

PROTOCOLO DE PROTECCIÓN DE LA INFANCIA

**PREVENCIÓN, DETECCIÓN Y ACTUACIÓN FRENTE AL ACOSO, ABUSO Y
PROTECCIÓN DE DATOS DE MENORES**

Programa de Acompañamiento Hospitalario de Menores

(En cumplimiento de la LOPIVI – Ley Orgánica 8/2021)

Entidad: **Mamás En Acción**

Programa: **Cariñoterapia**

Fecha de aprobación: 26 de enero de 2026

ÍNDICE

1. Introducción
2. Marco normativo
3. Objetivos del protocolo
4. Ámbito de aplicación
5. Principios de convivencia
6. Tipos de violencia contemplados
7. Aplicación específica de LOPIVI en hospitales pediátricos
8. Contexto del acompañamiento hospitalario
9. Normas de conducta del voluntariado
10. Coordinación con el hospital y el personal sanitario
11. Protección de datos y confidencialidad
12. Protocolo de uso de redes sociales
13. Sistema de formación del voluntariado
14. Procedimiento de actuación
15. Guía rápida para voluntariado
16. Diagrama de actuación ante incidencias
17. Anexo: Conductas permitidas y prohibidas
18. Revisión del protocolo
19. Hoja de compromiso y firma

1. Introducción

El presente protocolo tiene como finalidad garantizar la protección integral de los niños, niñas y adolescentes que participan en el programa de acompañamiento hospitalario de la entidad.

Se elabora conforme a la Ley Orgánica 8/2021 de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia (LOPVI), que establece la obligación de que todas las entidades que trabajan con menores dispongan de medidas de prevención, detección y actuación ante cualquier forma de violencia.

La entidad asume el compromiso de promover un entorno seguro, protector y libre de violencia, aplicando el principio de tolerancia cero frente al acoso, abuso o negligencia.

2. Marco normativo

Basado en la Ley Orgánica 8/2021 (LOPVI), RGPD, LOPDGDD y normativa de voluntariado.

3. Objetivos del protocolo

El presente documento establece las normas de convivencia, protección y actuación entre las personas voluntarias y los menores participantes en las actividades de la entidad.

Su objetivo es garantizar:

- un entorno seguro para los menores.
- un marco claro de actuación para el voluntariado.

Este protocolo es de **obligado cumplimiento para todas las personas voluntarias**.

Objetivos específicos

- Prevenir cualquier forma de violencia, abuso o acoso.
- Detectar de forma temprana situaciones de riesgo.
- Establecer procedimientos claros de actuación.
- Proteger la confidencialidad y los datos personales de los menores.
- Fomentar una cultura de buen trato y respeto.

4. Ámbito de aplicación

Este protocolo es de obligado cumplimiento para el personal contratado, personas voluntarias y colaboradores del programa.

Se aplica a **todas las actividades presenciales y digitales** organizadas por la entidad.

5. Principios de convivencia

Las relaciones entre menores, voluntariado y personal sanitario se basarán en:

1. Interés superior del menor
2. Buen trato y respeto mutuo
3. Seguridad emocional
4. Protección de la intimidad
5. Prevención de la violencia
6. Resolución pacífica de conflictos
7. Confidencialidad y protección de datos
8. Tolerancia cero ante cualquier forma de violencia

No se tolerará ninguna forma de:

- Violencia
- Intimidación
- Abuso
- Humillación
- Discriminación

La LOPIVI define la violencia contra la infancia como **cualquier acción u omisión que cause daño físico, psicológico o emocional o interfiera en su desarrollo.**

6. Tipos de violencia contemplados

Abuso o violencia	Violencia digital	Vulneración de privacidad
Abuso/Acoso sexual: Comportamiento verbal o físico de naturaleza sexual que atente contra la dignidad	Difusión de imágenes	Uso de imágenes
Maltrato físico	Uso indebido de redes sociales	Uso indebido de datos personales
Maltrato psicológico	Uso de canales digitales internos para insultos o difusión de rumores	
Negligencia		

7. Aplicación específica de LOPIVI en hospitales pediátricos

Identificación de riesgos

Riesgo	Medida preventiva
Interacción individual voluntario-menor	Realizar el acompañamiento dentro del marco del programa, registrando el turno y manteniendo comunicación con el coordinador. Supervisión médico sanitaria y rapport del turno al “Hermano de acción” (figura interna de referencia)
Información sensible	No compartir información personal o médica y respetar la confidencialidad en todo momento. Contrato firmado de aceptación de RGPD
Situaciones emocionales intensas	Acompañar emocionalmente al menor y comunicar al coordinador o personal sanitario si es necesario. Apoyo del coordinador y del equipo de Mamás en Acción.

