



GUIA BÁSICA del

**PROTOCOLO DE
ACTUACIONES EN POSIBLES CONFLICTOS
SITUACIONES DE RIESGO, MALOS TRATOS
Y/O ALTERACIONES DE LA CONVIVENCIA,
FISICOS, PSICOLÓGICOS Y/O SEXUALES
A NIÑOS Y ADOLESCENTES
EN LOS “CENTROS EDUCATIVOS LA SALLE”**

Presentamos a continuación una Guía Breve de suma importancia para los Centros Educativos La Salle. Una dimensión importante, a la que nos lleva el compromiso del servicio a los niños, niñas y jóvenes, es el “**Protocolo de actuaciones en posibles conflictos, alteraciones de la convivencia, situaciones de riesgo, maltratos físicos, psicológicos, y/o sexuales en niños y adolescentes**”, relacionado con las nuevas exigencias normativas de un Canal Ético que vehicule todas las comunicaciones y denuncias que puedan realizarse sobre estas afectaciones graves.

Como educadores, cercanos a nuestros niños y jóvenes, queremos dotarnos de herramientas que nos permitan ser coherentes en nuestra misión así como estar alineados con el resto de protocolos internos, así como la normativa internacional, nacional y local vigente.

El presente Protocolo, en formato de Guía Breve, es de aplicación a todas aquellas personas que intervienen en cualquier nivel en todas las actividades anteriormente referidas: Hermanos, directores, educadores, profesores, monitores de tiempo libre, voluntarios y similares, personal contratado -interno y externo-, cocina, transportes, limpieza, etc, tanto en actividades educativas formales como en actividades educativas informales organizadas bajo el amparo de los “Centros Educativos la Salle”, así como cualquier otra persona que colabore en nuestra misión educativa. Naturalmente, tanto los hijos como los padres que nos confían sus hijos son los principales destinatarios y beneficiarios.

Madrid, junio de 2023

0. PRESENTACIÓN	4
1. LAS ACTUACIONES DESDE LOS CELS ANTE EL MALTRATO Y/O ACOSO Y OBLIGACIÓN DE DENUNCIA	7
2. ACTUACIÓN A SEGUIR EN LOS “CENTROS EDUCATIVOS LA SALLE”: CIRCUITO INTERNO Y CIRCUITO EXTERNO	9
3. PRINCIPIOS GENERALES DE ACTUACIÓN	15
4. LO QUE NO HAY QUE HACER	16

0. PRESENTACIÓN

Mientras en épocas del pasado la actividad educativa de las familias y escuelas podía priorizar aspectos relacionados con la adquisición de conocimientos y normas de disciplina interna o social, de forma progresiva se ha ido ensanchando la mirada para integrar de forma central aspectos relacionados con la convivencia. Tanto la familia como la escuela, entre otros, constituyen realidades idóneas por el aprendizaje sostenido de la convivencia. Y este aprendizaje se realiza a partir de la realización de proyectos conjuntos fértiles y productivos; el aprendizaje de la convivencia también se asienta en la resolución de situaciones conflictivas que, de forma natural, se generan en el día a día a causa de las diversas percepciones, perspectivas, objetivos, necesidades, intereses y modelos comunicativos y relacionales de las personas, tanto en cuanto a niños y jóvenes como en cuanto a las personas adultas. Es aquí donde toma relevancia una educación orientada hacia una Cultura de la Paz y la no violencia que permita desarrollar modelos más evolucionados de convivencia.

En este mismo sentido también se han dado a conocer realidades que han afectado a niñas, niños y jóvenes relativas a situaciones de riesgo, maltratos y/o abusos, así como situaciones de discriminación, de acoso o maltrato físico, psicológico e incluso sexual o por razón de identidad o género. Los medios de comunicación se han hecho eco para dar a conocer estos casos que han afectado o afectan a menores o jóvenes adultos, de todos los ámbitos. Estas situaciones de vulneración de los derechos de las personas, especialmente de los menores, se han producido asimismo en entornos educativos, ya sean centros como tales o espacios de actividades del entorno escolar o extraescolar, así como tanto en entornos privados como públicos.

