, queja, denuncia o incidente que afecte a la protección de NNA.

Del mismo modo, incorpora criterios de actuación y coordinación para asegurar que la intervención con las familias se desarrolla en condiciones de seguridad, respeto y corresponsabilidad, reforzando factores de protección y minimizando riesgos.

La aprobación de la presente Política corresponde al **Comité de Compliance**, siendo su **fecha de aprobación 20/04/2026** y su **fecha de entrada en vigor 11/05/2026**.

La responsabilidad de elaboración y custodia recae en el **Responsable del Área de Menores**, sin perjuicio de las responsabilidades operativas asignadas a direcciones, coordinaciones y figuras de referencia en materia de protección que se determinen en el desarrollo del documento.

Arquisocial S.L. revisará esta Política con periodicidad **anual**, así como de forma **extraordinaria** cuando concurren incidencias relevantes o cambios normativos que lo aconsejen, asegurando su vigencia, aplicabilidad y mejora continua.

1. Introducción

La violencia ejercida contra niños, niñas y adolescentes (NNA) constituye una vulneración grave de derechos y un riesgo que puede manifestarse en múltiples contextos: el entorno familiar, educativo, comunitario, digital y, asimismo, en aquellos espacios vinculados a la intervención biopsicosocial, educativa y jurídica.

En muchas ocasiones, estas situaciones resultan difíciles de detectar por producirse en entornos de confianza, por la asimetría de poder, por dinámicas de dependencia o por el temor a las consecuencias. Por ello, las organizaciones que trabajan con NNA y sus familias deben adoptar una posición activa, preventiva y sistemática para garantizar entornos seguros, respetuosos y libres de cualquier forma de violencia.

En este marco, **Arquisocial S.L.** aprueba la presente **Política de Protección de la Infancia y la Adolescencia** como instrumento corporativo de referencia para asegurar que **todas las personas menores de edad** vinculadas a la entidad desarrollen su vida cotidiana y su itinerario de atención en condiciones de seguridad, buen trato y garantía de derechos.

Esta Política expresa un compromiso institucional inequívoco: **prevenir, detectar y actuar** ante cualquier indicio, sospecha o conocimiento de situaciones de abuso, maltrato, negligencia o explotación, garantizando respuestas diligentes, coordinadas y centradas en la protección efectiva de la persona menor.

La presente Política se alinea con el marco normativo vigente y, de manera especial, con el enfoque integral consolidado en España por la **Ley Orgánica 8/2021, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia (LOPVI)**, que refuerza la obligación de promover **entornos seguros** y establece criterios para la prevención, la detección precoz y la actuación ante situaciones de violencia.

En coherencia con ello, Arquisocial S.L. orienta su cultura organizacional y sus sistemas de trabajo hacia la **tolerancia cero** frente a cualquier forma de violencia, incorporando medidas que minimicen riesgos, reduzcan la posibilidad de revictimización y aseguren respuestas institucionales consistentes.

A efectos operativos, esta Política define el marco mínimo exigible para que la actividad de Arquisocial S.L. **no cause daño** y no exponga a NNA a riesgos evitables. Esto implica, entre otras cuestiones, establecer estándares de conducta y límites profesionales; asegurar

procesos adecuados de selección, contratación y supervisión del personal; garantizar formación inicial y continua; anticipar y gestionar riesgos en centros, actividades, salidas, eventos y entornos digitales; disponer de canales accesibles de comunicación y queja; y activar procedimientos claros y eficaces ante incidentes. De este modo, la protección se articula como un sistema organizativo transversal, que orienta decisiones y prácticas diarias en todos los niveles de intervención.

La Política no se concibe como un documento aislado, sino como el eje que articula y dota de coherencia al conjunto de herramientas internas asociadas: el **Código de Conducta**, los protocolos de prevención y actuación, los procedimientos de comunicación, registro y seguimiento, las medidas de sensibilización y formación y los mecanismos de evaluación y mejora continua.

En consecuencia, su cumplimiento es obligatorio para todas las personas que actúan en el marco de Arquisocial S.L., incluyendo personal contratado, equipos directivos y técnicos, voluntariado, alumnado en prácticas, colaboradores externos, proveedores y cualquier tercero que, por razón de su función, mantenga contacto directo o indirecto con NNA o acceda a espacios, información o dinámicas vinculadas a su atención.

En definitiva, Arquisocial S.L. asume que la protección de la infancia y la adolescencia es una responsabilidad institucional prioritaria y no delegable. Solo mediante una cultura sólida de buen trato, un enfoque preventivo basado en la gestión del riesgo y una respuesta diligente ante cualquier señal de alerta es posible garantizar que todos los centros, programas y actuaciones de la entidad constituyan entornos verdaderamente seguros para niños, niñas y adolescentes, así como para sus familias cuando participen en los procesos de intervención.

2. Propósito, compromiso institucional y objetivos de la Política

La presente **Política de Protección de la Infancia y la Adolescencia** tiene como propósito establecer el **marco institucional común** que orienta y regula, en Arquisocial S.L., la prevención, detección y respuesta ante cualquier forma de violencia contra niños, niñas y adolescentes (NNA), así como la promoción activa del **buen trato** y de **entornos seguros** en todos los contextos donde la entidad actúa: centros y recursos residenciales, programas específicos con infancia y familias, intervenciones en el sistema de protección, actuaciones en el ámbito de reforma/justicia juvenil y trabajo comunitario.

Arquisocial S.L. declara un **compromiso expreso e inequívoco de tolerancia cero** frente a toda forma de violencia, abuso, maltrato, negligencia o explotación, con independencia de quién la ejerza, del lugar donde se produzca o de su grado de explicitación.

Este compromiso se traduce en la obligación institucional de **anticipar riesgos, reducir factores de vulnerabilidad, fortalecer factores de protección** y asegurar que toda persona vinculada a la entidad conozca y aplique estándares claros de conducta, supervisión y actuación.

En coherencia con su misión y con el marco normativo vigente, Arquisocial S.L. asume que la protección no se limita a reaccionar ante incidentes, sino que constituye una responsabilidad transversal que debe integrarse en la cultura organizacional, en el diseño de programas, en la gestión de equipos, en la relación con terceros y en la intervención cotidiana con NNA y familias.

En este sentido, la Política establece un sistema común que garantiza que cualquier sospecha, preocupación o conocimiento de una situación de violencia sea **identificado, comunicado, registrado y gestionado** de forma diligente, evitando demoras, minimizando la exposición a daño y reduciendo la victimización secundaria.

Arquisocial S.L. integra la presente Política como marco de referencia del sistema de gestión de la calidad aplicable a los servicios de acogimiento residencial, comprometiéndose a cumplir los requisitos legales, reglamentarios, contractuales y organizativos aplicables, a orientar la prestación del servicio a la satisfacción de los destinatarios, y a mejorar de forma continua la eficacia de sus procesos, sus resultados y su sistema de gestión

2.1. Objetivo general

Garantizar que Arquisocial S.L. disponga de un sistema institucional eficaz para **prevenir, detectar y responder** ante cualquier forma de violencia contra NNA, promoviendo el buen trato y asegurando que todos los entornos, actividades y relaciones vinculadas a la entidad constituyan espacios seguros.

2.2. Objetivos específicos

- **Prevenir** la violencia mediante la implantación de medidas organizativas que reduzcan riesgos y establezcan estándares mínimos comunes de protección.
- Establecer **normas de conducta** y límites profesionales obligatorios para el personal, voluntariado, alumnado en prácticas, colaboradores externos, proveedores y terceros que actúen en nombre de Arquisocial S.L. o mantengan contacto con NNA.
- Asegurar procesos de **selección, contratación y vinculación segura** de profesionales y colaboradores, incorporando criterios y salvaguardas de protección infantil.
- Garantizar la **formación inicial y continua** en protección, buen trato, prevención de la violencia, identificación de indicadores y actuación ante sospechas o denuncias, adaptada a los distintos perfiles profesionales y responsabilidades.
- Disponer de **canales accesibles, seguros y conocidos** para la comunicación de dudas, preocupaciones, quejas y denuncias, incluyendo mecanismos adecuados para que los propios NNA y sus familias puedan expresar inquietudes y solicitar ayuda.
- Definir procedimientos claros para la **respuesta ante incidentes**: recepción, registro, medidas inmediatas de protección, valoración, investigación interna cuando proceda, derivación/activación de autoridades y recursos externos, y cierre con medidas correctoras.
- Garantizar la **protección de la persona menor** durante todo el proceso, minimizando la revictimización, preservando la confidencialidad dentro de los

límites legales y asegurando la ausencia de represalias hacia quien comunica de buena fe.

- Integrar la protección infantil en la **planificación, ejecución y evaluación** de centros, programas y actividades (incluidas salidas, eventos y entornos digitales), incorporando evaluación de riesgos y medidas preventivas específicas.
- Asegurar la **coordinación con el sistema público** y con recursos especializados, reforzando la cooperación interinstitucional cuando sea necesario para la protección efectiva de NNA.
- Establecer mecanismos de **seguimiento, revisión y mejora continua** de la Política y de sus procedimientos asociados, garantizando su actualización y efectividad operativa.

2.3. Declaración de aplicación y obligatoriedad

La presente Política es de **obligado cumplimiento** en todos los recursos, programas y actuaciones de Arquisocial S.L., y vincula a cualquier persona que desempeñe funciones para la entidad o en su nombre. Su aplicación se desarrollará mediante los documentos y procedimientos asociados (Código de Conducta, protocolos de actuación, formularios y guías operativas), que concretan las obligaciones, circuitos y responsabilidades establecidas.

3. Definiciones y marco conceptual

A efectos de interpretación y aplicación homogénea, Arquisocial S.L. establece el siguiente marco de definiciones y conceptos. Su finalidad es operativa: asegurar que todas las personas vinculadas a la entidad comprendan qué conductas y situaciones quedan incluidas en el ámbito de protección, puedan identificar riesgos de forma temprana y sepan cuándo y cómo activar los canales y procedimientos previstos. Estas definiciones se aplican en todos los ámbitos de intervención de Arquisocial S.L. —centros y recursos, programas con infancia y familias, actuaciones en el sistema de protección, intervenciones en reforma/justicia juvenil y ámbito comunitario— y deben leerse de forma coherente con los principios rectores de la Política.

Se entiende por **niño, niña y adolescente (NNA)** toda persona menor de 18 años, con independencia de su nacionalidad, situación administrativa, contexto familiar, condición personal o social, historial de protección o reforma, o modalidad de participación en programas y actividades. La protección se fundamenta en su condición de especial vulnerabilidad frente a relaciones asimétricas de poder y en la obligación institucional de garantizar un entorno seguro, respetuoso y libre de violencia.

En el marco de esta Política, la **protección de la infancia y la adolescencia** se refiere al conjunto de medidas institucionales destinadas a prevenir y abordar cualquier forma de violencia contra NNA, garantizando que la actividad de Arquisocial S.L. no cause daño ni incremente riesgos, y que exista capacidad organizativa para prevenir, detectar, comunicar y actuar ante preocupaciones o incidentes. Esta concepción integra tanto la prevención estructural (estándares de conducta, selección segura, formación, gestión del riesgo) como la respuesta diligente (canales accesibles, procedimiento de actuación, coordinación externa, medidas de apoyo), orientada siempre al interés superior del/de la menor y a la reducción de la victimización secundaria.

Se entiende por **violencia contra NNA** toda acción u omisión, intencional o no, que cause o pueda causar daño físico, psicológico o emocional, sexual, social o material, afectando a la integridad, dignidad, salud o desarrollo de la persona menor. La violencia puede manifestarse en cualquier contexto —familiar, educativo, comunitario, institucional o digital— y puede ser ejercida por personas adultas o por otros NNA, sin que su origen o autoría reduzca la obligación de actuar para proteger.

El concepto de **buen trato** se refiere a un conjunto de prácticas relacionales, educativas y organizativas basadas en el respeto, la dignidad, la escucha, la protección activa y la promoción del desarrollo integral del/de la menor. Implica evitar prácticas humillantes, coercitivas, negligentes o desproporcionadas, y sostener un clima institucional que favorezca la seguridad emocional, la confianza y la participación. Por su parte, un **entorno seguro** es aquel en el que existen condiciones organizativas, relacionales y físicas orientadas a minimizar riesgos, facilitar la detección temprana y garantizar respuestas claras ante preocupaciones de protección, incluyendo normas de conducta, supervisión adecuada, canales accesibles y procedimientos de actuación.

A los efectos de esta Política, se contemplan como principales **tipologías de violencia** las siguientes, sin perjuicio de otras formas que pudieran concurrir:

El **maltrato físico** comprende cualquier uso deliberado o imprudente de la fuerza física contra un NNA que cause o pueda causar daño, incluyendo golpes, empujones, sacudidas, quemaduras, sujeciones inapropiadas, castigos físicos u otras prácticas coercitivas con impacto físico o riesgo para la integridad. El **maltrato psicológico o emocional** incluye conductas o patrones relacionales que dañan la autoestima, la estabilidad emocional o el desarrollo del/de la menor, tales como humillaciones, amenazas, insultos, ridiculización, intimidación, desprecio, aislamiento, control coercitivo o exposición reiterada a dinámicas de miedo o degradación.