Conflictos con familias o personal	Evitar la confrontación y comunicar inmediatamente al responsable de Mamás en Acción.
------------------------------------	---

Conductas específicas en entorno hospitalario

Situación	Conducta del voluntariado
Habitación hospitalaria cerrada	Respeto a la intimidad del menor dentro del entorno hospitalario y permanecer en la habitación únicamente durante el tiempo de acompañamiento asignado.
Acompañamiento individual	Realizar el acompañamiento conforme a la asignación del programa, asegurando el registro del turno y la comunicación con el coordinador.
Información médica	La información clínica es gestionada exclusivamente por el personal sanitario. El voluntariado no gestionará ni transmitirá información médica, limitándose a comunicar al coordinador, de forma privada, cualquier situación relevante observada desde el acompañamiento. Solo se compartirá la información necesaria para el correcto desarrollo del programa. Ante cualquier duda, dirigirse al personal sanitario y comunicarlo al coordinador desde un enfoque no clínico.

8. Contexto del acompañamiento hospitalario

En el contexto del programa de acompañamiento hospitalario, el voluntariado puede encontrarse a solas con el menor dentro de la habitación hospitalaria. Esta situación responde a las condiciones propias del entorno sanitario y a la necesidad de preservar la intimidad del menor durante su estancia hospitalaria, siempre bajo supervisión general del personal sanitario.

La presencia del voluntariado tiene como objetivo ofrecer **acompañamiento emocional, apoyo y compañía**, especialmente en situaciones en las que el menor no puede estar acompañado por su familia o requiere apoyo adicional.

Aunque el acompañamiento pueda realizarse en una habitación hospitalaria con la puerta cerrada, se establecen las siguientes medidas de seguridad:

Medida	Aplicación
Supervisión institucional	El acompañamiento se desarrolla dentro de una planta hospitalaria supervisada por personal sanitario.
Registro del voluntariado	La entidad mantiene registro de los turnos y personas voluntarias asignadas al acompañamiento.
Coordinación con el hospital	El personal sanitario conoce la presencia del voluntariado en la planta.
Comunicación de incidencias	Cualquier situación relevante deberá comunicarse al coordinador del programa de Mamás En Acción.

El voluntariado deberá comunicar al responsable de Mamás En Acción cualquier situación que genere preocupación o duda en relación con el bienestar del menor, incluso cuando no exista certeza de que se trate de una situación de riesgo.

Registro de acompañamientos

La entidad mantendrá un sistema de registro de las actividades de acompañamiento realizadas por el voluntariado, con el objetivo de garantizar la transparencia, la seguridad del programa y la trazabilidad de las intervenciones realizadas.

Este registro permitirá disponer de información básica sobre cada acompañamiento y facilitará la gestión de posibles incidencias.

Información	Descripción
Fecha del acompañamiento	Día en el que se realiza la actividad
Hospital o planta	Centro sanitario donde se realiza el acompañamiento
Voluntario/a asignado	Persona voluntaria responsable del acompañamiento
Duración aproximada	Tiempo de acompañamiento
Observaciones	Incidencias o información relevante

Finalidad del registro

El registro de acompañamientos tiene como finalidad:

- garantizar la seguridad de los menores
- facilitar la coordinación del programa
- mejorar el seguimiento de la actividad del voluntariado
- permitir la gestión adecuada de incidencias

La información recogida se gestionará respetando en todo momento los principios de confidencialidad y protección de datos.

9. Normas de conducta del voluntariado

Las personas voluntarias se comprometen a:

Trato y respeto

- Tratar a todos los menores con respeto y dignidad.
- Escuchar a los niños y validar sus emociones, reconociendo lo que sienten, respetándolo y evitando juzgar o minimizar sus experiencias.
- Fomentar un ambiente seguro.
- Utilizar un lenguaje adecuado a la edad del menor.

Supervisión

- Mantener siempre una conducta orientada al servicio y atención a las necesidades emocionales del menor.
- Evitar quedarse a solas con un menor en espacios cerrados, fuera de su habitación o del lugar donde se le esté acompañando, cuando sea posible.
- Informar siempre al equipo responsable si se requiere atención especial.

Contacto físico

Solo será permitido cuando:

- sea apropiado
- sea respetuoso
- responda a una necesidad del menor

Nunca se permitirán conductas que puedan resultar invasivas o inapropiadas.

Queda estrictamente prohibido:

- Estar a solas con un menor en espacios cerrados sin supervisión.
- Contacto físico inapropiado.
- Comunicaciones privadas con menores fuera del ámbito de la actividad a través de redes sociales o mensajería.
- Solicitar o compartir fotos o datos personales.
- Realizar intervenciones médicas.
- Compartir información del menor o de su familia.
- Insultar, ridiculizar o humillar a un menor.

- Ejercer cualquier forma de violencia física o psicológica.
- Ignorar una situación de posible abuso o acoso.