Los legisladores y gobiernos de los diferentes Estados, así como desde las diversas instituciones y organizaciones internacionales, tales como la Unión Europea y la propia Organización de las Naciones Unidas (ONU), han llevado a cabo propuestas normativas para que los Estados adapten las legislaciones internas. Ello se ha producido tanto en el ámbito de la promoción de la convivencia--- pluralidad, igualdad y no discriminación, libertad y respeto, propio y ajeno--- como en el ámbito de la protección de los niños y jóvenes -efectividad de sus derechos fundamentales y prevención y gestión

de los ataques leves, moderados y graves. Este objetivo ha requerido la adaptación a las nuevas realidades y, por lo tanto, a los nuevos riesgos, incluidas las nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC). Se hace necesario incorporar los principios de convivencia y de la protección de los niños y jóvenes ante el nuevo espacio y universo que representan las TIC, el que lleva inevitablemente a adaptar todo el entramado de los derechos y deberes de los menores ante estos nuevos instrumentos que representan las TIC. En este marco tanto es necesario que aprendan a hacer un uso educativo de las TIC, como a la vez protegerlos de éstas y a la vez enseñarles a “protegerse a sí mismos” de los riesgos que representen. Educar en las TIC, las Redes Sociales, e internet en general, incluyendo las novedades que se generan constantemente en estos ámbitos, incluyendo la irrupción de la inteligencia artificial, representa un nuevo reto educativo de hoy, que además tiene una influencia directa en la comunicación y una incidencia en la convivencia en el propio centro educativo, hasta conductas gravemente lesivas de los derechos de las personas, especialmente los menores, incluso conductas consideradas delictivas.

Es en este sentido que los Centros Educativos La Salle (CELS) conciben los niños y jóvenes como aquellos seres que pueden transformar y mejorar el entorno en que viven cuando ejercen los derechos y a la vez asumen los deberes que se derivan de su condición humana y de la normativa aplicable. Los niños y jóvenes se convierten así en partícipes en la defensa de sus propios derechos como un servicio, haciéndose responsables de su propia vida y de la de los de los otros. Con todos los instrumentos que tienen hoy a su alcance, los niños y jóvenes tienen que seguir desarrollando valores como la centralidad de la dignidad de la persona, la fraternidad, las capacidades de crear y renovar, de reflexionar, de aprender constantemente, de perdonar, de rectificar, y, en general, la disposición a aportar mejoras a la sociedad, mediante el diálogo crítico y respetuoso, tanto de forma directa y personal cuanto a través de las TIC. Los adultos de los CELS deben constituirse en referentes válidos y ejemplos para poder integrar todos estos valores y poder irradiarlos en los entornos sociales cercanos y aparentemente lejanos (incluyendo los entornos virtuales).

Las nuevas leyes en el ámbito de la infancia y la adolescencia, contemplan una responsabilidad creciente de los propios menores y de sus familias. Estas leyes, en todos los diferentes niveles, reconocen una mayor autonomía del menor que comporta consecuentemente un incremento de la responsabilidad de los propios niños y jóvenes, y de sus familias. Por otro lado, también se ha ampliado el espacio de afectación siendo este tanto la comunidad educativa general, como el entorno de los menores, en particular. Asimismo, se han focalizado iniciativas legislativas nuevas para proteger a los menores específicamente de la violencia en todas sus formas, y muy especialmente en los espacios familiares y educativos.

De forma complementaria, la responsabilidad de los adultos también se ha visto ampliada por las leyes. Hoy, la ley prevé que cualquier ciudadano que tenga conocimiento de la posibilidad de un riesgo o maltrato de un menor -incluyendo otros delitos e irregularidades graves- debe ponerlo inmediatamente en conocimiento de la autoridad competente. Dicha obligación genérica se acentúa en caso de docentes convirtiéndose en una responsabilidad y obligación específica.

En el entorno educativo, se agudiza la intensidad y de ella se deriva una especial responsabilidad no tan solo para los Hermanos de la Salle y los Docentes específicamente, sino también para todas aquellas personas que trabajan en el centro educativo, ya sea en cualquiera de las actividades que se llevan a cabo, ya sea en cualquier de los servicios derivados del centro: personas responsables de actividades escolares y extraescolares, nacionales y/o internacionales, de salidas educativas ordinarias y extraordinarias, de encuentros espirituales y/o culturales, de estancias, actividades y/o intercambios, nacionales o en el extranjero, o personas responsables de cualquier otra actividad homóloga y análoga.

El gran reto ha sido y sigue siendo educar en el respecto a la libertad, a las creencias y a la autonomía de los niños y jóvenes, en un marco abierto de educación cristiana. Los educadores de los CELS también se adaptan permanentemente a las nuevas realidades de acuerdo con la voluntad constante de renovación pedagógica y la innovación, en colaboración con otros agentes sociales, educativos y, en general, con toda la comunidad educativa y social.

En el año 2014, el Papa Francisco pone de manifiesto la importancia de la protección de los menores desde una perspectiva evangélica: “La tutela efectiva de los menores y el compromiso de garantizar su desarrollo humano y espiritual conforme a la dignidad de la persona humana son parte integrante del mensaje evangélico que la Iglesia y todos sus miembros están llamados a difundir en el mundo “.

En su día, el Hno. Álvaro Rodríguez Echevarría, Superior General de los Hermanos de las Escuelas Cristianas, ante las noticias recogidas en los medios de comunicación de todo el mundo, sobre el censurable asunto de los abusos sexuales a

menores por parte de sacerdotes, obispos y colaboradores de la Iglesia católica, hizo un llamamiento a los Hermanos y Seglares lasalianos de todo el Instituto para habilitar los medios necesarios en cada Distrito, ante estos gravísimos problemas.

El Superior General nos recomendó hace más de dos décadas y sigue recomendando tener al día un Protocolo de actuación frente al acoso, los abusos sexuales y el maltrato infantil y juvenil, -siendo necesario expandir el Protocolo a nuevas áreas y dimensiones objeto de regulación normativa- y hace un llamamiento de responsabilidad y de compromiso a todos los Hermanos y Seglares así como de otros colaboradores o personal que se relacionan con **los Centros Educativos la Salle que trabajan por el bien de la infancia y la juventud, para que, desde los valores humanos y cristianos, eduquen con respeto y caridad cristiana los alumnos y todas aquellas personas que se acercan a nuestras instituciones educativas y sociales.**

1. LAS ACTUACIONES DESDE LOS CELS ANTE EL MALTRATO Y/O ACOSO Y OBLIGACIÓN DE DENUNCIA

Tanto la legislación de ámbito estatal como las autonómicas, inciden en la obligación de que, desde cualquier centro educativo y/o actividad relacionada o impulsada u organizado, en este caso, por los CELS, se debe denunciar cualquier sospecha o certeza de la existencia de un posible riesgo, acoso, violencia, maltrato, abuso o agresión sexual a un niño o adolescente.

Esta obligación de denuncia ha sido confirmada y ampliada -de forma tanto genérica para cualquier ciudadano como de forma específica para personal de los centros educativos- al conocimiento de cualquier situación de violencia sobre las personas menores de edad mediante la *Ley Orgánica 8/2021 de protección integral a la infancia y a la adolescencia frente a la violencia*, que establece:

Artículo 15: “ Toda persona que advierta indicios de una situación de violencia ejercida sobre una persona menor de edad, está obligada a comunicarlo de forma inmediata a la autoridad competente y, si los hechos pudieran ser constitutivos de delito, a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, al Ministerio Fiscal o a la autoridad judicial, sin perjuicio de prestar la atención inmediata que la víctima precise ...

Artículo 16: “El deber de comunicación previsto en el artículo anterior es especialmente exigible a aquellas personas que por razón de su cargo, profesión, oficio o actividad, tengan encomendada la asistencia, el cuidado, la enseñanza o la protección de niños, niñas o adolescentes y, en el ejercicio de las mismas, hayan tenido conocimiento de una situación de violencia ejercida sobre los mismos”

Por tanto, cuando desde cualquier Centro Educativo La Salle se tenga sospecha o certeza sobre una situación de posible riesgo, situación de violencia, maltrato, acoso o de agresión sexual sobre un niño o adolescente, esta situación se comunicará, en función de su naturaleza a la familia del alumno (salvo que la situación se produzca justamente en el ámbito familiar), a los servicios sociales básicos de la zona, a la Inspección de educación/autoridad administrativa estatal o autonómica en materia de educación. En caso de existencia de

indicios de delito, el Director / a y/o el responsable de la actividad de los CELS, en su caso, lo comunicará a la Fiscalía competente del territorio o al Juzgado de Guardia o a la Policía mediante la correspondiente denuncia. Si se valora necesaria una intervención y/o exploración médica, y/o psicológica, se llevará el niño / niña al servicio médico correspondiente.

Como se explicará de forma más detallada en el siguiente apartado, si el riesgo o maltrato es observado por el centro educativo o comunicado a través del Canal Ético, de acuerdo con los indicadores detallados en el Protocolo, y el riesgo detectado y la acción recomendada por el Simulador del Módulo de Gestión del Riesgo, es **LEVE O MODERADO** y por lo tanto no requiere de una acción protectora inmediata, la dirección del centro educativo intentará resolver el caso, desde el mismo centro, con el asesoramiento y apoyo de los servicios educativos y de la Inspección de educación y con la intervención de los servicios del territorio adecuadas a cada caso. También podrá contar con el apoyo y la ayuda de los Servicios Sociales Básicos de la zona **donde vive la familia del menor de edad, comunicando por escrito el caso a estos servicios de primer nivel**. Los Servicios Sociales Básicos serán los encargados de realizar el estudio de la situación y valorar, en su caso, la derivación del caso a los Servicios Sociales Especializados (EAIA en caso de que se considere que el niño se encuentra en una situación de posible **desamparo**).

Si el maltrato observado por el centro educativo o comunicado a través del Canal Ético, de acuerdo con los indicadores detallados, el riesgo detectado y la acción recomendada por el Módulo de Gestión del Riesgo, es **GRAVE** y, por tanto, pone al niño / adolescente en una situación que aconseja llevar a cabo acciones protectoras de forma inmediata o bien hacer un estudio urgente de la situación, la dirección del centro educativo lo comunicará al Comité de Ética y telefónicamente y por escrito al organismo correspondiente de su zona territorial la cual pondrá en marcha los dispositivos necesarios para la efectiva protección del niño/ adolescente y/o la derivación al **equipo pertinente**.

Simultáneamente, en función de la gravedad y/o urgencia la dirección del centro educativo o persona responsable de la actividad lo comunicará también a la Fiscalía competente, la Policía o al Juzgado de Guardia mediante la correspondiente denuncia.

En caso de una **agresión sexual producida en las últimas 72 horas, o bien de un maltrato físico evidente**, la dirección del centro o persona responsable de la actividad se pondrá inmediatamente en contacto con el servicio sanitario o el Hospital de referencia de la zona a fin de tomar las medidas que **corresponda y trasladar al niño o adolescente al centro hospitalario**.



2. ACTUACIÓN A SEGUIR EN LOS “CENTROS EDUCATIVOS LA SALLE”: CIRCUITO INTERNO Y CIRCUITO EXTERNO

Habrá que seguir siempre lo que se indica en este apartado.

En toda actuación se pretenderá:

- Asegurar que los derechos y el bienestar de las víctimas ocupen un lugar **primordial**.
- Reconocer los derechos de las personas que aparezcan como posibles responsables de los hechos, particularmente su derecho al **correspondiente proceso, audiencia y a la presunción de inocencia**.
- Actuar de acuerdo con la normativa internacional, nacional, autonómica y local vigente, el derecho canónico y civil (penal y administrativo).
- Atender el consejo y el asesoramiento profesional (médico, psicológico, trabajador social, pastoral, legal, de expertos en resolución de conflictos ...) con prudencia y efectividad.

En el caso de que se haya presentado comunicación o denuncia a través del Canal Ético de los CELS se seguirá el procedimiento establecido en el mismo.

En el caso de que el hecho haya llegado a conocimiento de los CELS por conocimiento directo de alguna persona relacionada con los CELS, sea adulta o menor de edad, y que se haya redireccionado según lo previsto en el Canal Ético habrá que seguir el siguiente procedimiento y los siguientes pasos:

1. Determinadas **DISPUTAS O CONFLICTOS** pueden activar el circuito de gestión y resolución pacífica de conflictos. Estos llegan a conocimiento del tutor o persona responsable (o en ocasiones puede proceder de una comunicación efectuada al Canal Ético), que es quien valorará el tipo de disputa o conflicto y discernirá, si hace falta con el acompañamiento de la Persona Referente de Convivencia, sobre la vía más adecuada para su gestión. En función de la levedad del conflicto o alteración de la convivencia gestionará la situación **el propio tutor o responsable de la actividad**, con posibilidad de ser acompañado por otros docentes, educadores u otras personas responsables que se considere oportuno. En función de la intensidad y/o dimensión del conflicto o alteración de la convivencia se

derivará a la **Persona Referente de Convivencia** para que gestione la situación a través de la generación de un espacio de diálogo, iniciación de un proceso de mediación o conciliación, creación de un círculo restaurativo o cualquier otra forma de resolución pacífica de conflictos, llevada a cabo por los facilitador/es que se designen; o, en función de la intensidad y/o dimensión del conflicto o alteración de la convivencia y su encuadre con la normativa de convivencia y/o disciplinaria se comunicará a la **Dirección del Centro o Persona Referente de Disciplina** delegada por la Dirección del Centro o de la Actividad la activación del procedimiento disciplinario que proceda.

2. Cualquier miembro de la Comunidad Educativa del Centro Educativo La Salle que detecte o sospeche de alguna **SITUACIÓN DE RIESGO, VIOLENCIA, ACOSO, MALTRATO O CUALQUIER OTRO DELITO DESCRITOS EN ESTE PROTOCOLO Y EL DOCUMENTO MARCO** referido, cuya víctima o la persona que aparezca indiciariamente como posible responsable sea de esta comunidad educativa, lo pondrá en conocimiento del/la Director/a o persona responsable de la actividad en un primer término, primero, y del responsable del Departamento de Orientación o responsable de la Convivencia o, en su caso, Delegado de Protección contra el maltrato, después, y siempre por este orden de preferencia. El/ la Director/a o persona responsable de la actividad, en su caso, lo comunicará a su vez al Director de la Red de Obras Educativas La Salle. Estas personas, con absoluta discreción y prudencia, valorarán el caso y diagnosticarán si se trata de una sospecha o una certeza de un RIESGO LEVE O MODERADO, o de un RIESGO GRAVE o, de un caso urgente y/o delictivo.
3. **RIESGO LEVE O MODERADO:** Se tomarán medidas desde el propio Centro, activando el CIRCUITO INTERNO (ver gráfico). El/la Directora/a o persona responsable de la actividad y el responsable del Departamento de Orientación, responsable de la Convivencia o, en su caso, Delegado de Protección contra el maltrato se entrevistarán con los padres del afectado/a y llegarán a acuerdos en pautas educativas familiares correctas. Siempre se procurará la ayuda necesaria a las personas afectadas (psicológica, orientadora...). En función de la naturaleza de la situación, se actuará con el

asesoramiento y apoyo de los servicios educativos y de la Inspección de educación y con la intervención de los servicios del territorio adecuadas a cada caso, activando en caso necesario el CIRCUITO EXTERNO en el ámbito que corresponda (ver gráfico).

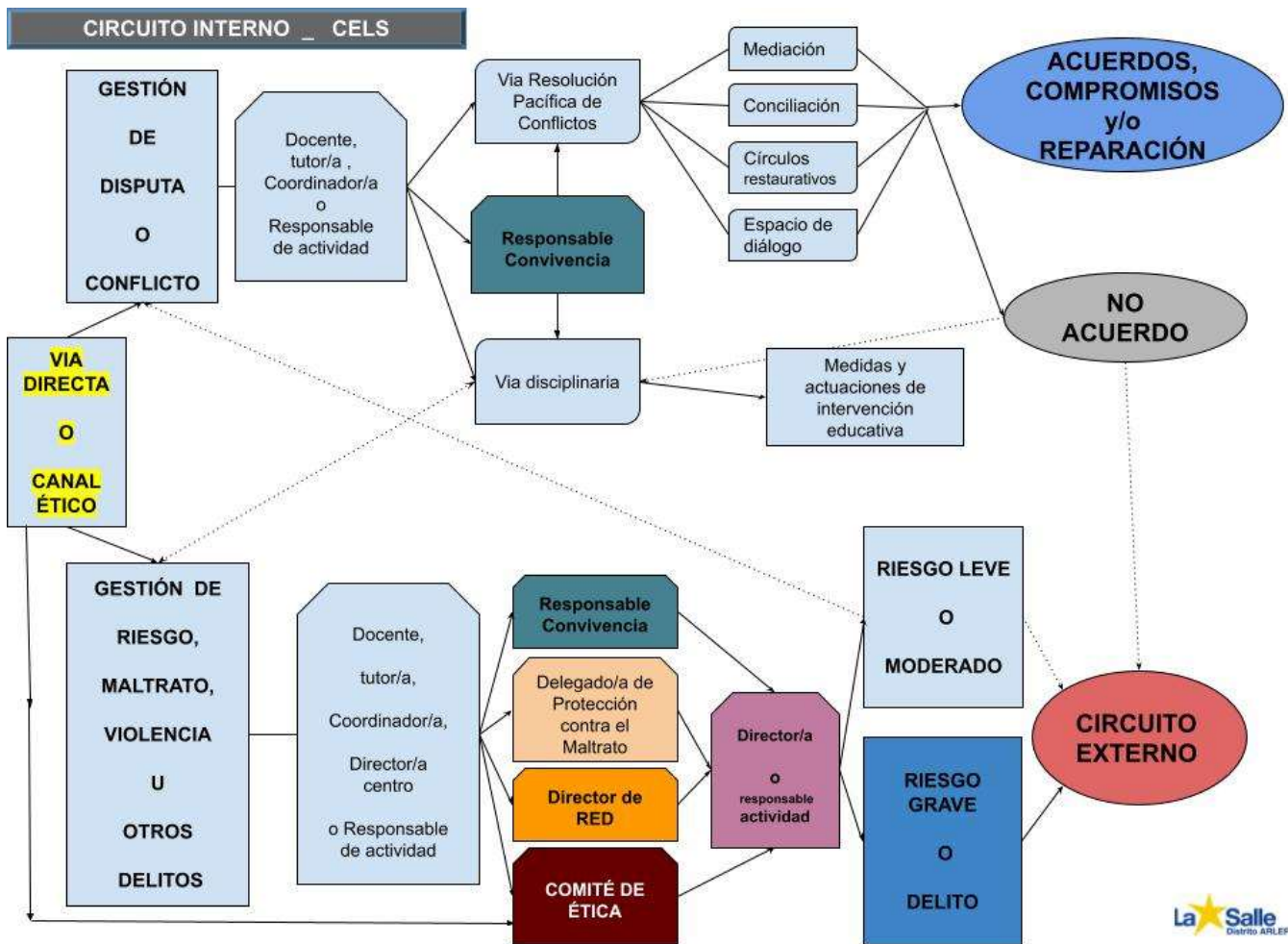
4. **RIESGO GRAVE o DELITO:** En estos casos el/la directora/a o persona responsable de la actividad pondrán inmediatamente el caso en conocimiento del COMITÉ DE ÉTICA y del Director de la Red de Obras Educativas del Sector correspondiente, por este orden. El Comité de Ética abrirá el correspondiente expediente y actuará como órgano colegiado siguiendo el procedimiento previsto en el Reglamento del Comité de Ética. En función del resultado del expediente abierto y de la resolución ejecutiva que se adopte por parte del Comité de Ética se activará y actuará de acuerdo con el CIRCUITO EXTERNO (ver gráfico), en el ámbito que corresponda. Cualquier comunicación se hará por escrito y quedará siempre copia en el CELS afectado, además de lo previsto en el Reglamento del Comité de Ética. Se actuará en completa coordinación. Siempre se procurará la ayuda necesaria (psicológica, orientadora ...). En todo momento se respetarán los derechos de las personas afectadas.
5. Expediente: para cada situación o denuncia presentada se abrirá un expediente independiente, de conformidad con lo previsto en el reglamento del Comité de Ética, nombrándose por parte del Comité de Ética a una persona instructora, quien actuará, entre otros, bajo los principios de la buena fe e independencia, de acuerdo con los principios de celeridad, rigor, seguridad para las personas, en especial los menores, confidencialidad y coordinación y colaboración con las autoridades. Se preservarán los derechos de intimidad, defensa y presunción de inocencia en todas las fases del expediente, así como en la fase de audiencia a los posibles afectados y/o testigos. En dicho expediente se documentarán todas las actuaciones que se lleven a cabo, personas actuantes, fechas, lugares y todos aquellos detalles que sean necesarios para documentar la actividad del expediente, así como su trazabilidad documental.
6. Posible responsable docente y/o responsable de actividad: En caso de que la persona que aparezca indiciariamente como posible responsable de los hechos fuera un/a docente de un Centro Educativo La Salle será comunicada inmediatamente, por escrito, la observación, sospecha fundada o denuncia de la situación, que se remitirá con la máxima celeridad y por la vía más urgente (teléfono, fax, correo electrónico) al Comité de Ética y al Director de la Red de

Obras Educativas La Salle, por este orden. Se actuará asimismo conforme a lo previsto en el Reglamento del Comité de Ética.

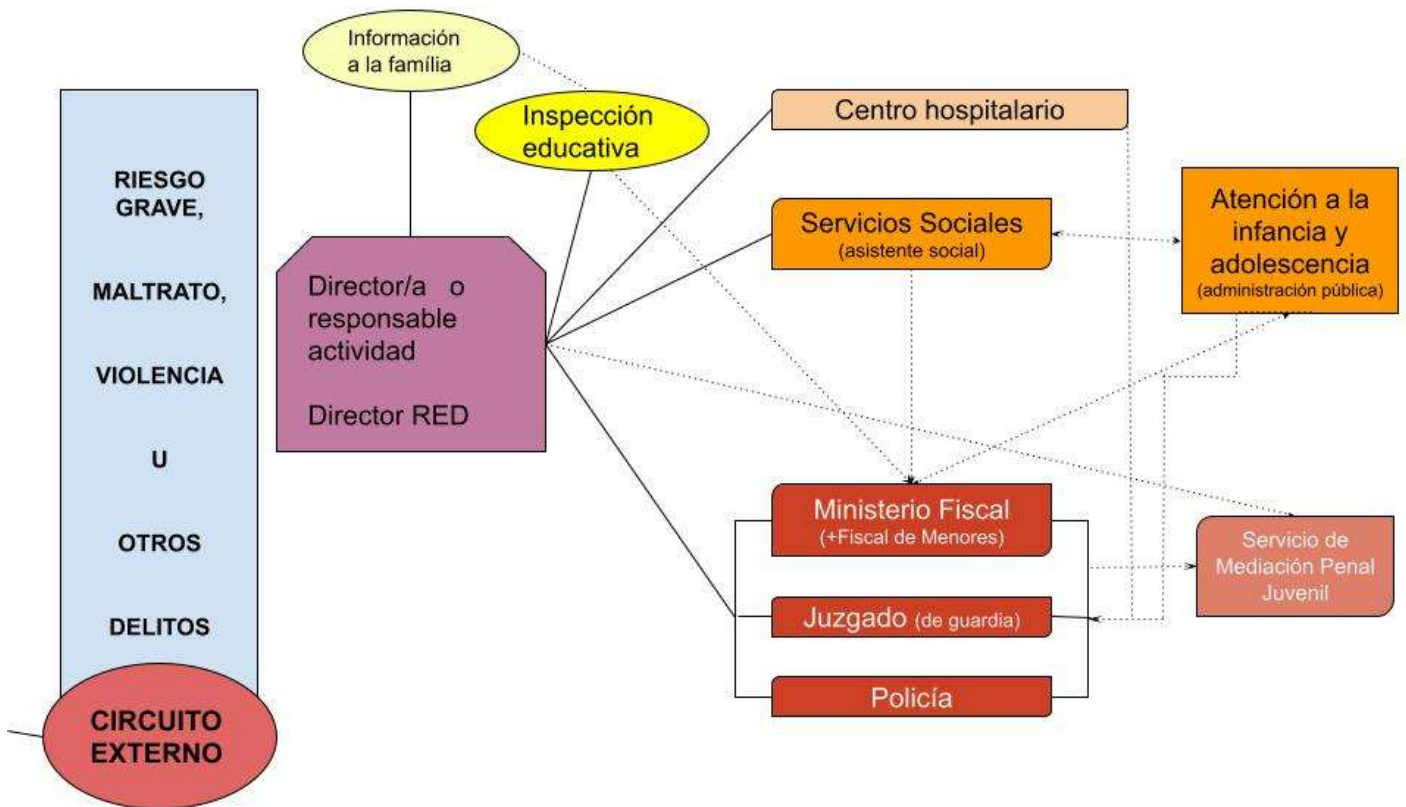
7. CANAL ÉTICO: Una vez recibida la comunicación, bien sea por cualquier vía de comunicación directa bien sea a través del Canal Ético, de conformidad con su Reglamento, el Comité de Ética encargará a, que se inicie la apertura de un expediente informativo interno, donde se hará constar la información y evidencias o indicios sobre los hechos sucedidos procurando en todo momento la protección de la / víctima / as y la confidencialidad. Aún en el caso de comunicarse el hecho por vía directa a cualquier responsable de los CELS se invitará a la persona comunicante a que lo comunique asimismo a través del Canal Ético de la Salle_Distrito Arlep (aplicación web corporativa o correo electrónico: gestoretico@lasalle.es).
8. Posible sustitución: En caso de que aparecieran como posibles responsables el Director de la Red de Obras Educativas del Sector, el Director / a o responsable de la actividad, o el responsable del Departamento de Orientación o responsable de la Convivencia o Delegado de Protección contra el maltrato del CELS, el Presidente del Comité de Ética sustituirá a dicha persona y escogerá inmediatamente a otra persona de acuerdo con lo previsto en su Reglamento.
9. EL COMITÉ DE ÉTICA ejercerá las funciones previstas y actuará en los plazos y de acuerdo con el procedimiento previsto en su Reglamento, en particular, para la investigación, tramitación, instrucción y, en su caso, propuesta de sanción y/o activación del Circuito externo en relación con cualquier conducta constitutiva de posible infracción del Código Ético o de Conducta, del Documento Marco anexo y/o de la normativa vigente aplicable en la que se expondrán por parte del Instructor, y si así lo estima con la complementación del, responsable de la Convivencia o Delegado de Protección contra el maltrato el informe que consta en el expediente interno, explicando convenientemente los hechos, así como las informaciones, indicios y evidencias de que se dispongan. Si el Comité reunido lo cree oportuno, escuchará las partes afectadas por la situación. Este COMITÉ DE ÉTICA valorará la aplicación de posibles medidas cautelares i/o provisionales

en relación a las personas afectadas directa o indirectamente por los hechos objeto de Informe, mientras no se produzca el acuerdo o decisión definitiva por parte del Comité de Ética.

10. RESOLUCIÓN Y ACTIVACIÓN DE CIRCUITOS: El Comité de Ética recibirá la conclusión del expediente junto con la propuesta de resolución, para su consideración y decisión, de acuerdo con lo establecido con el Reglamento del Código Ético y del Comité de Ética. Este Comité remitirá su acuerdo y la resolución definitiva que concluya el expediente al Director del Centro Educativo La Salle de referencia o responsable de la actividad y éste hará las comunicaciones y derivaciones oportunas de acuerdo con lo establecido en el CIRCUITO INTERNO y/o EXTERNO.



CIRCUITO EXTERNO: CELS



3. PRINCIPIOS GENERALES DE ACTUACIÓN

- Proteger al menor, niño o adolescente: actuación orientada en todo momento a la protección del interés superior del menor.
- Prevenir situaciones que pueden perjudicar gravemente el desarrollo integral y el bienestar de niños y adolescentes.
- Coordinación: actuación unificada, tanto interna como externa, de las personas, representantes, comités e instituciones que intervienen en el Protocolo.
- Seguimiento de las pautas e indicaciones en los casos de menores en riesgo o desamparados y aquellos otros que determinen la administración pública o **judicial**.
- Agilización: intervención inmediata en el momento en que se detecta la situación posible riesgo, violencia, maltrato, acoso o abuso y actuación tendente a evitar la dilación de los **procedimientos**.
- Mínima intervención: evitar que el / la menor deba ser sometido a actuaciones **repetitivas**.
- Conservar la calma, y conversar con respeto y serenidad -sin amplificar las emociones- con las víctimas y cualquier otra persona directa o indirectamente afectada que se crea oportuno. Por ello, no se debe dejar llevar por los sentimientos y emociones, ni prejuicios. No se pretende culpabilizar y/o victimizar sino ayudar a los afectados y, **en su caso, a su familia**.
- Situar las personas afectadas en un marco de tranquilidad, seguridad y **confidencialidad**.
- Canalizar ayuda profesional especializada según el tipo de hechos o incidentes.

- Utilizar un lenguaje claro, sencillo y que no confunda a fin de encontrar los caminos y soluciones más adecuadas.
- Cumplir e implementar este Protocolo, el Código Ético, el Documento Marco, la normativa vigente y otras que le sean aplicables.

4. LO QUE NO SE DEBE HACER

- Generar sentimientos de culpabilidad a las personas afectadas.
- Emitir juicios ni apreciaciones sin un conocimiento adecuado.
- Interrumpir las personas mientras hacen su relato invitando a hablar de los hechos **y de sus emociones.**
- Descalificar o criticar las palabras que usan las personas afectadas, generando un contexto de respeto.
- Sugerir las respuestas.
- Presionar las personas afectadas.
- Reunirse solo / a con las personas afectadas sino ir acompañado de otro docente **o adulto.**
- Dejar el menor solo en compañía de un extraño.
- Perder el rol que corresponde en el caso que se tenga que hablar con padres.

- Hacer juicios sobre los afectados u otras personas de su entorno o la relación **que los une**.
- Indagar sobre otras cuestiones que no tengan nada que ver con la situación **específica**.