La **negligencia o abandono** se refiere a la omisión de cuidados básicos necesarios para el bienestar del/de la menor cuando existe obligación de proveerlos o gestionarlos, incluyendo alimentación, higiene, supervisión, atención sanitaria, escolarización, descanso, seguridad, apoyo emocional y protección frente a riesgos previsibles. La **violencia sexual y el abuso sexual** abarcan cualquier actividad sexual, con o sin contacto físico, impuesta a un NNA o realizada con un NNA aprovechando desigualdad de poder, coerción, manipulación o incapacidad para consentir, incluyendo tocamientos, penetración, exhibicionismo, exposición a pornografía, sexualización, grooming, sextorsión o cualquier conducta de explotación sexual.

La **explotación** comprende el uso del/de la menor para beneficio de otra persona o grupo, con vulneración de su dignidad y derechos, e incluye, entre otras, la explotación sexual, laboral, mendicidad, servidumbre, participación forzada en actividades ilícitas o cualquier

forma de utilización instrumental. El **acoso entre iguales** y la violencia relacional incluyen conductas repetidas de hostigamiento, intimidación, exclusión o agresión física o psicológica entre NNA, sostenidas en el tiempo o con desequilibrio de poder, incluyendo dinámicas de control, amenazas, humillación pública o aislamiento.

El **ciberacoso y la violencia digital** abarcan el hostigamiento, amenazas, difusión no consentida de imágenes o datos, suplantación de identidad, captación y manipulación, y cualquier acción en entornos digitales que cause daño o incremente riesgos, incluyendo grooming, sextorsión y exposición a contenidos nocivos.

Por último, se considera especialmente relevante la **violencia institucional y las prácticas inadecuadas**, entendidas como acciones u omisiones profesionales que, por falta de supervisión, trato degradante, sanciones desproporcionadas, ausencia de canales accesibles, negligencia en la respuesta o cualquier otra dinámica, generan daño, humillación o vulneración de derechos, pudiendo producir victimización secundaria.

Para la activación de los mecanismos de protección, se distinguen tres conceptos operativos. Los **indicadores** son señales físicas, conductuales, emocionales o contextuales que pueden sugerir que un NNA está sufriendo violencia o está en riesgo.

La **sospecha** es una preocupación razonable basada en indicadores, información indirecta o circunstancias observadas que requieren comunicación y valoración.

La **revelación** se produce cuando un NNA comunica directa o indirectamente que está sufriendo o ha sufrido una situación de violencia. En cualquiera de estos supuestos, Arquisocial S.L. prioriza la seguridad inmediata y el deber de comunicar por los canales establecidos, evitando investigaciones informales o actuaciones que puedan comprometer la protección del/de la menor o la integridad del procedimiento.

En este marco, la **confidencialidad** implica tratar la información de protección con discreción, compartiéndola únicamente con quienes deban conocerla por razón de su función y dentro de los límites legales. Sin embargo, la confidencialidad no puede utilizarse para impedir la comunicación de una sospecha o denuncia, ni para retrasar medidas de protección.

Del mismo modo, Arquisocial S.L. asume el deber de prevenir la **victimización secundaria**, entendida como el daño añadido que puede sufrir un NNA por respuestas

inadecuadas —no creerle, culpabilizarle, exponerle, someterles a entrevistas repetidas, demorar actuaciones o divulgar información indebidamente—, comprometiéndose a aplicar procedimientos claros, trato respetuoso, apoyo y coordinación adecuada.

Este marco conceptual asegura un lenguaje común y criterios compartidos para que la Política se aplique con consistencia y eficacia, garantizando que cualquier situación de riesgo o violencia contra NNA sea identificada, comunicada y gestionada de forma diligente, centrada en el interés superior del/de la menor y orientada a entornos seguros y de buen trato.

4. Principios rectores

La presente Política se fundamenta en un conjunto de principios que orientan de forma obligatoria la toma de decisiones y la actuación de Arquisocial S.L. en todos sus ámbitos de intervención, incluyendo centros y recursos, programas específicos con infancia y familias, actuaciones en el sistema de protección, intervenciones en reforma/justicia juvenil y acciones en el ámbito comunitario.

Estos principios constituyen el marco de referencia que garantiza coherencia institucional, homogeneidad operativa y una aplicación centrada en el interés superior del/de la menor, tanto en la prevención como en la respuesta ante cualquier preocupación o incidente.

El principio rector prioritario es el **interés superior del/de la menor**. Toda decisión o actuación relacionada con la protección debe valorar y priorizar, por encima de cualquier otra consideración, la seguridad, integridad, bienestar y desarrollo de la persona menor.

Ante situaciones de conflicto entre intereses, la entidad aplicará siempre el criterio que mejor garantice su protección efectiva, adoptando medidas inmediatas cuando exista riesgo y evitando demoras injustificadas.

Arquisocial S.L. mantiene una posición de **tolerancia cero** frente a cualquier forma de violencia, abuso, maltrato, negligencia, explotación o conducta que comprometa la seguridad de NNA.

Esta tolerancia cero no se limita a la reacción ante hechos consumados, sino que implica prevención activa, estándares exigibles de conducta, respuesta diligente ante señales de alerta y adopción de medidas correctoras y disciplinarias cuando corresponda, sin que factores reputacionales o de conveniencia puedan justificar retrasos u omisiones.

La protección se concibe desde un enfoque preventivo y bajo el principio de **“no hacer daño”**. Arquisocial S.L. asume la obligación de identificar y gestionar riesgos de forma anticipada, incorporando salvaguardas en el diseño y ejecución de programas, en la organización de los centros, en las actividades y salidas, y en los entornos digitales.

Este enfoque obliga a evitar prácticas, dinámicas o decisiones que aumenten la exposición al riesgo, la vulnerabilidad o la posibilidad de victimización secundaria, garantizando supervisión, límites profesionales y condiciones organizativas seguras.

Toda intervención se sustentará en la **garantía de derechos y dignidad**, promoviendo el buen trato como estándar mínimo. Arquisocial S.L. rechaza cualquier práctica humillante, degradante, coercitiva o desproporcionada, así como actuaciones que puedan constituir violencia institucional por acción u omisión.

El trato respetuoso, la protección de la intimidad y la preservación de la dignidad del/de la menor son condiciones irrenunciables en cualquier relación profesional o institucional vinculada a la entidad.

El principio de **no discriminación e inclusión** rige la aplicación de esta Política. Arquisocial S.L. garantizará que la protección sea accesible y efectiva para todos los NNA, sin discriminación por razón de origen, sexo, identidad o expresión de género, orientación sexual, religión, diversidad funcional/discapacidad, necesidades específicas de apoyo, situación administrativa, pertenencia a minorías, historia de protección o reforma o cualquier otra condición personal o social. Cuando sea necesario, se adoptarán ajustes razonables y apoyos para asegurar comprensión, acceso a canales de ayuda y protección efectiva.

Arquisocial S.L. promueve la **participación, escucha y accesibilidad**, favoreciendo que los NNA puedan expresar preocupaciones, pedir ayuda o comunicar situaciones de riesgo de manera segura, comprensible y adaptada a su edad y madurez.

La entidad procurará que los canales y mecanismos sean realmente utilizables, eliminando barreras derivadas del idioma, de necesidades específicas de comunicación o de condiciones que generen miedo o presión.

Este principio también implica reconocer y tomar en cuenta, de manera adecuada, la voz del/de la menor en los procesos que le afecten, evitando prácticas que invaliden, culpabilicen o silencien. La protección se configura como una responsabilidad institucional y de rendición de cuentas.

Arquisocial S.L. asume que el sistema debe estar sostenido por roles claros, procedimientos, supervisión, registros y mejora continua, de forma que cualquier persona vinculada conozca sus obligaciones y la organización disponga de capacidad real para prevenir y responder. Este principio implica dotación de recursos, formación obligatoria, control de accesos, evaluación de riesgos y seguimiento de la implantación de la Política.

Existe un principio esencial de **deber de comunicar y prioridad de la seguridad**. Ante cualquier sospecha, indicador, revelación o conocimiento de una posible situación de violencia, la entidad establece la obligación de comunicar por las vías previstas, sin exigir certeza.

La comunicación temprana es una medida de protección en sí misma. En consecuencia, no corresponde a quien detecta la señal confirmar hechos mediante investigaciones informales, interrogatorios al/de la menor o confrontaciones con presuntos implicados, ya que dichas actuaciones pueden incrementar el riesgo y comprometer la integridad del procedimiento. La prioridad será siempre asegurar protección inmediata y activar el circuito formal de valoración y actuación.

La **confidencialidad responsable** constituye igualmente un principio rector. La información relativa a protección infantil se tratará con discreción y se compartirá únicamente con quienes deban conocerla por razón de su función, dentro del marco legal y de protección de datos.

No obstante, la confidencialidad no puede utilizarse para bloquear una comunicación, impedir medidas de seguridad o retrasar la coordinación con autoridades competentes cuando proceda. La entidad aplicará el equilibrio necesario entre protección de la información y obligación de actuar.

Arquisocial S.L. garantiza la **ausencia de represalias** y la protección de la persona informante. Cualquier persona que comunique de buena fe una preocupación o denuncia debe estar protegida frente a presiones, intimidaciones o consecuencias negativas derivadas de su comunicación.

Esta garantía se refuerza cuando quien comunica es un NNA, asegurando que su revelación no se traduzca en sanción, culpabilización, estigmatización o exposición pública.

Finalmente, la entidad actuará con criterios de **coordinación y cooperación interinstitucional** cuando sea necesario, especialmente ante situaciones que exijan intervención de autoridades o recursos especializados.

Arquisocial S.L. colaborará con los sistemas públicos y competentes, evitando actuaciones que interfieran en procedimientos oficiales y garantizando que la respuesta institucional contribuya a la protección efectiva.

En todo el proceso, se adoptarán medidas orientadas a prevenir la **victimización secundaria**, minimizando entrevistas repetidas, demoras injustificadas, exposición innecesaria o cualquier trato inadecuado que aumente el daño.

En conjunto, estos principios constituyen el marco normativo interno que guía el sistema de protección de Arquisocial S.L. y que debe impregnar todas las actuaciones, decisiones y relaciones con NNA y familias, asegurando entornos seguros, buen trato y respuestas diligentes ante cualquier riesgo o situación de violencia.

5. Destinatarios y alcance

La presente Política de Protección de la Infancia y la Adolescencia es de aplicación transversal y obligatoria en Arquisocial S.L. Establece, de forma expresa, a quién protege la Política, a quién obliga y en qué contextos debe aplicarse, con independencia del lugar físico en el que se preste la intervención y del formato (presencial o digital).

Este alcance incluye la totalidad de centros y recursos, programas específicos con infancia y familias, actuaciones en el sistema de protección, intervenciones en reforma/justicia juvenil y acciones desarrolladas en el ámbito comunitario, así como cualquier actividad complementaria vinculada a la entidad.

La Política protege prioritariamente a todos los niños, niñas y adolescentes menores de 18 años que participen directa o indirectamente en cualquier recurso, programa, actuación o actividad gestionada, promovida o desarrollada por Arquisocial S.L.

Esta protección alcanza tanto a NNA atendidos en centros y dispositivos como a aquellos vinculados a intervenciones con familias, en las que la entidad desarrolla apoyo, orientación, mediación, intervención educativa, terapéutica o sociofamiliar, incluso cuando la persona menor no se encuentre presente físicamente en un recurso.

Del mismo modo, quedan incluidos los NNA que entren en contacto con la entidad de forma ocasional mediante actividades comunitarias, eventos, talleres, campañas, acciones formativas, actividades deportivas o culturales, salidas y excursiones, o cualquier otra actividad organizada, financiada o coordinada por Arquisocial S.L.

En la aplicación de esta Política, Arquisocial S.L. prestará especial atención a NNA en situaciones de mayor vulnerabilidad, adoptando medidas de accesibilidad y ajustes razonables cuando sea necesario.

Se consideran especialmente relevantes, a efectos preventivos, aquellos casos en los que concurren factores como menor edad, historia de trauma o violencia previa, discapacidad o necesidades específicas de apoyo, contextos migratorios, ausencia de redes de apoyo, exposición a dinámicas de conflicto, o participación en programas o medidas que impliquen un mayor grado de complejidad socioeducativa. Esta consideración no limita la protección, sino que orienta la proporcionalidad y refuerzo de medidas preventivas.

El cumplimiento de esta Política es obligatorio para todas las personas y entidades que actúan en el marco de Arquisocial S.L. o en su nombre. Quedan comprendidos el personal contratado, cualquiera que sea su categoría, función o tipo de contrato, incluyendo equipos directivos, técnicos, educativos, de atención directa, servicios generales y cualquier puesto con acceso directo o indirecto a NNA o a información vinculada a ellos.

Asimismo, están obligados el voluntariado, el alumnado en prácticas y cualquier figura de colaboración; los profesionales externos contratados o vinculados por acuerdo (formadores, monitores, consultorías, personal sanitario o terapéutico, mediación u otros); y los proveedores o empresas contratistas que, por razón del servicio, accedan a espacios donde haya presencia de NNA o a información relacionada con su atención.

También se incluyen terceros y visitantes, tales como visitas institucionales o técnicas, cuando su presencia implique acceso a entornos donde se desarrollan actividades con NNA o a información relevante.

En todos los casos, la vinculación a Arquisocial S.L. conlleva la obligación de respetar estándares mínimos de conducta, asumir el deber de comunicar cualquier preocupación de protección y seguir los procedimientos internos establecidos.

La Política se aplica en todos los contextos en los que Arquisocial S.L. interviene o coordina actuaciones. Comprende, en primer término, los centros y recursos gestionados por la entidad, cualquiera que sea su tipología y régimen de funcionamiento, incluyendo dispositivos residenciales, centros de día, recursos de primera acogida, programas de intervención socioeducativa y cualquier servicio con presencia habitual o puntual de NNA.

Asimismo, se aplica a los programas específicos con infancia y familias, incluyendo sesiones individuales o grupales, acompañamientos, mediación, orientación y acciones comunitarias vinculadas a la intervención.

Igualmente, alcanza las actuaciones vinculadas al sistema de protección y a la coordinación con el sistema público, y las intervenciones en el ámbito de reforma/justicia juvenil, incluyendo programas y centros asociados a medidas judiciales, acciones socioeducativas, formativas, de inserción, reparación del daño y cualesquiera otras actividades enmarcadas en dicho ámbito.

Del mismo modo, es aplicable al trabajo comunitario, incluyendo intervención en espacios públicos, prevención, participación comunitaria, trabajo de calle, campañas, talleres y actuaciones con entidades del territorio cuando Arquisocial S.L. intervenga, participe o coordine.

La Política resulta igualmente exigible en actividades especiales o fuera del entorno habitual, tales como salidas, excursiones, viajes, eventos, celebraciones, estancias temporales, actividades deportivas y culturales, campamentos o cualquier actividad que implique desplazamientos, pernocta o participación de terceros.

Asimismo, se aplica en el entorno digital, incluyendo plataformas, mensajería, videollamadas, grupos digitales, redes sociales y cualquier interacción o difusión de contenidos vinculados a la actividad de Arquisocial S.L., ya sea con NNA o con familias, cuando exista relación derivada de la intervención.

La presente Política se desarrolla mediante el Código de Conducta y los protocolos, procedimientos y formularios asociados, que concretan obligaciones, circuitos y responsabilidades.

En caso de duda interpretativa, Arquisocial S.L. aplicará el criterio que mejor garantice la seguridad y el interés superior del/de la menor, sin perjuicio del cumplimiento de las obligaciones legales y de coordinación con las autoridades competentes cuando corresponda.

6. Gobernanza, roles y responsabilidades

La protección de la infancia y la adolescencia constituye una responsabilidad institucional prioritaria y transversal en Arquisocial S.L. En consecuencia, la entidad establece un marco de gobernanza que define roles, responsabilidades, circuitos de coordinación y rendición de cuentas, asegurando que la aplicación de esta Política no dependa de iniciativas individuales, sino de un sistema organizativo estable, supervisado y evaluable.

Este marco se aplica en todos los ámbitos de actuación —centros y recursos, programas específicos con infancia y familias, intervenciones en el sistema de protección, actuaciones en reforma/justicia juvenil y ámbito comunitario— y orienta tanto la prevención como la respuesta ante cualquier preocupación, sospecha o incidente.

Arquisocial S.L. asume la responsabilidad última de garantizar la implantación, cumplimiento, seguimiento y actualización de la Política. La Dirección de la entidad y las estructuras de coordinación operativa que correspondan deberán impulsar una cultura de buen trato y tolerancia cero, integrar la protección en la planificación y gestión ordinaria, asegurar recursos suficientes (humanos, formativos y procedimentales) y garantizar que toda decisión priorice la seguridad y el interés superior del/de la menor.

Del mismo modo, la organización deberá dotarse de mecanismos que permitan supervisar la aplicación real de los estándares definidos, corregir desviaciones y promover la mejora continua.

Con el fin de garantizar coherencia técnica y operativa, Arquisocial S.L. designará una figura de referencia institucional, en forma de responsable o Delegado/a de Protección de la Infancia y la Adolescencia, con funciones de coordinación, asesoramiento y garantía del sistema.

Esta figura tendrá como responsabilidad principal impulsar y supervisar la implantación de la Política y de los procedimientos asociados, asegurando su disponibilidad, actualización y operatividad en los distintos recursos.

Asimismo, coordinará la recepción y tramitación de comunicaciones de protección, asesorará en la adopción de medidas inmediatas de seguridad y garantizará que, cuando proceda, se activen los mecanismos de derivación y coordinación con autoridades competentes y recursos especializados.

Igualmente, impulsará y supervisará la formación obligatoria en protección, promoverá el seguimiento y evaluación del sistema, y apoyará a equipos y mandos en la gestión del riesgo en actividades, entornos comunitarios y entornos digitales, con criterios de coherencia y prevención de la victimización secundaria.

Para cumplir su función, esta figura contará con independencia funcional suficiente, acceso a información relevante y capacidad de activar circuitos internos de protección cuando el caso lo requiera.

En el nivel operativo, las direcciones de centros, responsables de recursos y coordinaciones de programas —tanto en protección como en reforma/justicia juvenil y ámbito comunitario— asumen la responsabilidad de implementar la Política en su ámbito.

Esto implica asegurar que los equipos conocen y aplican los estándares de conducta y procedimientos; garantizar condiciones operativas seguras (organización de espacios, supervisión efectiva, control de accesos y planificación preventiva); difundir los canales de comunicación a NNA, familias y profesionales; activar medidas inmediatas cuando exista riesgo, en coordinación con el Responsable/Delegado/a de Protección; y asegurar la correcta documentación y registro de incidencias conforme a los formatos y circuitos establecidos.

Del mismo modo, les corresponde adoptar medidas de gestión interna cuando proceda (reorganización, separación preventiva, limitación de acceso, supervisión reforzada u otras), evitando cualquier exposición adicional al riesgo.

Con el fin de reforzar la accesibilidad y la activación temprana de los circuitos, Arquisocial S.L. podrá designar puntos focales o personas de enlace en protección en centros, programas o dispositivos. Estas figuras actuarán como apoyo operativo, facilitando la difusión de la Política, orientando sobre el uso de canales de comunicación, promoviendo que NNA y familias conozcan vías seguras para pedir ayuda y contribuyendo a la activación inicial del procedimiento ante señales de alerta.

Su actuación se realizará siempre bajo coordinación del Responsable/Delegado/a de Protección y en conexión con la dirección o coordinación del recurso correspondiente.

La efectividad del sistema requiere obligaciones claras para toda persona vinculada a Arquisocial S.L. . En este sentido, todo el personal, voluntariado, alumnado en prácticas y terceros con acceso a NNA o a información vinculada a ellos está obligado a conocer y cumplir esta Política, el Código de Conducta y los procedimientos asociados; mantener estándares de buen trato y límites profesionales; proteger la confidencialidad y evitar la difusión informal de información sensible; y cooperar con las actuaciones internas y con las autoridades competentes cuando sea necesario.

De forma especialmente relevante, existe un deber inequívoco de comunicar de manera inmediata cualquier sospecha, indicio, revelación o conocimiento de una posible situación de violencia o riesgo de protección, por los canales establecidos.

Este deber se activa ante la duda razonable y no exige confirmación previa; en consecuencia, no corresponde a la persona que detecta la señal realizar investigaciones

informales, interrogatorios al/de la menor o confrontaciones con el presunto implicado, ya que estas actuaciones pueden comprometer la seguridad del/de la menor y la integridad del procedimiento.

Arquisocial S.L. garantiza la prohibición de represalias y la protección de la persona informante. Cualquier comunicación realizada de buena fe debe estar amparada por medidas organizativas que prevengan presiones, intimidaciones o consecuencias negativas.

Esta garantía aplica tanto a profesionales y terceros como, de manera reforzada, a NNA que comuniquen situaciones de riesgo, asegurando que su comunicación no genere culpabilización, sanción, estigmatización o exposición innecesaria.

El incumplimiento de esta Política, del Código de Conducta o de los procedimientos asociados tendrá consecuencias acordes con la gravedad y naturaleza de los hechos.

Arquisocial S.L. adoptará, en primer término, medidas orientadas a proteger a NNA de forma inmediata y sostenida, y podrá aplicar medidas disciplinarias internas conforme al régimen aplicable, rescindir vínculos contractuales con terceros o proveedores cuando proceda y, en su caso, poner los hechos en conocimiento de las autoridades competentes si pudieran ser constitutivos de infracción administrativa o penal.

La organización asegurará que estas decisiones se adopten con criterios de proporcionalidad, trazabilidad y coherencia con el interés superior del/de la menor.

Finalmente, la gobernanza del sistema requiere documentación segura y trazable.

Arquisocial S.L. establecerá mecanismos de registro de comunicaciones e incidencias, custodia documental, control de accesos a la información y seguimiento de medidas adoptadas, garantizando la confidencialidad dentro de los límites legales y el cumplimiento de la normativa de protección de datos.

Esta trazabilidad resulta imprescindible para la rendición de cuentas, la supervisión interna y la mejora continua del sistema de protección, asegurando que la Política se aplica de forma real y verificable en todos los ámbitos de intervención de la entidad.

7. Medidas preventivas

Arquisocial S.L. entiende la prevención como el eje central de la protección: la violencia contra niños, niñas y adolescentes (NNA) no se aborda únicamente reaccionando ante incidentes, sino estableciendo un sistema organizativo que anticipa riesgos, reduce vulnerabilidades y refuerza factores de protección en todos los entornos de intervención.

En coherencia con esta Política, las medidas preventivas se conciben como estándares mínimos comunes, aplicables de forma transversal a centros y recursos, programas específicos con infancia y familias, intervenciones en el sistema de protección, actuaciones en reforma/justicia juvenil y acciones en el ámbito comunitario, ajustándose en cada caso al tipo de actividad, al nivel de exposición y a las necesidades de los NNA participantes.

La integración de la protección en la organización implica que el enfoque preventivo forme parte de la gestión ordinaria y no opere como una actuación aislada o reactiva. Por ello, Arquisocial S.L. incorpora la protección en la planificación y diseño de programas y servicios, en la toma de decisiones, en la supervisión de equipos y en la evaluación de la calidad de la intervención, asegurando que los procedimientos, formularios y materiales asociados a esta Política se mantengan disponibles, actualizados y operativos.

Desde un enfoque de gestión del riesgo, Arquisocial S.L. aplicará procesos sistemáticos de identificación y valoración de situaciones, dinámicas o condiciones que incrementen la vulnerabilidad de NNA.

Esta evaluación deberá realizarse en la puesta en marcha de recursos, de forma periódica en cada centro o programa y, de manera específica, antes de actividades especiales como salidas, eventos, viajes, estancias, actividades con terceros o intervenciones en espacios no controlados.

La valoración preventiva deberá considerar, como mínimo, las características del entorno físico y relacional, el tipo de actividad y su grado de exposición, los perfiles y necesidades de NNA participantes, la presencia de terceros y los riesgos asociados al entorno digital, de manera que se definan medidas proporcionales y verificables antes de la ejecución.

La creación de entornos seguros exige también condiciones organizativas y físicas que reduzcan oportunidades de abuso o maltrato. En este sentido, Arquisocial S.L. establecerá

criterios de supervisión suficiente, organización de espacios y control de accesos adecuados al recurso o actividad, evitando zonas de aislamiento no justificadas y garantizando que las intervenciones individuales o confidenciales con NNA se desarrollen en condiciones que compatibilicen privacidad y seguridad.

Cuando, por la naturaleza de la intervención, se requieran espacios de entrevista o acompañamientos individualizados, se aplicarán pautas claras que reduzcan riesgos y eviten ambigüedades relacionales.

La prevención se apoya igualmente en estándares de conducta claros, conocidos y exigibles. Arquisocial S.L. garantizará la existencia y aplicación de un Código de Conducta que defina conductas esperadas de buen trato, límites profesionales y relacionales, y conductas prohibidas, incluyendo pautas específicas para entornos digitales y comunicación.

Estos estándares serán obligatorios para personal, voluntariado, prácticas y terceros, y se difundirán de forma accesible, asegurando comprensión efectiva y coherencia práctica en todos los recursos.

En relación con actividades especiales fuera del entorno habitual —salidas, excursiones, viajes, eventos y actuaciones comunitarias— Arquisocial S.L. adoptará medidas preventivas reforzadas mediante planificación previa, evaluación específica de riesgos, asignación clara de responsables, ratios adecuadas de supervisión y normas operativas de convivencia y conducta.

En actividades en colaboración con terceros, la entidad verificará que existen condiciones de protección equivalentes y establecerá pautas de coordinación y responsabilidad que eviten vacíos de supervisión y aseguren la activación rápida de medidas ante cualquier incidencia.

La entidad reconoce que la tecnología y los entornos digitales constituyen un espacio de riesgo específico y, por tanto, incorporará medidas preventivas orientadas a reducir exposición a ciberacoso, captación y conductas inadecuadas.

En coherencia con los criterios que se desarrollan en el apartado específico de imagen y entorno digital, Arquisocial S.L. establecerá pautas para la comunicación profesional con NNA y familias, límites sobre intercambio y difusión de imágenes o datos, y mecanismos

de sensibilización adaptados a edad y perfil, especialmente en contextos de mayor vulnerabilidad.

En materia de protección de la imagen, Arquisocial S.L. garantizará que cualquier captación o difusión de fotografías, vídeos o materiales comunicativos se realice con finalidad legítima, criterio de minimización de riesgo y respeto a la dignidad, evitando publicaciones identificables innecesarias, estigmatizantes o que puedan generar exposición indebida. Esta dimensión preventiva se integra en la organización mediante controles y criterios operativos, coordinados con las áreas responsables de calidad y comunicación.

La prevención requiere asimismo una gestión adecuada de terceros y de cualquier persona o entidad que acceda a entornos donde haya presencia de NNA. Por ello, Arquisocial S.L. aplicará medidas específicas con proveedores, colaboraciones y visitas, incluyendo información previa sobre normas de conducta y espacios permitidos, limitación de accesos a zonas sensibles y supervisión cuando sea necesaria.

En su caso, se incorporarán cláusulas de protección en acuerdos y contratos para asegurar estándares mínimos equivalentes y mecanismos de respuesta ante incumplimientos.

Finalmente, Arquisocial S.L. promoverá una cultura activa de buen trato mediante acciones de sensibilización, información y supervisión técnica continuada. La entidad considera que la prevención se sostiene cuando los equipos cuentan con asesoría para resolver dudas, con espacios de supervisión para gestionar dilemas y con mecanismos para revisar incidentes y “casi incidentes” como aprendizaje preventivo.

Para garantizar trazabilidad y mejora continua, se mantendrán registros de formación y adhesión, evaluaciones de riesgo en actividades y entornos, y documentación de incidencias y medidas adoptadas, con custodia segura y acceso restringido.

En definitiva, Arquisocial S.L. articula la prevención como un sistema transversal y verificable, orientado a garantizar entornos seguros, reducir oportunidades de violencia y asegurar que cualquier señal de riesgo pueda ser detectada, comunicada y gestionada con diligencia, protegiendo de manera efectiva a la infancia y la adolescencia en todos los ámbitos de intervención de la entidad.

8. Gestión de personas: Selección segura, formación y sensibilización

Arquisocial S.L. considera que la protección efectiva de la infancia y la adolescencia depende, en gran medida, de garantizar la idoneidad, competencia y conducta profesional de las personas que intervienen en sus centros, programas y actuaciones.

En consecuencia, la entidad integra la protección infantil como un criterio transversal en la gestión de personas, estableciendo medidas preventivas en los procesos de selección, contratación, vinculación, capacitación y supervisión.

Estas medidas son de obligado cumplimiento para el personal contratado, voluntariado, alumnado en prácticas, profesionales externos y cualquier tercero que, por razón de su función, pueda mantener contacto directo o indirecto con NNA o acceder a información relacionada con ellos.

Los procesos de selección y contratación se orientarán a asegurar que los perfiles incorporados son compatibles con una cultura institucional de buen trato, límites profesionales claros y actuación segura. A tal efecto, Arquisocial S.L. definirá los perfiles y funciones de cada puesto identificando expresamente, cuando corresponda, las responsabilidades asociadas a la protección infantil.

La entidad aplicará criterios de evaluación de idoneidad en entrevistas y procesos de selección, valorando competencias técnicas, actitudes y alineamiento con estándares éticos y de intervención respetuosa.

Asimismo, se realizarán las verificaciones documentales y controles exigibles conforme al marco legal vigente y a la naturaleza del puesto, especialmente cuando exista contacto habitual con NNA, y se recabarán referencias profesionales cuando resulte pertinente para valorar el desempeño previo y la adecuación al trabajo con infancia y adolescencia.

La incorporación a Arquisocial S.L. implicará, en todo caso, el conocimiento y aceptación expresa de esta Política, del Código de Conducta y del deber de comunicar cualquier preocupación de protección por los canales establecidos.

Esta adhesión no se entiende como una formalidad, sino como una condición operativa: toda persona vinculada deberá comprender sus obligaciones, conocer los circuitos de actuación y aceptar los límites profesionales definidos por la entidad.

De forma complementaria, y especialmente en funciones con contacto directo, se establecerán condiciones de supervisión inicial y acompañamiento, asegurando que la integración al equipo se realiza con criterios claros de conducta segura, comunicación profesional y prevención de prácticas inadecuadas.

En el caso del voluntariado, alumnado en prácticas y figuras de colaboración no laboral, Arquisocial S.L. garantizará igualmente una vinculación segura y supervisada. Para ello, se delimitarán con claridad las tareas permitidas y las tareas excluidas, se asignará una supervisión profesional designada y accesible, y se controlará el acceso a espacios, dinámicas e información sensible en función del rol.

La ausencia de relación laboral no reduce, en ningún caso, la exigencia de cumplimiento del Código de Conducta, ni la obligatoriedad de comunicar preocupaciones, ni el deber de ajustarse a los procedimientos internos. En coherencia con ello, la entidad evitará que estas figuras asuman responsabilidades incompatibles con su nivel de formación o con los estándares de protección exigibles.

Cuando Arquisocial S.L. recurra a profesionales externos, colaboraciones puntuales o empresas proveedoras que puedan acceder a entornos donde haya presencia de NNA o interactuar con ellos, la entidad aplicará salvaguardas preventivas equivalentes.

En la medida en que resulte procedente, se incorporarán cláusulas de protección y obligaciones de conducta en contratos y acuerdos, se informará de manera previa sobre normas mínimas y límites de actuación, y se garantizará supervisión o acompañamiento cuando el nivel de exposición lo requiera.

Asimismo, se adoptarán medidas para limitar accesos a zonas sensibles y para asegurar que cualquier interacción con NNA se produzca en condiciones compatibles con un entorno seguro, evitando situaciones de aislamiento no justificadas o falta de control organizativo.

La formación constituye un eje esencial del sistema preventivo. Arquisocial S.L. establecerá un programa de formación que garantice, al menos, una formación inicial obligatoria al inicio de la vinculación y formación continua periódica de actualización y refuerzo.

La formación inicial incluirá, como mínimo, el marco y principios de esta Política, el enfoque de tolerancia cero, el Código de Conducta y los límites profesionales, la identificación de indicadores de violencia y situaciones de riesgo, el deber de comunicar y los canales disponibles, el procedimiento de actuación ante sospechas, denuncias o revelaciones, la confidencialidad responsable y la prevención de la victimización secundaria.

De igual modo, incorporará pautas básicas de seguridad digital, comunicación profesional online y protección de la imagen, en coherencia con los riesgos actuales.

La formación continua se orientará a mantener competencias actualizadas, reforzar contenidos prácticos y asegurar homogeneidad operativa entre recursos y ámbitos de intervención (protección, reforma/justicia juvenil, programas con familias y comunitario).

A tal efecto, Arquisocial S.L. promoverá módulos o acciones específicas por rol cuando proceda, especialmente para equipos de dirección y coordinación (gestión del riesgo, liderazgo preventivo y respuesta operativa), puntos focales de protección (activación de circuito y registro), y profesionales que intervienen con perfiles de alta vulnerabilidad o complejidad.

La entidad garantizará que estas acciones formativas se acompañen de supervisión técnica y espacios de apoyo, de modo que las dudas operativas puedan resolverse con criterio y sin improvisación.

Además de la formación, Arquisocial S.L. impulsará acciones de sensibilización y comunicación interna para sostener una cultura de protección activa. Estas acciones incluirán difusión periódica de normas y canales, incorporación del enfoque de protección en reuniones y supervisiones, y disponibilidad de materiales accesibles para NNA y familias sobre derechos, límites y vías para pedir ayuda.

La entidad considera que la protección requiere coherencia institucional y apoyo al personal; por ello, garantizará mecanismos de acompañamiento y asesoría —incluida la intervención del Responsable/Delegado/a de Protección cuando sea necesario— para facilitar decisiones adecuadas ante dilemas o situaciones complejas.

Finalmente, Arquisocial S.L. mantendrá registros trazables de adhesión a la Política y al Código de Conducta, así como de la formación inicial y continua realizada, con custodia

segura y acceso restringido. Esta trazabilidad permite verificar implantación, planificar refuerzos, asegurar cumplimiento y sostener la mejora continua del sistema.

En definitiva, la gestión de personas en Arquisocial S.L. se orienta a garantizar que toda actuación con NNA y familias se realice desde la idoneidad, la competencia profesional y el compromiso institucional con entornos seguros y buen trato.

9. Canales de comunicación, quejas y denuncias

Arquisocial S.L. establece canales claros, accesibles y seguros para que cualquier persona pueda comunicar dudas, preocupaciones, quejas o denuncias relacionadas con la protección de la infancia y la adolescencia.

La existencia de estos canales constituye un elemento preventivo esencial, al facilitar la detección temprana, reducir el silenciamiento y permitir la activación diligente de medidas de protección, evitando demoras y minimizando la victimización secundaria.

Estos canales son de aplicación transversal en todos los ámbitos de actuación de la entidad, incluyendo centros y recursos, programas específicos con infancia y familias, intervenciones en el sistema de protección, actuaciones en reforma/justicia juvenil y acciones en el ámbito comunitario.

Los canales tienen por finalidad asegurar que cualquier señal de alerta o situación de riesgo pueda ser trasladada de forma inmediata y formal, garantizando que la comunicación sea registrada, valorada y gestionada conforme al procedimiento establecido.

En consecuencia, pueden utilizar los canales tanto los propios NNA como sus familias, tutores o referentes, el personal contratado, el voluntariado, el alumnado en prácticas, profesionales externos, proveedores o cualquier tercero que observe conductas inadecuadas o reciba información relevante. No se exige certeza: basta con una preocupación razonable, indicadores observados, información recibida o una revelación directa o indirecta para activar la comunicación.

Arquisocial S.L. garantiza que las vías de comunicación estén disponibles y sean conocidas, contemplando una combinación de canales que permita adaptarse a la diversidad de recursos y situaciones.

En términos generales, la comunicación podrá realizarse a través de la dirección del recurso o la coordinación del programa; mediante las figuras designadas como punto focal de protección cuando existan; y, especialmente, mediante el Responsable/Delegado/a de Protección, que actuará como canal específico en los supuestos en los que la situación afecte a personal del recurso, exista conflicto de interés, se requiera mayor confidencialidad o se trate de hechos de especial gravedad o complejidad.

Asimismo, Arquisocial S.L. asegurará mecanismos accesibles para NNA y familias que faciliten la expresión de preocupaciones de forma comprensible y segura, evitando barreras derivadas de la edad, el idioma, la diversidad funcional o necesidades específicas de apoyo.

La accesibilidad de los canales constituye una condición indispensable para su efectividad. Por ello, Arquisocial S.L. promoverá que NNA conozcan sus derechos, los límites de conducta aceptable y las vías para pedir ayuda, garantizando espacios de escucha y condiciones que favorezcan la comunicación sin miedo.

Del mismo modo, la entidad procurará que las familias dispongan de información clara sobre cómo trasladar preocupaciones, qué garantías existen y cómo se gestionan las comunicaciones.

Toda comunicación relacionada con protección infantil será tratada con confidencialidad y discreción. La información se compartirá únicamente con quienes deban conocerla por razón de su función, y dentro de los límites del marco legal aplicable y de la normativa de protección de datos.

No obstante, la confidencialidad no puede emplearse para impedir la comunicación de una sospecha, retrasar medidas de seguridad o bloquear la coordinación con autoridades competentes cuando proceda.

Arquisocial S.L. garantiza, además, la ausencia de represalias contra cualquier persona que comunique de buena fe una preocupación, queja o denuncia, adoptando medidas de protección cuando exista riesgo de presión, intimidación o consecuencias negativas derivadas de la comunicación.

Con el fin de asegurar trazabilidad y rendición de cuentas, toda comunicación deberá quedar registrada conforme al formato establecido, incorporando, al menos, la fecha, el canal utilizado, una descripción objetiva de los hechos comunicados u observados y, cuando se conozcan, los datos mínimos necesarios para su valoración.

Dicho registro se custodiará de forma segura, con acceso restringido, y será gestionado conforme al procedimiento interno de actuación, evitando la circulación informal de información y la difusión innecesaria.

Finalmente, Arquisocial S.L. garantizará una respuesta inicial adecuada a toda comunicación recibida, priorizando la valoración de la seguridad inmediata y la activación del circuito de protección cuando corresponda.

La recepción de una comunicación no implica confirmación de hechos, pero sí la obligación institucional de tratarla con seriedad, documentarla y gestionarla conforme al procedimiento establecido, asegurando una intervención diligente y centrada en la protección efectiva de la persona menor.

10. Procedimiento de actuación ante sospechas, denuncias o incidentes

Arquisocial S.L. establece un procedimiento común para garantizar que cualquier sospecha, denuncia o incidente vinculado a la protección de la infancia y la adolescencia sea gestionado de forma diligente, coordinada, documentada y centrada en la seguridad y el interés superior del/de la menor.

Este procedimiento es de aplicación en todos los ámbitos de intervención de la entidad — centros y recursos, programas con infancia y familias, actuaciones en el sistema de protección, intervenciones en reforma/justicia juvenil y ámbito comunitario— y tiene por finalidad asegurar respuestas consistentes, evitar improvisaciones y reducir la victimización secundaria.

Toda activación del procedimiento se rige por criterios básicos de actuación: prioridad de la seguridad inmediata, proporcionalidad, respeto y buen trato, confidencialidad responsable dentro de los límites legales, trazabilidad documental, coordinación con autoridades competentes cuando proceda y garantía de ausencia de represalias hacia quien comunica de buena fe.

En consecuencia, el deber de comunicar se activa ante indicadores observados, información recibida, sospecha razonable o revelación del/de la menor, sin que sea exigible certeza o confirmación previa.

La obligación institucional y profesional es informar y activar el circuito para que pueda valorarse adecuadamente el riesgo y adoptarse las medidas necesarias.

La recepción de una comunicación exige una respuesta profesional, contenida y no invasiva. La persona que recibe la información deberá recogerla de forma objetiva, evitando interrogatorios insistentes, interpretaciones o búsqueda informal de pruebas.

Cuando la comunicación provenga de un NNA, deberá atenderse con un lenguaje comprensible y protector, reconociendo la importancia de lo expresado y explicando que se actuará para protegerle, sin generar falsas expectativas ni prometer confidencialidad absoluta.

La comunicación será registrada conforme al formato establecido, incluyendo fecha, canal, descripción objetiva de lo comunicado u observado y cualquier dato relevante

conocido, y se trasladará sin demora a la dirección del recurso o coordinación del programa y/o al Responsable/Delegado/a de Protección, según el circuito previsto y la gravedad.

Si existiera riesgo actual o inminente, Arquisocial S.L. adoptará de forma inmediata medidas de protección para reducir la exposición al daño. Estas medidas deberán ser compatibles con la dignidad de las personas implicadas y con el principio de mínima intrusión, pero suficientes para garantizar seguridad.

Podrán implicar, según el caso, separación preventiva, reorganización de espacios o turnos, limitación de acceso del presunto implicado a NNA, supervisión reforzada, acompañamiento al/de la menor y, cuando proceda, activación urgente de atención sanitaria o comunicación inmediata a autoridades competentes.

La adopción de medidas no queda condicionada a la existencia de una investigación interna previa.

A continuación, bajo coordinación del Responsable/Delegado/a de Protección y en colaboración con la dirección del recurso o programa, se realizará una valoración inicial orientada a determinar el nivel de riesgo y las actuaciones prioritarias.

Esta valoración tiene una finalidad estrictamente operativa: definir urgencia, medidas inmediatas adicionales, necesidad de derivación externa y conveniencia de iniciar actuaciones internas compatibles con el marco legal. En ningún caso se entenderá como una investigación informal ni como un proceso de confirmación por vías no autorizadas.

Cuando los hechos comunicados o el riesgo identificado pudieran ser constitutivos de delito, infracción grave o situación de desprotección, Arquisocial S.L. actuará con diligencia para la puesta en conocimiento y coordinación con las autoridades y sistemas competentes que correspondan, garantizando que dicha comunicación se realiza de forma documentada y respetando la confidencialidad dentro de los límites legales.

La entidad evitará cualquier actuación que pueda obstaculizar una intervención oficial y priorizará la cooperación institucional en el marco de sus obligaciones.

En los casos en los que proceda, y siempre que no interfiera con actuaciones externas, Arquisocial S.L. podrá activar una investigación interna con el objetivo de esclarecer hechos en el ámbito organizativo, determinar responsabilidades y medidas internas,

identificar fallos preventivos y aplicar medidas disciplinarias o contractuales cuando corresponda.

Esta investigación se realizará con imparcialidad, proporcionalidad y confidencialidad, documentando las actuaciones y evitando exponer al NNA a entrevistas repetidas o a dinámicas que incrementen su malestar. La entidad garantizará que las actuaciones internas se ajusten a un criterio de protección y a la preservación de la integridad del procedimiento.

Durante todo el proceso, Arquisocial S.L. garantizará medidas de apoyo y acompañamiento al NNA, y cuando sea adecuado, a su entorno familiar o de referencia, con el fin de reducir la victimización secundaria.

Este acompañamiento incluirá la asignación de una figura de referencia, la explicación comprensible de los pasos que se adoptan, el respeto a la intimidad y, cuando proceda, la derivación a recursos especializados.

La entidad velará por que las decisiones y actuaciones no expongan al/de la menor a culpabilización, estigmatización, presión, ni a divulgación innecesaria de información.

Concluidas las actuaciones de valoración y, en su caso, investigación interna y/o coordinación externa, Arquisocial S.L. adoptará las decisiones y medidas correctoras pertinentes, que podrán consistir en medidas sostenidas de protección, ajustes organizativos, refuerzo de supervisión, acciones formativas, medidas disciplinarias internas, rescisión de vínculos con terceros o cualquier otra intervención orientada a garantizar la seguridad y prevenir recurrencias.

Todas las decisiones quedarán registradas, incluyendo responsables, plazos y seguimiento.

El cierre del caso incluirá verificación de medidas implementadas, seguimiento del bienestar y la seguridad del/de la menor cuando proceda, y análisis interno de aprendizajes para reforzar el sistema preventivo. Arquisocial S.L. promoverá una cultura de mejora continua en la que los incidentes y “casi incidentes” permitan revisar procedimientos, condiciones organizativas y prácticas de supervisión, reforzando así la eficacia del sistema de protección.

En todo caso, durante la gestión de una incidente queda expresamente excluida cualquier actuación que pueda comprometer la protección del/de la menor o la integridad del procedimiento, incluyendo interrogatorios informales, confrontaciones no coordinadas, difusión de rumores, promesas de confidencialidad absoluta o retrasos por motivos reputacionales.

La prioridad institucional será siempre la protección efectiva, inmediata y sostenida de la persona menor.

11. Protección de la imagen y del entorno digital

Arquisocial S.L. reconoce que la exposición de niños, niñas y adolescentes (NNA) en soportes comunicativos y en entornos digitales puede incrementar significativamente los riesgos de identificación, estigmatización, difusión no controlada, captación por terceros, revictimización y vulneración de la privacidad.

En coherencia con esta Política, la entidad establece un marco específico de protección de la imagen y de seguridad digital que garantice que cualquier acción de comunicación institucional, así como la interacción online derivada de la actividad profesional, se realice desde un enfoque de buen trato, minimización del riesgo y respeto estricto a la dignidad y derechos de los NNA.

La protección de la imagen no se limita a la obtención de consentimientos formales, sino que exige un criterio preventivo continuo: valorar si la publicación o circulación de un contenido puede generar daño, facilitar la identificación o condicionar negativamente la trayectoria vital de la persona menor, especialmente en contextos sensibles vinculados a procesos de atención, acompañamiento y protección.

Por ello, Arquisocial S.L. adopta un principio general de prudencia: cuando exista duda razonable sobre el impacto o el riesgo, prevalecerá la decisión de no difundir o de anonimizar de forma robusta.

En este marco, el **Departamento de Transformación** (calidad, marketing/comunicación, counselling y funciones transversales asociadas) asume un papel estructural en la gobernanza de la protección de imagen y del entorno digital.

En particular, se garantizará que existan procedimientos, criterios y mecanismos de control para la captación, custodia y difusión de imágenes y datos; que la comunicación institucional se diseñe y ejecute con estándares de protección infantil; y que se refuerce la prevención de la victimización secundaria derivada de narrativas comunicativas inadecuadas o de exposiciones innecesarias.

Del mismo modo, el asesoramiento psicosocial y la supervisión técnica contribuirán a anticipar riesgos, apoyar en situaciones de exposición y acompañar incidentes digitales, cuando se produzcan.

La captación y utilización de fotografías, vídeos, audios o testimonios de NNA vinculados a Arquisocial S.L. se realizará únicamente cuando exista una finalidad legítima y proporcional, y siempre desde la premisa de que la imagen de una persona menor no puede convertirse en un elemento de exposición pública que afecte a su seguridad o dignidad.

Se evitará la obtención de contenidos en contextos sensibles —situaciones de crisis, conflicto, sanción, contención, intimidad, atención sanitaria o cualquier escenario que pueda resultar humillante o estigmatizante— y se establecerán criterios de minimización de datos para impedir que un contenido, incluso sin nombre, permita inferir identidad, ubicación o circunstancias personales.

La entidad rechazará cualquier uso comunicativo que, de forma directa o indirecta, revele o sugiera información especialmente sensible, aun cuando existan permisos, si dicha exposición supone riesgo, estigmatización o revictimización para la persona menor.

En cuanto a la difusión, Arquisocial S.L. garantizará que toda comunicación externa (web, redes sociales, materiales de campañas o publicaciones institucionales) se ajuste a estándares de seguridad y respeto: evitando identificaciones innecesarias, eliminando detalles contextuales que faciliten la localización o el reconocimiento, y priorizando formatos que protejan la anonimidad.

Asimismo, se promoverá una comunicación institucional responsable que no utilice relatos de intervención o historias de vida de forma que puedan constituir etiquetado, exposición o daño reputacional futuro para la persona menor.

De igual modo, la entidad entiende que el entorno digital es también un espacio de relación y, por tanto, un ámbito con riesgos específicos. Por ello, se regulará la comunicación profesional con NNA y familias para asegurar límites adecuados, prevenir dependencias relacionales, evitar interacciones privadas no justificadas y garantizar que los contactos digitales se realicen por canales autorizados y con criterios de trazabilidad cuando resulte necesario.

Quedará excluida la interacción en redes sociales personales, así como el uso de canales informales o no autorizados para compartir información o contenidos relacionados con NNA. La custodia de imágenes, documentos y datos personales se realizará mediante

repositorios corporativos y sistemas de acceso restringido, evitando la circulación por dispositivos personales o mensajería no controlada.

Cualquier incidente relacionado con la imagen o el entorno digital —difusión no autorizada, filtraciones, exposición de información sensible, circulación de material íntimo o humillante, ciberacoso, grooming, sextorsión o situaciones análogas— será considerado un incidente de protección y se gestionará conforme al procedimiento establecido en el Punto 10, priorizando medidas inmediatas de seguridad, contención del daño y acompañamiento psicosocial, así como la coordinación con recursos especializados o autoridades competentes cuando proceda.

En definitiva, Arquisocial S.L. integra la protección de la imagen y la seguridad digital como un componente esencial de su sistema de protección infantil, asegurando que la comunicación institucional y las prácticas digitales asociadas a la intervención no incrementen riesgos ni generen victimización secundaria

12. Recursos internos y externos de apoyo

Arquisocial S.L. garantiza que la aplicación efectiva de esta Política se sustenta en la disponibilidad de recursos adecuados, tanto internos como externos, que permitan prevenir riesgos, responder con diligencia ante incidentes y acompañar a niños, niñas y adolescentes (NNA) y a sus familias cuando sea necesario.

La entidad asume que la protección no puede depender únicamente de la voluntad individual o del criterio particular de cada profesional, sino que exige dotación de medios, soporte técnico, circuitos claros y capacidad real de coordinación para activar apoyos especializados en tiempo oportuno.

En el plano interno, Arquisocial S.L. dispone de un sistema organizativo que asegura la existencia de figuras y estructuras de referencia para el funcionamiento del sistema de protección.

En particular, la entidad contará con una figura de Responsable/Delegado/a de Protección con funciones de coordinación, asesoramiento y garantía del procedimiento, así como con direcciones de centros y coordinaciones de programas responsables de la implantación operativa en cada ámbito.

Cuando resulte pertinente por volumen, complejidad o tipología de recurso, se articularán puntos focales o personas de enlace que faciliten la accesibilidad de los canales, refuercen la difusión de la Política y apoyen la activación temprana del circuito ante señales de alerta.

Este marco interno se completa con mecanismos de supervisión técnica, asesoría operativa y apoyo a equipos, de manera que las decisiones ante dilemas o situaciones complejas se adopten con criterios compartidos, evitando improvisaciones y reduciendo el riesgo de respuestas inadecuadas.

Arquisocial S.L. garantizará también recursos internos de carácter procedimental y formativo. Ello implica disponer de documentos operativos actualizados —protocolos, guías, flujogramas, formularios y registros— que permitan una actuación homogénea en todos los recursos y programas, y aseguren trazabilidad.

Asimismo, la entidad mantendrá un sistema de formación inicial y continua que habilite a los equipos para identificar indicadores, comprender riesgos emergentes (incluidos los digitales) y aplicar correctamente los canales y el procedimiento de actuación.

La formación se complementará con acciones de sensibilización y comunicación interna sostenidas en el tiempo, de modo que la protección se consolide como cultura organizacional y no como requisito formal.

En relación con la respuesta y el acompañamiento, Arquisocial S.L. garantizará recursos internos para sostener medidas de protección en el tiempo y reducir la victimización secundaria.

Esto incluye la posibilidad de activar apoyos psicosociales u orientativos, asignar figuras de referencia para el acompañamiento, reforzar la supervisión cuando sea necesario, y ajustar la organización del recurso o la intervención para minimizar exposición al riesgo.

En aquellos casos en los que la situación requiera medidas organizativas inmediatas (por ejemplo, reorganización de equipos, limitación de accesos, supervisión reforzada), la entidad asegurará capacidad de respuesta operativa sin demoras injustificadas, priorizando la seguridad del/de la menor.

En el ámbito de la comunicación, la imagen y el entorno digital, Arquisocial S.L. integra recursos internos específicos a través del Departamento de Transformación. Este departamento aporta capacidad técnica para establecer criterios, procedimientos y controles vinculados a la custodia y difusión de contenidos, la minimización de datos y riesgos de identificación, y la respuesta ante incidentes digitales o exposiciones indebidas.

Del mismo modo, en coordinación con la figura responsable de protección y la dirección, podrá apoyar en la contención de daños, retirada o corrección de publicaciones, gestión de riesgos reputacionales evitando siempre exposición de NNA y prevención de la revictimización derivada de narrativas inadecuadas o difusión no controlada.

En el plano externo, Arquisocial S.L. mantendrá y reforzará la coordinación con los sistemas públicos y recursos especializados que correspondan según el ámbito de intervención, asegurando capacidad real de derivación y colaboración cuando proceda.

Esta coordinación incluye, entre otros, los servicios y autoridades del sistema de protección a la infancia y la adolescencia, el sistema de justicia juvenil, los servicios sociales comunitarios y especializados, el sistema sanitario y de salud mental, los centros educativos, y las fuerzas y cuerpos de seguridad, así como cualquier otro recurso competente en función de la naturaleza del caso.

La entidad actuará desde un enfoque de cooperación institucional, garantizando que las comunicaciones necesarias se realizan de forma diligente y documentada, y evitando actuaciones que puedan obstaculizar procedimientos oficiales o incrementar el riesgo para la persona menor.

De forma complementaria, Arquisocial S.L. procurará disponer de referencias y alianzas funcionales con recursos especializados para asesoramiento o intervención cuando existan necesidades específicas, tales como atención a violencia sexual, trauma complejo, violencia digital, explotación, discapacidad y necesidades específicas de apoyo, intervención familiar especializada o mediación en contextos de alta conflictividad.

Esta red de apoyos externos permite ajustar la respuesta a la complejidad real de los casos y asegurar que la protección no se limita a medidas internas, sino que se refuerza con recursos técnicos adecuados y centrados en la recuperación y la seguridad.

En definitiva, Arquisocial S.L. asegura que el sistema de protección se apoya en una combinación estructurada de recursos internos y externos, integrando figuras de referencia, soporte técnico, herramientas operativas, formación y coordinación institucional.

Esta dotación permite prevenir con mayor eficacia, detectar con mayor precisión, actuar con mayor diligencia y acompañar con mayor calidad, garantizando que la Política se traduce en prácticas reales de protección, buen trato y entornos seguros en todos los contextos en los que la entidad interviene.

13. Revisión, seguimiento y mejora continua

Arquisocial S.L. establece mecanismos de seguimiento, evaluación y mejora continua para garantizar que la presente Política se mantiene vigente, operativa y eficaz, y que su aplicación se traduce en prácticas reales de prevención, detección y respuesta en todos los ámbitos de intervención.

La entidad asume que la protección infantil requiere revisión periódica, aprendizaje organizacional y capacidad de ajuste ante cambios normativos, operativos y de contexto, incluyendo la aparición de riesgos emergentes, especialmente en el entorno digital.

El seguimiento de la implantación de la Política se realizará mediante evidencias objetivas e indicadores que permitan valorar, entre otros aspectos, el grado de difusión y conocimiento de la Política y del Código de Conducta, la ejecución del plan de formación inicial y continua, la existencia y accesibilidad de canales de comunicación para NNA, familias y profesionales, la aplicación sistemática de la evaluación de riesgos en actividades y entornos, y la adecuada documentación y trazabilidad de incidencias, comunicaciones y medidas adoptadas.

Este seguimiento permitirá identificar brechas de implantación, diferencias entre recursos o ámbitos de intervención, y necesidades específicas de refuerzo organizativo o formativo.

Arquisocial S.L. garantizará revisiones periódicas de la Política y de los procedimientos asociados, incorporando el aprendizaje derivado de incidentes, “casi incidentes”, supervisiones técnicas, revisiones internas de calidad y auditorías. La entidad entiende que la mejora continua debe apoyarse en el análisis de causas y en la identificación de fallos preventivos, evitando respuestas meramente reactivas.

Cuando se detecten debilidades del sistema —por ejemplo, insuficiencia de supervisión en determinadas actividades, dificultades de accesibilidad de canales, fallos de custodia documental, riesgos digitales no contemplados o desviaciones en estándares de conducta— se adoptarán medidas correctoras orientadas a reforzar la prevención y asegurar respuestas más consistentes.

Estas medidas podrán implicar ajustes organizativos, refuerzo de supervisión, revisión de procedimientos, actualización de materiales, cambios en la gestión de terceros, revisión de criterios de comunicación e imagen, o ampliación y especialización de la formación.

La Política se actualizará cuando concurren circunstancias que lo hagan necesario, incluyendo cambios normativos, cambios en la estructura organizativa o en el perímetro de servicios y programas, aparición de nuevas tipologías de riesgo o violencia, recomendaciones de autoridades competentes o conclusiones derivadas de revisiones internas que evidencien necesidad de ajuste.

La actualización se realizará preservando coherencia con el conjunto de documentos asociados, de manera que cualquier modificación en principios, canales o procedimientos tenga reflejo en formularios, flujogramas y guías operativas. Arquisocial S.L. garantizará que las versiones vigentes estén disponibles y que los cambios sean comunicados de forma efectiva a todos los perfiles obligados por la Política.

Con el fin de asegurar trazabilidad y rendición de cuentas, Arquisocial S.L. mantendrá un control de versiones del documento y de sus anexos operativos, incorporando fecha de aprobación, cambios sustantivos introducidos, unidad responsable de la revisión y, cuando corresponda, evidencias del proceso de consulta interna.

Del mismo modo, se garantizará que las revisiones y medidas de mejora se integren en los sistemas internos de calidad y supervisión, favoreciendo que la protección infantil se consolide como un componente estructural de la gobernanza y no como un conjunto de actuaciones aisladas.

En definitiva, Arquisocial S.L. concibe la presente Política como un instrumento vivo y verificable, sujeto a seguimiento, evaluación y mejora continua, orientado a fortalecer entornos seguros, asegurar el buen trato y garantizar respuestas diligentes y consistentes ante cualquier riesgo o situación de violencia que afecte a niños, niñas y adolescentes vinculados a la entidad.

14. Confidencialidad, protección de datos y custodia documental

Arquisocial S.L. garantiza que toda la información vinculada a la protección de la infancia y la adolescencia se gestiona con criterios de confidencialidad, seguridad y trazabilidad, de conformidad con el marco legal aplicable y con los principios establecidos en la presente Política.

La entidad asume que la adecuada gestión de la información no constituye un elemento accesorio, sino una condición imprescindible para proteger la intimidad y dignidad de niños, niñas y adolescentes (NNA), evitar exposiciones indebidas, reducir riesgos de revictimización y asegurar que las actuaciones de prevención y respuesta cuenten con soporte documental verificable.

La confidencialidad implica que la información relacionada con preocupaciones de protección, incidentes, comunicaciones, valoraciones y medidas adoptadas se compartirá únicamente con las personas que deban conocerla por razón de su función y dentro del circuito institucional establecido.

Arquisocial S.L. aplicará de manera estricta un criterio de necesidad y proporcionalidad en el acceso a la información, evitando la circulación informal de datos, comentarios o detalles que no resulten imprescindibles para la protección efectiva.

Esta obligación alcanza a todo el personal, voluntariado, alumnado en prácticas, profesionales externos y terceros vinculados, con independencia del medio utilizado (presencial, telefónico o digital), y se extiende tanto a la información identificativa como a cualquier elemento que permita inferir identidad, ubicación o circunstancias personales de los NNA o de sus familias.

La obligación de confidencialidad se mantendrá vigente con carácter indefinido, respecto de toda la información conocida o a la que se haya tenido acceso durante la relación con Arquisocial S.L., incluso una vez extinguida la relación laboral, profesional, de voluntariado, prácticas o cualquier otra forma de vinculación, con independencia de la causa de dicha extinción.

Esta obligación alcanza a cualquier información vinculada a NNA, a sus familias, a incidencias de protección, a actuaciones internas o a documentación sensible, sin perjuicio de las comunicaciones legalmente exigibles ante autoridades competentes.

No obstante, la confidencialidad no puede utilizarse en ningún caso para impedir la comunicación de una sospecha, queja o denuncia, ni para retrasar la adopción de medidas de seguridad. Del mismo modo, no podrá ser invocada para bloquear la coordinación con autoridades competentes o recursos especializados cuando proceda en virtud de la normativa vigente o del nivel de riesgo identificado.

En consecuencia, Arquisocial S.L. aplica un criterio de confidencialidad responsable, que protege la información para evitar daños, pero actúa con diligencia cuando la protección efectiva requiere comunicación institucional a terceros competentes.

En materia de protección de datos, Arquisocial S.L. garantiza que el tratamiento de datos personales de NNA y de sus familias se realiza conforme a los principios de licitud, lealtad y transparencia; minimización de datos; limitación de la finalidad; exactitud; integridad y confidencialidad.

Dicho tratamiento se fundamenta en el cumplimiento de obligaciones legales, en el interés público esencial y, cuando proceda, en la protección de intereses vitales del/de la menor, conforme a la normativa vigente en materia de protección de datos y protección infantil.

La entidad aplicará medidas técnicas y organizativas adecuadas para prevenir accesos no autorizados, pérdidas, alteraciones o filtraciones de información, incluyendo la limitación del acceso por perfiles y funciones, el uso exclusivo de canales corporativos autorizados para el intercambio de documentación sensible y la evitación del uso de dispositivos, cuentas o sistemas personales cuando ello suponga pérdida de control o incremento del riesgo de exposición.

El ejercicio de los derechos reconocidos en la normativa de protección de datos se atenderá conforme a lo legalmente establecido. No obstante, dichos derechos podrán limitarse o diferirse cuando su ejercicio pueda comprometer la seguridad del/de la menor, la confidencialidad de terceros o el desarrollo adecuado de actuaciones de protección, investigación o coordinación institucional en curso.

La custodia documental constituye un elemento crítico del sistema de protección. Arquisocial S.L. garantizará la existencia de registros y evidencias suficientes para asegurar la trazabilidad, rendición de cuentas y continuidad de la intervención.

Toda comunicación, sospecha, incidencia o actuación vinculada a la protección infantil deberá documentarse conforme a los formatos establecidos, incorporando, al menos, la fecha, el canal de entrada, una descripción objetiva de la información recibida u observada, las medidas adoptadas y las personas responsables de su ejecución.

Los registros y documentos serán custodiados de forma segura, con control de accesos y criterios claros sobre quién puede consultar, incorporar o modificar la información, evitando duplicidades, dispersiones o archivos paralelos no controlados.

Arquisocial S.L. establecerá pautas internas para la conservación, archivo y eliminación segura de la documentación, garantizando que la información se conserve únicamente durante el tiempo necesario para las finalidades de protección, seguimiento y cumplimiento de obligaciones legales.

Cualquier traslado de información a autoridades competentes o a recursos externos se realizará de manera documentada, limitando el contenido a lo estrictamente necesario y preservando, en todo momento, la protección del/de la menor frente a exposiciones evitables o innecesarias.

Arquisocial S.L. contempla la gestión de incidentes de seguridad de la información como una dimensión directamente vinculada a la protección infantil. Cualquier filtración, pérdida, acceso no autorizado, uso indebido o difusión inapropiada de datos o contenidos relacionados con NNA será tratada con la máxima seriedad y gestionada conforme a los circuitos internos establecidos.

Cuando resulte exigible conforme a la normativa de protección de datos, se valorará y realizará la notificación a las autoridades competentes y, en su caso, a las personas afectadas, priorizando siempre la protección del/de la menor.

Responsable del tratamiento y Delegado/a de Protección de Datos

A efectos de la normativa vigente en materia de protección de datos, el **responsable del tratamiento** de los datos personales tratados en el marco de la presente Política es **ARQUISOCIAL. S.L.**, con NIF **B-22183370**, y domicilio en **C/ CABEZO BUENAVISTA Nº7, ZARAGOZA LOCAL ZARAGOZA (50007)**

Arquisocial S.L. cuenta con un/a **Delegado/a de Protección de Datos (DPD)**, con quien podrá contactarse para cualquier cuestión relacionada con el tratamiento de datos

personales, el ejercicio de derechos o la comunicación de incidencias en materia de protección de datos, a través del correo electrónico jpintor@arquisocial.es, o en la dirección **C/ Cabezo Buenavista nº 7, local, Zaragoza (50007), Zaragoza – España.**

El/la Delegado/a de Protección de Datos actuará en coordinación con las estructuras y figuras de referencia en protección infantil de la entidad, garantizando que el tratamiento de la información vinculada a niños, niñas y adolescentes se realice conforme a la normativa aplicable y con especial atención a la protección de su seguridad, intimidad y dignidad.

Incumplimientos, medidas disciplinarias y gestión de consecuencias

Arquisocial S.L. establece que el cumplimiento de la presente Política, del Código de Conducta y de los procedimientos asociados es obligatorio para todas las personas y entidades incluidas en su ámbito de aplicación.

La entidad asume que la protección de la infancia y la adolescencia exige coherencia institucional y, por tanto, contempla un marco claro de gestión de incumplimientos que permita actuar con diligencia, adoptar medidas preventivas inmediatas cuando sea necesario y asegurar consecuencias proporcionales ante conductas que vulneren los estándares establecidos.

Este marco tiene una finalidad prioritaria: proteger de manera efectiva a los NNA, evitando la repetición de riesgos y reforzando un entorno de tolerancia cero frente a cualquier forma de violencia o práctica inadecuada.

A efectos de esta Política, se consideran incumplimientos tanto las conductas activas contrarias al buen trato y a los límites profesionales como las omisiones relevantes, especialmente aquellas que supongan no comunicar una sospecha o indicio, dificultar la activación del procedimiento, obstaculizar una coordinación necesaria o difundir información sensible fuera de los circuitos autorizados.

Del mismo modo, constituyen incumplimientos las vulneraciones del régimen de confidencialidad, el uso indebido de canales digitales, la captación o difusión no autorizada de contenidos vinculados a NNA y cualquier actuación que incremente el riesgo o genere victimización secundaria.

Cuando se identifique un posible incumplimiento, Arquisocial S.L. priorizará de forma inmediata la adopción de medidas orientadas a la protección del/de la menor. En función del nivel de riesgo, estas medidas podrán incluir limitaciones de acceso a NNA o a determinados espacios, reorganización de funciones, supervisión reforzada o separación preventiva de la persona presuntamente implicada respecto de los entornos de intervención.

Estas actuaciones se adoptarán con criterios de proporcionalidad y mínima intrusión compatibles con la seguridad, y no quedarán condicionadas a la finalización de una investigación interna, cuando existan razones suficientes para proteger de forma preventiva.

La entidad podrá activar actuaciones internas para esclarecer hechos en el ámbito organizativo y determinar medidas correctoras, disciplinarias o contractuales, siempre con respeto a la confidencialidad, a la integridad del procedimiento y evitando interferir con posibles actuaciones de autoridades competentes.

Cuando existan indicios de hechos que pudieran ser constitutivos de infracción administrativa o penal, Arquisocial S.L. actuará con diligencia en la puesta en conocimiento y coordinación con las instancias competentes, conforme al procedimiento establecido, garantizando que la actuación institucional no busque resolver internamente aquello que requiera intervención externa.

En relación con el personal contratado, las consecuencias derivadas de incumplimientos se aplicarán conforme al marco normativo y al régimen disciplinario que resulte aplicable, atendiendo a la gravedad, reiteración, intencionalidad y daño generado o riesgo creado.

Arquisocial S.L. contempla que determinados incumplimientos, por su naturaleza, puedan requerir medidas disciplinarias de mayor intensidad, especialmente cuando se vulneren límites profesionales, se produzca cualquier forma de violencia, se oculte información relevante o se incumpla el deber de comunicar.

En el caso del voluntariado o alumnado en prácticas, la entidad adoptará medidas organizativas equivalentes, pudiendo suponer la suspensión inmediata de la actividad, la finalización de la vinculación o cualquier otra medida necesaria para garantizar protección efectiva y coherencia institucional.

Cuando el incumplimiento provenga de terceros, colaboradores o proveedores, Arquisocial S.L. aplicará las medidas contractuales y organizativas que correspondan, incluyendo limitación o prohibición de acceso a recursos, rescisión de acuerdos y exclusión de futuras colaboraciones, especialmente cuando exista riesgo para NNA o vulneración de estándares mínimos de conducta.

La entidad garantizará que los acuerdos con terceros incorporen, en la medida de lo procedente, cláusulas y obligaciones de protección que permitan actuar con claridad ante incumplimientos, evitando vacíos de responsabilidad.

Arquisocial S.L. garantizará, en todo caso, la protección de la persona informante y la prohibición de represalias. Cualquier intento de intimidación, presión o consecuencia negativa hacia quien comunique de buena fe una preocupación constituirá un incumplimiento grave de la cultura de protección y será gestionado con medidas correctoras y disciplinarias cuando proceda.

De igual modo, la entidad velará por que la gestión de consecuencias no derive en revictimización, estigmatización o exposición innecesaria de NNA, manteniendo criterios de discreción, respeto y protección de la intimidad.

Finalmente, la entidad integrará el análisis de incumplimientos y sus causas como una fuente de aprendizaje organizacional. Cuando un incumplimiento evidencie fallos preventivos —por ejemplo, falta de formación, insuficiencia de supervisión, ausencia de claridad en procedimientos o debilidades en el control de terceros— Arquisocial S.L. adoptará medidas de mejora orientadas a reforzar el sistema, ajustar protocolos, intensificar formación o modificar condiciones organizativas.

De este modo, la gestión de consecuencias se orienta no solo a responder ante conductas inaceptables, sino a fortalecer de forma continua el sistema de protección infantil de la entidad.

15. Aprobación, entrada en vigor y régimen de vigencia

Arquisocial S.L. establece que la presente Política de Protección de la Infancia y la Adolescencia constituye un documento institucional de referencia y obligado cumplimiento, cuya aprobación y vigencia se articulan para asegurar su aplicación homogénea en todos los recursos, programas y actuaciones de la entidad.

En consecuencia, la Política deberá ser aprobada por el órgano competente de Arquisocial S.L. conforme a su estructura de gobernanza interna, garantizando respaldo directivo y capacidad real de implantación. La aprobación implicará, además, el compromiso de dotación de recursos, difusión y supervisión necesarios para asegurar su efectividad.

La entrada en vigor de la Política se producirá a partir de la fecha que se determine en el acto formal de aprobación, siendo exigible desde ese momento para todo el personal y para cualquier persona o entidad incluida en su ámbito de aplicación.

Arquisocial S.L. garantizará que, con carácter previo o inmediatamente posterior a su entrada en vigor, se realicen acciones de comunicación interna y difusión para asegurar conocimiento efectivo del documento, así como la puesta a disposición de los anexos operativos asociados —Código de Conducta, canales de comunicación, procedimiento y formularios— que permitan su aplicación inmediata.

La entidad procurará que la implantación no se limite a una difusión documental, sino que se consolide mediante formación inicial, sesiones de presentación por recursos y supervisión de cumplimiento.

La Política tendrá vigencia indefinida mientras no sea sustituida o actualizada mediante una nueva versión aprobada conforme al mismo procedimiento. No obstante, Arquisocial S.L. establece que su vigencia operativa se sostiene mediante el sistema de revisión y mejora continua recogido en el Punto 13, de manera que el documento se mantenga actualizado, coherente con el marco normativo aplicable y adaptado a la evolución de riesgos y contextos de intervención.

Cualquier modificación sustantiva requerirá aprobación formal, control de versiones y difusión efectiva a las personas obligadas.

A efectos de control documental y trazabilidad, Arquisocial S.L. mantendrá un sistema de gestión de versiones que identifique de forma clara la versión vigente, la fecha de

aprobación, la fecha de entrada en vigor y las revisiones realizadas, así como los principales cambios incorporados.

Este control se aplicará tanto a la Política como a sus documentos asociados y anexos operativos, garantizando que los equipos trabajan siempre con documentación actualizada y evitando coexistencia de versiones no vigentes en entornos de trabajo.

La presente Política será de aplicación transversal en todos los ámbitos de intervención de Arquisocial S.L. , incluyendo centros y recursos, programas con infancia y familias, actuaciones en el sistema de protección, intervenciones en reforma/justicia juvenil, ámbito comunitario y entornos digitales vinculados a la intervención.

En caso de integración con otros marcos internos (calidad, compliance y comunicación, procedimientos de recursos humanos u otros), Arquisocial S.L. garantizará coherencia y alineamiento, de modo que la Política prevalezca como estándar de protección infantil en todo aquello que afecte a la seguridad, dignidad y derechos de NNA.

En definitiva, Arquisocial S.L. asegura que esta Política cuenta con respaldo institucional, un régimen de vigencia claro y mecanismos de control documental que permiten su aplicación real y verificable, garantizando que el compromiso de tolerancia cero y entornos seguros se sostenga de forma estable y coherente en el tiempo.

16. Anexos operativos y herramientas de aplicación

Arquisocial S.L. entiende que la eficacia de esta Política depende de su traducción a herramientas operativas que permitan una aplicación homogénea, verificable y ágil en el día a día. Por ello, la entidad desarrollará y mantendrá un conjunto de anexos y documentos complementarios que concretan estándares, circuitos, responsabilidades y evidencias, evitando que la implantación quede limitada a un marco declarativo.

Estos anexos forman parte del sistema de protección y deberán estar disponibles en su versión vigente para todos los recursos y programas, con criterios claros de acceso, custodia y actualización.

Con carácter básico, Arquisocial S.L. incorporará como anexo el **Código de Conducta**, que constituye el estándar normativo de comportamiento y límites profesionales aplicable a personal, voluntariado, alumnado en prácticas, profesionales externos y terceros.

Este Código recogerá conductas esperadas de buen trato, límites relacionales y profesionales, conductas prohibidas y pautas específicas de actuación en entornos digitales, así como criterios de interacción, comunicación, contacto físico y tratamiento de la información, de forma coherente con los principios de tolerancia cero y prevención de prácticas inadecuadas.

Asimismo, Arquisocial S.L. dispondrá de un **flujograma del procedimiento de actuación** descrito en el Punto 10, que permita identificar de forma clara y rápida los pasos a seguir desde la recepción de una comunicación hasta la adopción de medidas, coordinación externa, cierre y seguimiento.

Este flujograma irá acompañado de plantillas y formularios normalizados para el **registro de preocupaciones, quejas y denuncias**, garantizando que toda comunicación pueda documentarse con trazabilidad suficiente, con criterios de confidencialidad y acceso restringido.

La entidad incluirá también herramientas de **gestión preventiva del riesgo**, tales como checklists o plantillas para la evaluación de riesgos en actividades, salidas, eventos, viajes e intervenciones comunitarias, incorporando factores de supervisión, organización de espacios, presencia de terceros, perfiles de vulnerabilidad, riesgos digitales y medidas preventivas a implantar antes de la ejecución. Estas herramientas permitirán demostrar

planificación preventiva, homogeneizar criterios entre recursos y reducir la dependencia del juicio informal.

En materia de imagen y entorno digital, y en coordinación con el Departamento de Transformación, Arquisocial S.L. desarrollará anexos específicos que faciliten la aplicación del Punto 11, incluyendo criterios operativos de publicación segura, pautas de anonimización, mecanismos de custodia de contenidos y protocolos breves de actuación ante incidentes de exposición o difusión indebida.

Cuando proceda, la entidad dispondrá de plantillas de autorizaciones o consentimientos y de registros de validación interna, garantizando que la comunicación institucional no incremente riesgos ni genere victimización secundaria.

De forma complementaria, Arquisocial S.L. elaborará materiales de información accesible para NNA y familias sobre derechos, límites, buen trato, canales de comunicación y garantías de no represalias, adaptados por edad, madurez y necesidades específicas de apoyo. Estos materiales se conciben como parte del sistema preventivo, orientados a reforzar la capacidad de autoprotección y la utilización efectiva de los canales de ayuda.

Los anexos operativos se gestionarán bajo control documental, con versión vigente identificable, fecha de actualización y unidad responsable, garantizando que cualquier modificación en la Política o en los procedimientos asociados tenga reflejo en las herramientas aplicables.

Arquisocial S.L. asegura que la presente Política se acompaña de instrumentos prácticos que permiten su implantación real, su seguimiento y su mejora continua, fortaleciendo entornos seguros y asegurando actuaciones consistentes en todos los ámbitos de intervención.

17. Declaración final y compromiso institucional

Arquisocial S.L. declara de forma expresa que la protección de la infancia y la adolescencia constituye un compromiso institucional irrenunciable y un eje transversal de su misión, de su cultura organizacional y de su práctica profesional.

En consecuencia, la entidad reafirma su posición de tolerancia cero frente a cualquier forma de violencia, abuso, maltrato, negligencia, explotación o práctica inadecuada que comprometa la seguridad, dignidad o derechos de niños, niñas y adolescentes (NNA), con independencia del contexto en que se produzca, de la persona que la ejerza o de la modalidad de intervención en la que se enmarque.

La presente Política establece el marco común que orienta la prevención, detección y respuesta, y es de obligado cumplimiento para todas las personas y entidades vinculadas a Arquisocial S.L.

Su aplicación exige una responsabilidad compartida: cada profesional, colaborador o tercero tiene el deber de actuar desde el buen trato, respetar límites profesionales, comunicar cualquier preocupación de protección y seguir los procedimientos establecidos; y, a su vez, la organización asume el deber de dotar recursos, formación, supervisión y mecanismos de control que garanticen entornos seguros y respuestas diligentes, evitando improvisaciones y reduciendo la victimización secundaria.

Arquisocial S.L. asume, además, que la protección efectiva solo es posible desde la coherencia institucional y la mejora continua. Por ello, se compromete a mantener esta Política viva y operativa, revisándola y actualizándola cuando sea necesario, incorporando aprendizajes derivados de la práctica, de la evaluación del sistema y de la evolución de riesgos, especialmente en el entorno digital.

Este compromiso incluye la coordinación con las autoridades y recursos competentes cuando proceda, actuando con diligencia, confidencialidad responsable y prioridad absoluta de la seguridad y el interés superior del/de la menor.

En definitiva, Arquisocial S.L. se compromete a construir y sostener entornos de buen trato, confianza y protección activa, en los que cualquier niño, niña o adolescente vinculado a la entidad pueda desarrollarse con seguridad, respeto y garantías, y en los que cualquier

preocupación de protección sea escuchada, registrada y gestionada de forma inmediata, profesional y centrada en la protección efectiva.

ANEXOS

CÓDIGO DE CONDUCTA

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO (PUNTO 10)

INICIO

A. Detección / recepción de comunicación (indicadores, sospecha, revelación, queja, denuncia o incidente)

↓

B. Contención y escucha

↓

C. Registro inmediato + traslado sin demora a Dirección/Coordinación y/o Responsable/Delegado/a de Protección (según gravedad/conflicto de interés)

↓

D. ¿Riesgo actual o inminente?

Sí → D1. Medidas inmediatas de protección (separación preventiva, reorganización, supervisión reforzada, atención sanitaria, limitación de acceso, etc.) + si procede **activación urgente** (autoridades/servicios)

No → continuar

↓

E. Valoración inicial (TRIAGE) (nivel de riesgo, urgencia, medidas adicionales y necesidad de derivación)

↓

F. ¿Hechos/riesgos compatibles con delito / desprotección / infracción grave?

Sí → F1. Comunicación/Coordinación con autoridades y sistema competente

No / aún no → continuar

↓

G. ¿Procede investigación interna? (*solo si no interfiere con actuaciones externas*)

Sí → investigación interna proporcional/confidencial

No → continuar

↓

H. Apoyo y acompañamiento

↓

I. Decisiones y medidas correctoras + responsables/plazos

↓

J. Cierre

↓

FIN

FORMULARIO ÚNICO DE COMUNICACIÓN/REGISTRO

ARQUISOCIAL-PPIAF FORM-01 Comunicación/Registro de Protección
<p>A. Datos de registro</p> <p>ID de caso: _____</p> <p>Fecha/hora recepción: / / :</p> <p>Centro/Programa/Ubicación: _____</p> <p>Canal de entrada: <input type="checkbox"/> Presencial <input type="checkbox"/> Tel. <input type="checkbox"/> Email <input type="checkbox"/> Buzón <input type="checkbox"/> Terceros <input type="checkbox"/> Otro:</p> <p>Recibe (nombre/rol): _____</p>
<p>B. Tipo de comunicación</p> <p><input type="checkbox"/> Indicadores observados <input type="checkbox"/> Sospecha <input type="checkbox"/> Revelación NNA <input type="checkbox"/> Queja/denuncia <input type="checkbox"/> Incidente</p> <p>Tipología principal: <input type="checkbox"/> Físico <input type="checkbox"/> Psicológico <input type="checkbox"/> Sexual <input type="checkbox"/> Negligencia <input type="checkbox"/> Entre iguales <input type="checkbox"/> Digital <input type="checkbox"/> Otra:</p>
<p>C. Personas implicadas (mínimo necesario)</p> <p>NNA afectado/a: Iniciales/ID interno: _____ Edad: __ Sexo: __ Necesidades apoyo: _____</p> <p>Presunto/a implicado/a (si aplica): Iniciales/rol: _____ (evitar datos excesivos)</p> <p>Testigos/otras personas relevantes:</p>
<p>D. Hechos comunicados/observados (DESCRIPCIÓN OBJETIVA)</p> <p>¿Qué ocurrió? ¿Dónde? ¿Cuándo? ¿Cómo se conoce?</p> <p>Palabras textuales relevantes (si revelación) (máx. esencial, sin reinterpretar): “ _____ ”</p>
<p>E. Riesgo inmediato</p> <p><input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí → ¿Cuál? _____</p> <p>Acción inmediata aplicada (si procede): _____</p> <p>Responsable que autoriza: _____ Fecha/hora: / / :</p>
<p>F. Traslado interno</p> <p><input type="checkbox"/> Dirección/Coordinación <input type="checkbox"/> Responsable/Delegado/a Protección <input type="checkbox"/> Punto focal</p> <p>A quién / cuándo: _____ / / : Medio: _____</p>
<p>G. Documentación/evidencias</p>

<input type="checkbox"/> Parte médico <input type="checkbox"/> Informe incidencia <input type="checkbox"/> Capturas/URLs <input type="checkbox"/> Fotos <input type="checkbox"/> Otros: _____
Ubicación custodia (repositorio corporativo): _____
H. Firma
Registra: _____ Fecha: //__
Valida (Dirección/Protección): _____ Fecha: / /

PLANTILLA DE VALORACIÓN INICIAL (TRIAGE)

ARQUISOCIAL–PPIAF TRI-01 Valoración Inicial
1. Resumen del caso
2. Fuente y fiabilidad inicial Fuente: <input type="checkbox"/> NNA <input type="checkbox"/> Profesional <input type="checkbox"/> Familia <input type="checkbox"/> Tercero <input type="checkbox"/> Observación directa Consistencia: <input type="checkbox"/> Alta <input type="checkbox"/> Media <input type="checkbox"/> Baja (explicar brevemente) _____
3. Riesgo y urgencia (clasificación) Nivel: <input type="checkbox"/> R1 Bajo (sin indicios de daño actual; medidas preventivas) <input type="checkbox"/> R2 Medio (indicios consistentes; requiere plan y supervisión reforzada) <input type="checkbox"/> R3 Alto (riesgo probable/daño; medidas inmediatas + coordinación) <input type="checkbox"/> R4 Crítico (peligro inminente / delito grave / urgencia sanitaria o policial)
4. Señales/indicadores presentes (marcar) <input type="checkbox"/> Lesiones / signos físicos <input type="checkbox"/> Relato de abuso <input type="checkbox"/> Amenazas <input type="checkbox"/> Aislamiento <input type="checkbox"/> Miedo intenso <input type="checkbox"/> Conducta sexualizada <input type="checkbox"/> Autolesión <input type="checkbox"/> Coerción/control <input type="checkbox"/> Ciberexposición <input type="checkbox"/> Otros:
5. Medidas inmediatas recomendadas <input type="checkbox"/> Acompañamiento NNA <input type="checkbox"/> Separación/limitación acceso <input type="checkbox"/> Reorganización turnos/espacios <input type="checkbox"/> Supervisión reforzada <input type="checkbox"/> Atención sanitaria <input type="checkbox"/> Contención digital <input type="checkbox"/> Otras:
6. ¿Requiere coordinación externa? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> A valorar con Responsable/Delegado/a Motivo: <input type="checkbox"/> Posible delito <input type="checkbox"/> Desprotección <input type="checkbox"/> Riesgo grave <input type="checkbox"/> Digital grave <input type="checkbox"/> Otro:
7. Riesgo de victimización secundaria (mitigación) Evitar: entrevistas repetidas / exposición / confrontaciones / rumores. Medidas:
8. Plan de siguientes 72h Responsable: _____ Acciones/Plazos: Firma (Protección + Dirección/Coord.): _____ Fecha/hora: / / :

CHECKLIST DE EVALUACIÓN DE RIESGOS

ARQUISOCIAL–PPIAF RISK-01 Checklist Preventivo
<p>A. Datos actividad</p> <p>Actividad: _____ Fecha/hora: ____ Lugar: ____ Responsable: ____</p> <p>Participantes NNA: ____ Perfil especial (NEAE, trauma, etc.): <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No</p>
<p>B. Supervisión y ratios</p> <p><input type="checkbox"/> Ratio adecuada y definida (:)</p> <p><input type="checkbox"/> Relevos/turnos previstos</p> <p><input type="checkbox"/> Regla “no uno-a-uno no visible” aplicada (espacios con visibilidad)</p> <p><input type="checkbox"/> Roles claros (quién decide/actúa ante incidente)</p>
<p>C. Espacios y seguridad</p> <p><input type="checkbox"/> Entradas/salidas controladas</p> <p><input type="checkbox"/> Zonas de aislamiento evitadas o justificadas</p> <p><input type="checkbox"/> Baños/vestuarios: pautas seguras definidas</p> <p><input type="checkbox"/> Transporte: autorización y normas</p>
<p>D. Terceros/proveedores</p> <p><input type="checkbox"/> Identificados (empresa/monitor/instalación)</p> <p><input type="checkbox"/> Informados de normas de conducta</p> <p><input type="checkbox"/> Supervisión de terceros garantizada</p> <p><input type="checkbox"/> Cláusula/compromiso de protección verificado (si aplica)</p>
<p>E. Salud y contingencias</p> <p><input type="checkbox"/> Contactos emergencia disponibles</p> <p><input type="checkbox"/> Medicación/condiciones médicas conocidas (mínimo necesario)</p> <p><input type="checkbox"/> Plan de crisis (fuga, agresión, autolesión, accidente)</p>
<p>F. Riesgos entre iguales</p> <p><input type="checkbox"/> Se han identificado conflictos previos</p> <p><input type="checkbox"/> Medidas: agrupamientos, supervisión reforzada, normas claras</p>
<p>G. Riesgos digitales</p> <p><input type="checkbox"/> Se prohíben fotos/vídeos no autorizados</p>

- Dispositivos: normas claras (uso/horarios/espacios)
- Grupos de mensajería: solo canales autorizados
- Riesgo de geolocalización/etiquetado controlado
- Plan de actuación ante difusión indebida

H. Comunicación y canales

- NNA saben a quién acudir (referente)
- Familias informadas (si aplica)
- Canal para comunicar incidencias durante la actividad

Resultado

Riesgo global: Bajo Medio Alto

Medidas obligatorias antes de ejecutar: _____

Firma Responsable: _____ Fecha: / /

PROTOCOLO BREVE DE INCIDENTE DIGITAL

ARQUISOCIAL–PPIAF DIG-01 Incidente Digital
<p>1) Detectar y registrar (inmediato)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Abrir FORM-01 y marcar “Digital”. • Registrar: fecha/hora, plataforma, tipo (difusión no autorizada, grooming, sextorsión, ciberacoso, filtración).
<p>2) Proteger a la persona menor (inmediato)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asegurar acompañamiento y contención emocional. • Evitar culpabilización; explicar pasos de forma comprensible.
<p>3) Contener el daño (0–30 min)</p> <ul style="list-style-type: none"> • No reenviar contenido. • Si es en canales propios/corporativos: retirar/ocultar de inmediato (coord. Transformación/Comunicación). • Si es en plataformas externas: preparar solicitud de retirada (reporting) y preservación de evidencias.
<p>4) Preservar evidencias (sin “investigar”) (0–60 min)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capturas de pantalla, URL, identificadores, fecha/hora. • Guardar en repositorio corporativo restringido (control de acceso). • Mantener cadena de custodia simple: quién obtiene, cuándo, dónde se guarda.
<p>5) Valorar urgencia (TRI-01) (0–2h)</p> <p>¿Riesgo inminente? ¿contenido íntimo? ¿amenazas/extorsión? ¿contacto adulto?</p> <p>Escalar a Responsable/Delegado/a y Dirección.</p>
<p>6) Coordinación externa (según TRIAGE)</p> <p>Si indicios de delito/riesgo grave: comunicación/coord. con autoridades competentes (documentada).</p>
<p>7) Seguimiento</p> <p>Plan 24–72h: apoyo psicosocial, medidas educativas, seguridad digital, revisión de brechas (cómo ocurrió).</p>

MATERIAL INFORMATIVO PARA NNA Y FAMILIAS

Versión para NNA

TU SEGURIDAD ES LO PRIMERO

En Arquisocial S.L. queremos que estés **seguro/a**, te traten con **respeto** y puedas **pedir ayuda**.

Tienes derecho a:

- Que te traten bien, sin humillaciones ni amenazas.
- Estar protegido/a de cualquier violencia (también en internet).
- Hablar con una persona adulta de confianza cuando algo te preocupe.
- Que te escuchen y te crean; y que se actúe para protegerte.

¿Qué NO está bien? (ejemplos)

- Golpes, empujones, castigos físicos.
- Insultos, humillaciones, burlas.
- Que alguien te pida secretos “raros” o fotos íntimas.
- Que te hagan daño por redes, chats o móviles.

¿Qué hacer si te pasa algo o lo ves?

1. **Dilo cuanto antes** a tu educador/a, a la dirección o a la persona responsable de protección.
2. Si es por internet: **no borres** mensajes, no respondas a amenazas y pide ayuda.

Importante

- No es culpa tuya.
- No tendrás represalias por pedir ayuda.

Versión para familias

Protección y buen trato – Información para familias

- Arquisocial S.L. aplica una política de **tolerancia cero** ante cualquier forma de violencia y dispone de **canales** para comunicar preocupaciones.
- Cualquier comunicación se **registra** y se gestiona con **confidencialidad y acceso restringido**.
- Si existe riesgo, se aplican **medidas inmediatas** y, si corresponde, coordinación con el sistema competente.

Cómo comunicar una preocupación

- Diríjase a: Dirección/Coordinación del recurso, Punto Focal (si existe), o Responsable/Delegado/a de Protección.
- Aporte información factual: qué ocurrió, cuándo, dónde, quién lo comunicó/observó.

Garantías

- No represalias a informantes de buena fe.

CONTROL DOCUMENTAL

Código	Título	Versión	Fecha	Propietario	Aprueba	Ubicación	Estado	Próxima revisión
PPIAF- FLOW-10	Flujograma Procedimiento Punto 10	1.0		Protección	Dirección	Repo/...	Vigente	
PPIAF- FORM-01	Formulario único comunicación/registro	1.0		Protección	Dirección	Repo/...	Vigente	
PPIAF- TRI-01	Triage valoración inicial	1.0		Protección	Dirección	Repo/...	Vigente	
PPIAF- RISK-01	Checklist evaluación de riesgos	1.0		Calidad/Protección	Dirección	Repo/...	Vigente	
PPIAF- DIG-01	Protocolo incidente digital	1.0		Transformación/Protección	Dirección	Repo/...	Vigente	
PPIAF- INFO- NNA	Material NNA	1.0		Protección	Dirección	Repo/...	Vigente	
PPIAF- INFO-FAM	Material Familias	1.0		Protección	Dirección	Repo/...	Vigente	