Siempre se debe cumplir:

- Mantener actitud respetuosa.
- Respetar la intimidad hospitalaria, cumpliendo con la LOPIVI.
- Seguir indicaciones de los coordinadores y del personal sanitario.

Protección del voluntariado

También se protege a las personas voluntarias frente a situaciones de riesgo o comportamientos inapropiados por parte de menores.

En caso de que un menor o personal médico insulte, amenace, agrede físicamente, tenga conductas sexuales inapropiadas o realice acusaciones graves, el voluntario deberá:

1. Mantener la calma.
2. Garantizar la seguridad de todas las personas.
3. Evitar enfrentamientos o castigos.
4. Informar inmediatamente al coordinador.
5. Registrar lo ocurrido si el equipo lo solicita.

Nunca deberá gestionar la situación **de forma individual o sin comunicarlo a su responsable dentro de Mamás En Acción.**

10. Coordinación con el hospital y el personal sanitario

El programa de acompañamiento hospitalario se desarrolla en colaboración con el centro sanitario correspondiente, respetando en todo momento las normas del hospital y la autoridad del personal sanitario.

El voluntario se compromete a actuar de forma coordinada con el hospital para garantizar la seguridad, el bienestar y la protección de los menores.

Principios de colaboración

Principio	Aplicación
Respeto a la autoridad sanitaria	El personal sanitario tiene prioridad en la atención y decisiones relacionadas con el menor.
Coordinación institucional	Las actividades del voluntariado se desarrollarán bajo las indicaciones del hospital.
Protección del menor	Todas las actuaciones deberán priorizar el bienestar físico y emocional del niño o niña.
Confidencialidad	La información clínica o personal del menor será tratada con máxima discreción.

Límites de la actuación del voluntariado

Las personas voluntarias **no podrán realizar**:

- intervenciones médicas.
- manipulación de dispositivos sanitarios.
- administración de medicamentos no pautados por el personal médico o sin indicación previa.
- valoración clínica del estado del menor.

Estas actuaciones corresponden exclusivamente al **personal sanitario del hospital**.

Relación con el personal sanitario

Las personas voluntarias deberán:

Actuación	Descripción
Presentación	Identificarse ante el personal sanitario al iniciar el acompañamiento.
Colaboración	Facilitar el trabajo del personal sanitario durante procedimientos médicos o visitas.
Comunicación	Informar al personal sanitario si se detecta una situación emocional o física preocupante en el menor.
Respeto a normas hospitalarias	Cumplir los protocolos y normas del hospital en todo momento.

Actuación ante situaciones relevantes

En caso de que durante el acompañamiento se detecte alguna situación relevante, se actuará siguiendo el siguiente criterio:

Situación	Actuación
Malestar físico del menor	Avisar inmediatamente al personal sanitario.
Situación emocional intensa	Informar al personal sanitario y a su coordinador.
Revelación de posible situación de violencia	Comunicar inmediatamente al responsable de protección de la infancia de la entidad.
Incidente durante el acompañamiento	Comunicar al coordinador.

El voluntariado actúa siempre bajo la coordinación del programa de acompañamiento y en colaboración con el personal sanitario del hospital, sin sustituir en ningún caso las funciones asistenciales del personal médico o de enfermería.

11. Protección de datos y confidencialidad

No se deben compartir datos personales, fotografías ni información médica de los menores en cumplimiento de la Ley Orgánica 3/2018 de Protección de Datos.

Para ello, Mamás En Acción tomará las siguientes medidas: No publicar datos personales, no compartir información sensible y hacer un uso seguro de las bases de datos.

El voluntariado se compromete a respetar la confidencialidad de los datos de los menores, no compartir información personal (ni del menor ni del voluntario) fuera del equipo, no publicar fotos o vídeos de menores, utilizar los datos únicamente para las actividades autorizadas.

12. Protocolo de uso de redes sociales

El voluntariado deberá evitar cualquier uso de redes sociales que pueda afectar negativamente a la imagen o reputación de Mamás en Acción.

No se permite el uso de redes sociales durante el turno de acompañamiento, salvo que sea necesario para la actividad del programa y esté previamente autorizado.

Está prohibido publicar, compartir o difundir fotografías, vídeos o cualquier información que permita identificar a un menor.

No está permitido facilitar datos personales (teléfono, redes sociales, correo electrónico) ni mantener contacto con los menores fuera del programa.

No se establecerán conversaciones con menores a través de redes sociales o aplicaciones de mensajería.

No se compartirá información sobre la situación personal, familiar o médica del menor en ningún entorno digital que no sea el privado de Mamás En Acción.

13. Sistema de formación del voluntariado

La entidad garantizará que todas las personas voluntarias reciban una formación adecuada antes de iniciar su actividad y de forma continuada durante su participación en el programa.

Esta formación tiene como objetivo asegurar que el voluntariado actúe de manera segura, responsable y conforme a los principios de protección de la infancia (LOPIVI), a las normas hospitalarias y a los valores de Mamás en Acción

El voluntariado es responsable de participar activamente en la formación y aplicar los conocimientos adquiridos, contribuyendo así a garantizar la seguridad y el bienestar de los menores, así como la continuidad del programa.

14. Procedimiento de actuación

Cualquier persona que detecte una posible situación debe comunicarlo inmediatamente al responsable de protección de menores.

Si un menor comunica una situación de abuso, muestra señales preocupantes o relata una experiencia de violencia, la persona voluntaria debe:

1. **Escuchar con calma y respeto sin juzgar ni cuestionar el relato.**
2. **No prometer confidencialidad absoluta.**
3. **No investigar ni interrogar al menor.**
4. **Comunicar inmediatamente al coordinador.**

El equipo responsable valorará la situación y, si procede, activará los canales institucionales correspondientes.

La omisión de esta obligación puede suponer la suspensión de la colaboración como voluntario/a. Además, Mamás En Acción se reserva la posibilidad de emprender la acciones jurídico-legales oportunas.

14.1 Registro

Se elaborará un registro interno del incidente.

14.2 Valoración

El responsable analizará la situación y decidirá: Medidas internas, Comunicación al hospital, Notificación a servicios sociales o autoridades.

14.3 Protección del menor

Se priorizará siempre: Seguridad inmediata, Apoyo emocional, Confidencialidad.

14.4 Responsable de protección de menores

La persona responsable debe: Supervisar el cumplimiento del protocolo, Recibir denuncias o preocupaciones, Coordinar actuaciones.

14.5 Canal de comunicación y denuncia

Se habilitarán: Correo electrónico específico: canaldemejora@mamasenaccion.es, Teléfono de contacto: 697 11 11 37, Comunicación directa con el responsable.

Cualquier persona podrá comunicar situaciones de forma segura y confidencial.

15. Guía rápida para voluntariado

El móvil debe permanecer guardado durante el turno de acompañamiento en la medida de lo posible.

✓ Lo que SÍ hacemos	✗ Lo que NO hacemos
Avisar ante cualquier situación preocupante	Ignorar una situación de riesgo
Escuchar y acompañar	Realizar cuidados médicos
Jugar y animar	Realiza y compartir fotos o vídeos del menor
Respetar al personal sanitario	Publicar información en redes sociales, datos que permitan identificar al menor o su ubicación exacta

16. Diagrama de actuación ante incidencias

1º Detectar una situación preocupante



2º Escuchar y mantener la calma



3º Informar al coordinador o responsable



4º Registrar la incidencia



5º Activar protocolo institucional si es necesario

17. Anexo: Conductas permitidas y prohibidas

Conductas adecuadas	Conductas prohibidas
Trato respetuoso	Insultar o ridiculizar
Lenguaje adecuado	Castigos físicos
Comunicar incidencias	Difundir información médica

18. Revisión del protocolo

El presente protocolo será revisado periódicamente con el objetivo de garantizar su adecuación a la normativa vigente y a las necesidades del programa de acompañamiento hospitalario.

La revisión del protocolo podrá realizarse en las siguientes situaciones:

Situación	Acción
Cambios en la normativa	Actualización del protocolo
Modificaciones en el programa	Adaptación de los procedimientos
Incidencias relevantes	Evaluación y mejora de las medidas de protección
Revisión periódica	Actualización general del documento

Periodicidad de revisión

El protocolo será revisado **al menos cada dos años**, o antes si se producen cambios normativos o necesidades organizativas que lo requieran.

La revisión será responsabilidad del equipo coordinador del programa o de la persona responsable de protección de la infancia designada por la entidad.

19. Hoja de compromiso y firma

De acuerdo con la **Ley Orgánica 8/2021 de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia (LOPVI)**, todas las personas que colaboran con menores deben conocer y cumplir las normas de protección, prevención y actuación ante posibles situaciones de violencia.

El presente documento tiene carácter **informativo y de compromiso**, y debe ser **leído y firmado por todas las personas voluntarias**.

Mediante la firma de este documento, la persona voluntaria declara:

- Haber leído y comprendido este protocolo.
- Comprometerse a respetar las normas de protección de la infancia.
- Actuar siempre en beneficio del bienestar de los menores.
- Comunicar cualquier situación de riesgo o violencia.
- Actuar de forma responsable y coherente con los valores de Mamás en Acción, evitando cualquier conducta que pueda perjudicar la reputación de la entidad, afectar al desarrollo de sus actividades o comprometer la continuidad del programa.

Nombre y apellidos:

DNI / NIE:

Teléfono:

Correo electrónico:

Firma:

Fecha: