

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A LA VIOLENCIA CONTRA LA INFANCIA Y LA ADOLESCENCIA

St. James Education Group, SLU

CIF: B26731877

Dirección: Av. las Américas s/n Ciudad Expo I, loc 12, 41927 Mairena del Aljarafe (SE)

Revisión: 2025-09-05

Fecha de publicación: 05/09/2025

Tabla de contenido

1. Introducción y Justificación	3
1.1. Declaración de Principios de la Academia sobre la Protección de la Infancia y la Adolescencia	3
1.2. Marco Legal de Referencia	3
1.3. Ámbito de Aplicación	4
2. Principios Rectores	4
2.1. Interés Superior del Menor	4
2.2. Derecho a Ser Escuchado	4
2.3. No Revictimización	5
2.4. Confidencialidad (con sus Límites)	5
2.5. Enfoque de Género y Diversidad	5
3. Definición de Tipos de Violencia	5
3.1. Violencia Física	6
3.2. Violencia Psicológica o Emocional	6
3.3. Violencia Sexual	6
3.4. Negligencia o Abandono	6
3.5. Acoso Escolar (Bullying) y Ciberacoso	7
3.6. Violencia Digital	7
4. Detección e Identificación	7
4.1. Indicadores de Posible Situación de Violencia	7
4.1.1. Indicadores Físicos	7
4.1.2. Indicadores Conductuales	8
4.1.3. Indicadores Emocionales	8
4.1.4. Indicadores Relacionales	8
4.2. Pautas para la Observación y el Registro de Indicios	9
5. Actuación ante la Sospecha o Conocimiento de un Caso	10
5.1. Paso 1: Comunicación Interna Inmediata	10
5.2. Paso 2: Valoración Inicial por el Coordinador/a	10
5.3. Paso 3: Actuaciones Inmediatas de Protección	11
5.4. Paso 4: Comunicación Externa	11
5.4.1. Obligación de Denunciar a las Autoridades Competentes	11
5.4.2. Cómo y Cuándo Informar a las Familias (cuando no sean las presuntas agresoras)	12
5.5. Paso 5: Acompañamiento a la Víctima	12
5.6. Paso 6: Registro Detallado de la Actuación	12
6. Medidas de Prevención	13
6.1. Formación Continua del Personal	13
6.2. Códigos de Conducta para el Personal y el Alumnado	14
6.2.1. Código de Conducta para el Personal	14

6.2.2. Código de Conducta para el Alumnado	14
6.3. Uso Seguro de las Tecnologías y Redes Sociales	14
6.4. Fomentar un Clima de Confianza donde los Menores se Sientan Seguros para Comunicar	15
6.5. Revisiones de Antecedentes Penales para Personal que Trabaje con Menores	15
7. Figura del Coordinador/a de Bienestar y Protección	16
7.1. Designación	16
7.2. Funciones y Responsabilidades	16
7.3. Datos de Contacto del Coordinador/a	17
8. Revisión y Actualización del Protocolo	17
8.1. Periodicidad de la Revisión	17
8.2. Procedimiento para la Actualización	17
9. Anexos	18

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A LA VIOLENCIA CONTRA LA INFANCIA Y LA ADOLESCENCIA

1. Introducción y Justificación

1.1. Declaración de Principios de la Academia sobre la Protección de la Infancia y la Adolescencia

En **St. James Education Group, SLU**, reconocemos y asumimos nuestra responsabilidad fundamental de garantizar la protección integral de cada niño, niña y adolescente que forma parte de nuestra comunidad educativa. Creemos firmemente que cada menor tiene el derecho inalienable a desarrollarse en un entorno seguro, libre de cualquier forma de violencia, abuso, maltrato o negligencia.

Nuestro compromiso va más allá del mero cumplimiento legal; es un pilar esencial de nuestra misión como institución educativa. Nos dedicamos a crear y mantener un ambiente de confianza, respeto y apoyo, donde todos nuestros alumnos y alumnas se sientan seguros para aprender, expresarse y crecer. **St. James Education Group, SLU** promueve activamente una cultura de "tolerancia cero" ante la violencia y se compromete a actuar de manera diligente, eficaz y empática ante cualquier indicio o sospecha.

1.2. Marco Legal de Referencia

El presente Protocolo de Actuación se elabora en estricto cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección a la infancia y la adolescencia. Su marco legal de referencia principal es la **Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia (LOPVI)**.

<https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2021-9347>

Esta ley establece un nuevo paradigma en la protección de los menores, promoviendo un enfoque integral que prioriza la prevención, la detección temprana, la intervención y la reparación de las víctimas.

Además de la LOPVI, este protocolo se fundamenta en los principios establecidos en:

- **La Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos del Niño.**
- **La Constitución Española**, que reconoce el derecho a la protección de la infancia.
- **La Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor**, de modificación parcial del Código Civil y de la Ley de Enjuiciamiento Civil.
- **El Código Penal**, en lo relativo a los delitos contra la libertad e indemnidad sexual, el maltrato y otros delitos que puedan afectar a menores.
- **La Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales**, en lo que respecta al tratamiento de datos de menores y la necesaria confidencialidad.

La implementación de este protocolo refleja el compromiso de **St. James Education Group, SLU** con el cumplimiento de estas obligaciones legales y con la creación de un entorno educativo seguro y protector para todos sus alumnos.

1.3. Ámbito de Aplicación

Este Protocolo de Actuación es de obligado cumplimiento y aplicación para **toda persona física o jurídica que interactúe con los menores** en el marco de las actividades desarrolladas por **St. James Education Group, SLU**. Su ámbito se extiende a:

- **Todo el personal de la academia**, incluyendo directivos, coordinadores, profesores, personal administrativo, personal de limpieza, mantenimiento y cualquier otro empleado o colaborador que realice funciones dentro o fuera de las instalaciones.
- **Alumnos y alumnas** de todas las edades matriculados en la academia.
- **Madres, padres, tutores o representantes legales** de los alumnos.
- **Proveedores de servicios externos** que presten servicios dentro de las instalaciones de la academia o en el contexto de sus actividades (por ejemplo, monitores de actividades complementarias, personal de transporte, personal de seguridad, etc.).
- **Visitantes** y cualquier otra persona que, de forma ocasional o habitual, tenga contacto con los menores en el seno de la academia.

Este protocolo es aplicable a cualquier actividad organizada o promovida por la **St. James Education Group, SLU**, ya sea que tenga lugar dentro de las instalaciones físicas, en actividades extraescolares, excursiones, eventos online o cualquier otro contexto en el que exista una relación o contacto entre el personal o la actividad de la academia y los menores.

2. Principios Rectores

Las actuaciones derivadas del presente Protocolo se regirán, en todo momento, por los siguientes principios fundamentales, que constituyen la base de nuestro compromiso con la protección de la infancia y la adolescencia:

2.1. Interés Superior del Menor

Este principio es la piedra angular de cualquier actuación relacionada con la infancia y la adolescencia. Significa que, ante cualquier decisión o medida que afecte a un niño, niña o adolescente, la **consideración primordial será siempre su bienestar y sus derechos**. Esto implica:

- Priorizar la seguridad física, psicológica y emocional del menor por encima de cualquier otro interés, incluido el de la propia institución, el personal o las familias.
- Evaluar el impacto de cada acción en el desarrollo integral del menor a corto y largo plazo.
- Adoptar las medidas más adecuadas para garantizar su protección y desarrollo pleno, buscando soluciones que maximicen sus oportunidades y minimicen los riesgos.

2.2. Derecho a Ser Escuchado

Reconocemos el derecho fundamental de cada niño, niña y adolescente a **expresar libremente su opinión en todos los asuntos que le afectan**, y a que esas opiniones se tengan debidamente en cuenta en función de su edad y madurez. En la academia, esto se traduce en:

- Crear un entorno seguro y de confianza donde los menores se sientan cómodos para comunicar sus preocupaciones, miedos o cualquier situación de violencia que puedan estar viviendo o presenciando.
- Garantizar que, en el proceso de detección e intervención, se les escuche de forma adecuada, respetuosa y comprensiva, adaptando el lenguaje y la metodología a su edad y etapa de desarrollo.
- Informarles de manera comprensible sobre las actuaciones que se vayan a llevar a cabo, siempre que sea posible y beneficioso para ellos, y sin comprometer la investigación o su seguridad.

2.3. No Revictimización

Este principio es esencial para evitar causar un daño adicional a los menores que ya han sufrido violencia. Significa que **todas las intervenciones deben diseñarse y ejecutarse de manera que no expongan al**

menor a experiencias traumáticas adicionales o a la repetición del daño. Para ello, nos comprometemos a:

- Minimizar el número de veces que el menor deba relatar lo sucedido, coordinando la información entre los profesionales implicados y evitando interrogatorios innecesarios o repetitivos.
- Utilizar un lenguaje y un trato empático y sensible, que evite culpabilizar o estigmatizar al menor.
- Evitar la exposición del menor a la persona agresora, garantizando las medidas de seguridad y protección necesarias.
- Proteger su privacidad y su intimidad durante todo el proceso.

2.4. Confidencialidad (con sus Límites)

Toda la información relacionada con situaciones de violencia contra la infancia y la adolescencia será tratada con la **máxima confidencialidad y discreción**. El objetivo es proteger la intimidad y la dignidad del menor y su familia. Sin embargo, este principio tiene **límites claros e ineludibles**:

- La confidencialidad se mantendrá salvo en aquellos casos en que la divulgación sea **imprescindible para garantizar la protección y seguridad del menor**.
- Existe una **obligación legal de comunicar y denunciar a las autoridades competentes** (Fiscalía, policía, servicios sociales) cualquier indicio o sospecha de delito o situación de riesgo o desamparo para el menor. En estos casos, la confidencialidad cede ante el deber de protección.
- La información será compartida únicamente con aquellas personas o entidades cuya intervención sea estrictamente necesaria para la gestión y resolución del caso, y siempre bajo el criterio del **Coordinador/a de Bienestar y Protección**.

2.5. Enfoque de Género y Diversidad

Reconocemos que la violencia puede afectar de manera diferente a los niños y las niñas, y que las vulnerabilidades pueden incrementarse por factores como la diversidad funcional, la orientación sexual, la identidad de género, el origen étnico o socioeconómico, entre otros. Por ello, el protocolo integrará un **enfoque que considere estas realidades**:

- Prestar especial atención a las dinámicas de poder que pueden influir en las situaciones de violencia, incluyendo las relacionadas con el género y la edad.
- Garantizar que las medidas de prevención, detección e intervención sean sensibles a las particularidades y necesidades específicas de cada menor, evitando cualquier forma de discriminación.
- Promover la igualdad, el respeto a la diversidad y la eliminación de estereotipos que puedan favorecer la violencia.

3. Definición de Tipos de Violencia

Para asegurar una comprensión común y una actuación efectiva, es crucial definir qué se entiende por violencia contra la infancia y la adolescencia, basándonos en la LOPIVI. La violencia es cualquier acción u omisión que cause o pueda causar daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico a un menor, incluyendo la amenaza de tales actos, la coacción o la privación arbitraria de libertad.

A continuación, se detallan las principales tipologías de violencia que podemos identificar:

3.1. Violencia Física

Cualquier acción no accidental que provoque o pueda provocar daño corporal a un menor, incluyendo lesiones, enfermedades o deterioro físico. No siempre es visible y puede manifestarse a través de:

- **Maltrato físico:** Golpes, empujones, quemaduras, sacudidas, ataduras, agresiones con objetos, etc.
- **Castigo físico excesivo o humillante:** Cualquier forma de disciplina que implique dolor físico o degradación.
- **Uso indebido de la fuerza.**

3.2. Violencia Psicológica o Emocional

Cualquier patrón de conducta o acción que cause o pueda causar daño emocional, deterioro cognitivo, afectivo, conductual o social en un menor. Es una forma de violencia a menudo invisible pero muy destructiva. Incluye:

- **Amenazas, insultos, humillaciones, ridiculizaciones, descalificaciones o gritos.**
- **Abandono emocional:** Falta de atención, afecto o respuesta a las necesidades emocionales del menor.
- **Manipulación, intimidación o coacción.**
- **Aislamiento social:** Restricción de contacto con otras personas, amigos o familiares.
- **Exposición a violencia de género o intrafamiliar:** Presenciar actos de violencia entre adultos o hacia otros miembros de la familia.
- **Inducción a conductas autodestructivas.**

3.3. Violencia Sexual

Cualquier acto de naturaleza sexual, con o sin contacto físico, que se realice con un menor, o en el que un menor participe, y que no sea consentido o que vulnere su libertad e indemnidad sexual. Dada la edad de los menores, se presume la falta de consentimiento. Incluye:

- **Abuso sexual:** Cualquier acto sexual (tocamientos, exhibicionismo, penetración) con o sin contacto físico.
- **Explotación sexual:** Incluye la prostitución y la producción o distribución de material pornográfico infantil.
- **Inducción a la prostitución o a la pornografía.**
- **Acoso sexual:** Propuestas, comentarios o comportamientos de naturaleza sexual no deseados.

3.4. Negligencia o Abandono

La omisión o el incumplimiento, por acción u omisión, de las responsabilidades parentales o de cuidado que comprometan el desarrollo y bienestar del menor. Puede ser:

- **Negligencia física:** Fallo en proporcionar alimentación, vestimenta, higiene, vivienda segura o atención médica adecuada.
- **Negligencia emocional:** Falta de atención a las necesidades afectivas y emocionales del menor, no brindarle apoyo o supervisión necesaria.
- **Negligencia educativa:** Incumplimiento de la obligación de escolarización o de asegurar el acceso a la educación.

3.5. Acoso Escolar (Bullying) y Ciberacoso

Conductas de maltrato, intimidación o acoso, tanto físico como psicológico, que se producen de forma reiterada y sostenida en el tiempo entre iguales. Se distinguen dos modalidades:

- **Acoso escolar (Bullying):** Comportamientos agresivos y desequilibrados de poder que se dan en el ámbito presencial de la academia (agresiones físicas, verbales, exclusión social, intimidación).
- **Ciberacoso (Cyberbullying):** Acoso que se lleva a cabo a través de medios digitales (redes sociales, mensajería instantánea, videojuegos), incluyendo la difusión de rumores, fotos o vídeos sin consentimiento, suplantación de identidad o envío de mensajes amenazantes u ofensivos.

3.6. Violencia Digital

Además del ciberacoso, la violencia digital engloba cualquier forma de violencia ejercida a través de medios digitales que afecte a los menores, como:

- **Grooming:** Acoso sexual de un adulto hacia un menor, estableciendo un vínculo afectivo a través de internet con el fin de obtener un beneficio sexual.
- **Sextorsión:** Coacción a un menor para realizar o enviar material sexual explícito bajo amenaza de difundir información o imágenes sensibles.
- **Exposición a contenidos inapropiados o peligrosos.**

4. Detección e Identificación

La detección temprana de posibles situaciones de violencia es una responsabilidad compartida por todo el personal de **St. James Education Group, SLU**. Para ello, es crucial estar atentos a los **indicadores y señales** que pueden alertarnos sobre un posible maltrato o riesgo para un menor. La observación consciente y la capacidad de identificar estos indicios son el primer paso hacia la protección.

4.1. Indicadores de Posible Situación de Violencia

Es importante recordar que la presencia de uno o varios de estos indicadores no confirma necesariamente una situación de violencia, pero sí debe **activar la alarma y la necesidad de comunicar** al Coordinador/a de Bienestar y Protección para una valoración profesional.

4.1.1. Indicadores Físicos

Son las señales más visibles, aunque su ausencia no descarta el maltrato.

- **Lesiones recurrentes o inexplicables:** Moratones, cortes, quemaduras, fracturas, rasguños, marcas de ataduras, etc., especialmente si aparecen en zonas poco comunes o si la explicación del menor o de la familia no es coherente o cambia constantemente.
- **Lesiones en diferentes fases de curación.**
- **Problemas de higiene:** Descuido grave en la limpieza personal o la vestimenta, o falta de atención médica o dental necesaria.
- **Retraso en el desarrollo físico:** Bajo peso, estatura por debajo de lo esperado sin causa médica justificada.
- **Quejas de dolor sin causa aparente.**

4.1.2. Indicadores Conductuales

Cambios en el comportamiento o patrones de conducta inusuales o extremos.

- **Cambios bruscos de humor:** Irritabilidad, tristeza extrema, llanto frecuente, agresividad inusual.
- **Aislamiento social:** Dificultad para relacionarse con otros niños o adultos, evitación de contacto visual.
- **Conductas regresivas:** Volver a hábitos de etapas anteriores (mojar la cama, chuparse el dedo).

- **Comportamientos disruptivos o agresivos:** Hacia otros niños, material o incluso hacia sí mismos.
- **Miedo o ansiedad excesiva:** Ataques de pánico, temor a ciertos adultos o situaciones.
- **Dificultades en el aprendizaje o descenso del rendimiento académico** sin explicación.
- **Fugas o absentismo escolar:** Intentos de evitar la asistencia a la academia.
- **Comportamientos inapropiados para su edad:** Conductas sexualizadas o conocimiento excesivo sobre temas sexuales.
- **Actitud de alerta constante o hipervigilancia.**

4.1.3. Indicadores Emocionales

Señales que afectan el estado anímico y la expresión emocional del menor.

- **Baja autoestima o autoimagen negativa.**
- **Tristeza persistente, apatía o desesperanza.**
- **Miedos o fobias inexplicables.**
- **Sentimientos de culpa o vergüenza excesivos.**
- **Dificultad para expresar emociones** o, por el contrario, **desregulación emocional** (explosiones de ira, llanto incontrolable).
- **Ansiedad, ataques de pánico o estrés postraumático.**
- **Depresión o pensamientos suicidas** (en adolescentes, especialmente).

4.1.4. Indicadores Relacionales

Observaciones sobre cómo el menor interactúa con otros o cómo se comportan otros hacia él.

- **Rechazo o miedo visible hacia una persona concreta** (familiar, profesor, otro alumno).
- **Evitación del contacto físico** o, por el contrario, búsqueda excesiva de afecto en adultos desconocidos.
- **Relaciones interpersonales conflictivas o problemáticas** con compañeros.
- **Actitudes de sumisión o complacencia excesiva** ante los adultos.
- **Testimonios directos o indirectos** del menor o de otros compañeros sobre una situación de violencia.
- **Comportamiento de los adultos hacia el menor:** Críticas constantes, desatención, trato humillante, supervisión inapropiada o excesiva.
- **Exceso de responsabilidad o de carga** para su edad.

4.2. Pautas para la Observación y el Registro de Indicios

La detección no es un juicio, sino una **observación objetiva** para comunicar. Es vital seguir unas pautas claras:

- **Observación Atenta y Continua:** Estar alerta a cualquier cambio significativo en el comportamiento, aspecto o estado emocional de los alumnos. La observación debe ser discreta y sin generar incomodidad.
- **Recogida de Información Objetiva:**

- **Qué observar:** Hechos concretos y observables, no interpretaciones o juicios de valor. Por ejemplo, "el niño ha llegado con un moratón en el brazo", frente a "creo que le pegan".
- **Dónde:** Lugares donde los menores interactúan y donde el personal puede observar sin intromisión (aulas, pasillos, zonas comunes, patio).
- **Cuándo:** Cualquier momento en que el menor esté bajo la supervisión de la academia.
- **No Interrogar ni Presionar:** Si un menor comunica algo, escúchalo con atención y empatía, pero **evita hacer preguntas dirigidas o sugestivas** que puedan revictimizar o contaminar su relato. El objetivo es que se sienta seguro al hablar, no obtener una confesión.
- **No Prometer Confidencialidad Absoluta:** Es fundamental explicar al menor que, aunque se respetará su confianza, la información se compartirá con la persona adecuada de la academia (el Coordinador/a de Bienestar y Protección) para poder ayudarlo. El principio de "Interés Superior del Menor" prima sobre la confidencialidad.
- **Registro Inmediato de Indicios:**
 - Utiliza el **modelo de registro de indicios** proporcionado por la academia en el **Anexo IV**.
 - Anota la **fecha y hora** de la observación.
 - Describe **detalladamente y de forma objetiva** los hechos, comportamientos o manifestaciones del menor.
 - Indica **quién realizó la observación**.
 - **No añadas opiniones personales ni conjeturas.**
- **Comunicación Urgente al Coordinador/a de Bienestar y Protección:**
 - Cualquier indicio o sospecha, por mínima que sea, debe ser comunicada **inmediatamente** al Coordinador/a de Bienestar y Protección.
 - La comunicación se realizará por el canal establecido (verbal inicialmente, seguido de un registro escrito lo antes posible).
 - **Nunca intentes gestionar la situación por tu cuenta** ni busques confirmación de la sospecha por otros medios. La gestión es responsabilidad exclusiva del Coordinador/a.

5. Actuación ante la Sospecha o Conocimiento de un Caso

Cuando surge una sospecha o se tiene conocimiento de una posible situación de violencia contra un menor, la rapidez, la claridad y la adecuada coordinación son fundamentales. Todo el personal debe seguir rigurosamente los pasos establecidos a continuación para garantizar la protección del menor y la correcta gestión de la situación.

5.1. Paso 1: Comunicación Interna Inmediata

Cualquier persona del personal que detecte indicios o tenga conocimiento de una posible situación de violencia contra un menor debe **comunicarlo de forma inmediata al Coordinador/a de Bienestar y Protección**.

- **¿Quién comunica?** Cualquier miembro del personal de la academia (profesores, administrativos, personal de limpieza, dirección, etc.).

- **¿A quién se comunica?** Directamente al **Coordinador/a de Bienestar y Protección**. En caso de que el Coordinador/a no esté disponible de manera inmediata, la comunicación se realizará al miembro del equipo directivo presente en ese momento, quien a su vez informará al Coordinador/a en la mayor brevedad posible.
- **¿Cómo se comunica?**
 - **Verbalmente y de forma urgente** en el momento de la detección.
 - Posteriormente, se deberá formalizar la comunicación rellenando el "**Parte de Comunicación de Indicios de Violencia**" (Anexo IV), describiendo de manera objetiva los hechos, observaciones, conversaciones o motivos de la sospecha, incluyendo fecha, hora y quién lo comunica.
- **Importante:** Bajo ninguna circunstancia, el personal deberá intentar investigar el caso por su cuenta, interrogar al menor, a la presunta persona agresora o a terceros. Su función se limita a la detección, la primera escucha empática (si el menor se dirige a ellos) y la comunicación inmediata al Coordinador/a.

5.2. Paso 2: Valoración Inicial por el Coordinador/a

Una vez recibida la comunicación, el Coordinador/a de Bienestar y Protección realizará una valoración inicial de la situación para determinar su urgencia y gravedad, basándose en la información disponible.

- **Criterios de Urgencia y Gravedad:**
 - **Riesgo inminente o flagrancia:** Si la situación implica un peligro inmediato para la integridad física o psicológica del menor, o si el acto de violencia está ocurriendo en ese momento.
 - **Credibilidad del relato:** Consistencia de la información, si el menor se muestra angustiado, miedo evidente.
 - **Tipo de violencia:** La violencia sexual, el maltrato físico grave o la negligencia severa suelen requerir una intervención más urgente.
 - **Contexto del agresor:** Si la presunta persona agresora tiene acceso continuo al menor en el ámbito de la academia.
 - **Edad y vulnerabilidad del menor:** Los niños más pequeños o con necesidades especiales pueden ser más vulnerables y requerir una respuesta más rápida.
 -
- **Acciones del Coordinador/a en la Valoración Inicial:**
 - Recopilar la información necesaria sin revictimizar al menor.
 - Consultar con otros profesionales de la academia si es pertinente y con el debido respeto a la confidencialidad (ej., profesor que más contacto tiene con el alumno).
 - Analizar los indicadores de violencia observados y la posible tipología.
 - Determinar si la situación requiere una intervención inmediata de protección.

5.3. Paso 3: Actuaciones Inmediatas de Protección

Si la valoración inicial indica un riesgo grave o inminente para el menor, el Coordinador/a de Bienestar y Protección adoptará de inmediato las medidas de protección necesarias, sin demoras.

- **Medidas de Protección Urgentes:**

- **Separación del presunto agresor:** Si la presunta persona agresora es otro alumno, un miembro del personal o un tercero con presencia en la academia, se adoptarán medidas para asegurar que no tenga contacto con la víctima menor. Esto puede implicar la suspensión temporal del agresor (si es empleado o alumno), reubicación, etc.
- **Comunicación a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado (FCSE):** En caso de **flagrancia delictiva** (el delito se está cometiendo en ese momento o se acaba de cometer) o si existe un **riesgo grave e inminente para la vida o integridad del menor**, el Coordinador/a procederá a la comunicación inmediata a la Policía Nacional, Guardia Civil o la Fiscalía.
- **Atención al menor:** Asegurar un lugar seguro y acompañamiento para el menor, garantizando su protección y estabilidad emocional en el primer momento.
- **Registro:** Todas las actuaciones inmediatas deberán ser registradas detalladamente. Ver Anexo V

5.4. Paso 4: Comunicación Externa

La comunicación con las autoridades y las familias es una de las fases más delicadas y debe ser gestionada exclusivamente por el Coordinador/a de Bienestar y Protección.

5.4.1. Obligación de Denunciar a las Autoridades Competentes

Existe una **obligación legal de comunicar a las autoridades** cualquier indicio o sospecha de situación de violencia contra un menor que pueda constituir delito o una situación de riesgo/desamparo, independientemente de la voluntad del menor o de su familia.

- **¿Cuándo denunciar?** En cuanto el Coordinador/a, tras la valoración inicial, considere que existen indicios razonables de un delito o de una situación de desamparo grave. No es necesario tener pruebas concluyentes; la sospecha es suficiente para activar la obligación.
- **¿A quién se denuncia?**
 - **Fiscalía de Menores.**
 - **Policía Nacional o Guardia Civil.**
 - **Servicios Sociales de la Administración competente** (autonómicos o municipales, según el caso) en situaciones de desamparo que no sean necesariamente delictivas pero que pongan en riesgo al menor.
- **Procedimiento:** El Coordinador/a formalizará la denuncia o comunicación por el cauce establecido, aportando toda la información y los registros disponibles.

5.4.2. Cómo y Cuándo Informar a las Familias (cuando no sean las presuntas agresoras)

La decisión de informar a las familias del menor (padres, madres o tutores legales) debe tomarse con extrema cautela y siempre bajo el criterio del Coordinador/a de Bienestar y Protección, priorizando el interés superior del menor y sin interferir en la investigación.

- **¿Cuándo NO informar a las familias inmediatamente?**
 - Cuando la **familia sea la presunta agresora o inductora** de la violencia. En estos casos, la comunicación se realizará directamente a las autoridades.
 - Cuando se considere que informar a la familia puede **poner en mayor riesgo al menor** o dificultar la investigación.
- **¿Cuándo y Cómo informar a las familias (cuando no son las agresoras)?**

- Cuando el Coordinador/a, en coordinación con las autoridades si ya se ha comunicado el caso, determine que informar a la familia es beneficioso para el menor y no interfiere con el proceso de protección o investigación.
- La comunicación debe ser **sensible, clara y concisa**, informando sobre la situación detectada y las acciones que se están tomando o se van a tomar.
- Ofrecer el apoyo de la academia y poner a su disposición recursos externos de ayuda.

5.5. Paso 5: Acompañamiento a la Víctima

La academia tiene el compromiso de proporcionar apoyo y un entorno seguro al menor afectado durante todo el proceso, siempre en coordinación con las autoridades y la familia (cuando proceda).

- **Apoyo Emocional y Psicológico:**

- Garantizar un trato empático, sensible y no estigmatizante por parte de todo el personal.
- Si la academia cuenta con recursos de apoyo psicológico o educativo, ofrecerlos al menor. Si no, facilitar información sobre recursos externos especializados (servicios de salud mental infantojuvenil, asociaciones de víctimas, etc.).

- **Garantizar un Entorno Seguro:**

- Mantener las medidas de protección necesarias para evitar el contacto del menor con la persona agresora dentro de la academia.
- Asegurar que el menor se sienta seguro en las instalaciones, prestando atención a su bienestar emocional y ajustando las actividades si fuera necesario.

- **Seguimiento:** Mantener un seguimiento discreto del bienestar del menor, siempre respetando su privacidad y el proceso legal o de intervención externa.

5.6. Paso 6: Registro Detallado de la Actuación

Todo el proceso, desde la detección inicial hasta el acompañamiento y las comunicaciones externas, debe ser meticulosamente documentado (Anexo V).

- **¿Quién registra?** El Coordinador/a de Bienestar y Protección es el responsable de mantener un registro exhaustivo de cada caso.
- **¿Qué se registra?**
 - Fecha y hora de cada comunicación o actuación.
 - Contenido objetivo de las comunicaciones (con quién se habló, qué se dijo).
 - Decisiones tomadas y su justificación.
 - Medidas de protección implementadas.
 - Datos de las autoridades o servicios externos contactados (nombre del agente, número de expediente, etc.).
 - Cualquier documento relevante adjunto (informes, partes, etc.).
- **Confidencialidad del Registro:** La información registrada será tratada con la máxima confidencialidad, accesible únicamente por el Coordinador/a y las personas autorizadas, y cumpliendo con la normativa de protección de datos.
- **Finalidad del Registro:** Servir de prueba documental, facilitar el seguimiento del caso, asegurar la coordinación y contribuir a la mejora continua del protocolo.

6. Medidas de Prevención

La prevención es la estrategia fundamental de **St. James Education Group, SLU** para garantizar la protección integral de la infancia y la adolescencia. Adoptamos un enfoque proactivo para identificar y reducir los riesgos de violencia, promoviendo una cultura de seguridad y bienestar para todos los menores.

6.1. Formación Continua del Personal

La formación es esencial para sensibilizar, capacitar y actualizar a todo el personal de la academia en materia de protección a la infancia.

- **Formación Inicial Obligatoria:** Todo el personal de nuevo ingreso deberá recibir una formación específica sobre el **Protocolo de Actuación de la academia**, la **LOPVI**, los **tipos de violencia**, los **indicadores de detección** y los **pasos de actuación**. Esta formación se impartirá antes de que el nuevo personal comience sus funciones con los menores.
- **Formación Periódica y de Actualización:** Se impartirán sesiones de formación y reciclaje de forma regular (al menos una vez al año) para todo el personal, incluyendo temas avanzados, casos prácticos y actualizaciones normativas.
- **Contenidos de la Formación** (Anexo VIII). La formación incluirá:
 - Conocimiento de la LOPVI y otras leyes relevantes.
 - Identificación de los diferentes tipos de violencia (física, psicológica, sexual, negligencia, acoso escolar, ciberacoso).
 - Indicadores de detección de posibles situaciones de violencia.
 - Pautas para una primera escucha empática y no revictimizante.
 - Procedimiento de comunicación interna (a quién y cómo informar al Coordinador/a de Bienestar y Protección).
 - Buenas prácticas y código de conducta profesional en la interacción con menores.
 - Uso seguro de tecnologías y redes sociales.
- **Registro de la Formación:** Se mantendrá un registro de la asistencia y los contenidos de todas las formaciones impartidas.

6.2. Códigos de Conducta para el Personal y el Alumnado

Establecer normas claras de comportamiento es crucial para definir los límites y expectativas de respeto y seguridad.

6.2.1. Código de Conducta para el Personal

Todo el personal de la academia deberá conocer, aceptar y firmar un **Código de Conducta Profesional** (Ver anexo III) que regule su interacción con los menores. Este código incluirá, al menos, los siguientes principios:

- **Respeto:** Tratar a los menores con respeto, dignidad y sin discriminación.
- **Profesionalidad:** Mantener una relación estrictamente profesional con los alumnos, evitando cualquier tipo de implicación personal o emocional inadecuada.
- **Límites:** Establecer límites claros en el contacto físico, la comunicación (especialmente fuera del horario y canales profesionales) y las relaciones personales.
- **Confidencialidad:** Respetar la privacidad de los menores, con los límites establecidos por el protocolo en caso de sospecha de violencia.

- **No Discriminación:** Abstenerse de cualquier comentario o comportamiento discriminatorio por razón de género, origen, discapacidad, orientación sexual, etc.
- **Uso de la Imagen:** Prohibición de tomar o difundir imágenes/videos de menores sin el consentimiento expreso y documentado de sus padres o tutores legales.
- **Supervisión:** Asegurar una supervisión adecuada de los menores en todo momento durante las actividades de la academia.
- **Comunicación:** Utilizar canales de comunicación oficiales para las cuestiones relacionadas con los alumnos y sus familias.

6.2.2. Código de Conducta para el Alumnado

Se establecerán y difundirán normas de convivencia y respeto mutuo para los alumnos, adaptadas a su edad, que fomenten un ambiente seguro y prevengan el acoso y la violencia entre iguales. Estas normas incluirán:

- **Respeto entre compañeros y hacia el personal.**
- **Prohibición de cualquier forma de acoso** (físico, verbal, psicológico, digital).
- **Uso responsable de los dispositivos electrónicos** y las redes sociales.
- **Canales para comunicar** cualquier situación de malestar o acoso.

6.3. Uso Seguro de las Tecnologías y Redes Sociales

Dado el entorno digital actual, es fundamental establecer pautas claras para el uso de la tecnología, tanto para el personal como para los alumnos.

- **Protocolo de Uso de Dispositivos y Conectividad:** Normas para el uso de dispositivos móviles, acceso a internet y plataformas online dentro de la academia.
- **Supervisión del Contenido:** Orientación y supervisión adecuada para el uso de herramientas digitales por parte de los alumnos durante las clases o actividades.
- **Prohibición de Comunicación Directa Individual:** El personal no mantendrá comunicación directa y privada (por ejemplo, vía WhatsApp o redes sociales personales) con los alumnos. Toda comunicación deberá realizarse a través de los canales oficiales de la academia y, en su caso, con la inclusión de los padres o tutores.
- **Concienciación sobre Riesgos Digitales:** Formación y charlas para alumnos y familias sobre los peligros de internet (grooming, ciberacoso, sexting, contenidos inapropiados) y cómo prevenirlos.
- **Gestión de la Imagen de Menores:** Prohibición estricta de publicar fotos o videos de menores en redes sociales o plataformas públicas sin el consentimiento explícito y verificable de sus tutores legales y, si es posible, del propio menor (según su madurez).

6.4. Fomentar un Clima de Confianza donde los Menores se Sientan Seguros para Comunicar

Crear un ambiente donde los menores se sientan cómodos y seguros para expresarse es la mejor prevención y herramienta de detección.

- **Acciones del Personal:**
 - Mantener una actitud empática, cercana y accesible con los alumnos.
 - Generar espacios de escucha activa, donde los menores se sientan valorados y respetados.
 - Reforzar el mensaje de que "no hay secretos malos que no se puedan contar a un adulto de confianza".

- Mostrar disponibilidad para escuchar cualquier preocupación, por pequeña que parezca.
- Conocer y referenciar claramente a la figura del **Coordinador/a de Bienestar y Protección** como la persona de referencia para cualquier problema.
- **Canales de Comunicación Adaptados:**
 - Utilizar carteles y materiales visuales en la academia con mensajes claros y adaptados a la edad de los menores, indicando a quién pueden acudir y cómo.
 - Realizar actividades o dinámicas en clase que promuevan la comunicación y la expresión emocional.

6.5. Revisiones de Antecedentes Penales para Personal que Trabaje con Menores

Este es un requisito legal y una medida de seguridad ineludible para prevenir la incorporación de personas con historiales delictivos relacionados con la infancia.

- **Certificado de Delitos de Naturaleza Sexual:** Es **obligatorio** que todo el personal que vaya a tener contacto habitual con menores en el desempeño de sus funciones presente, con carácter previo a su contratación o al inicio de su actividad, un **Certificado de Delitos de Naturaleza Sexual** que acredite su ausencia de antecedentes en esta materia. Este requisito se extiende a voluntarios, personal en prácticas y cualquier colaborador externo.
- **Revisión Periódica:** Se podrá establecer la revisión periódica de este certificado conforme a la normativa vigente o a las políticas internas de la academia.
- **Confidencialidad:** La información obtenida de estos certificados será tratada con la máxima confidencialidad, exclusivamente para el fin de verificar la idoneidad para el puesto, y conforme a la normativa de protección de datos.

7. Figura del Coordinador/a de Bienestar y Protección

St. James Education Group, SLU designará a una persona para ejercer como **Coordinador/a de Bienestar y Protección**. Esta figura es esencial para la implementación, seguimiento y cumplimiento de este Protocolo de Actuación, actuando como el principal referente y garante de los derechos de la infancia y la adolescencia dentro de la institución.

7.1. Designación

La designación del Coordinador/a de Bienestar y Protección es una decisión de la **Dirección de St. James Education Group, SLU**.

- **Proceso de Nombramiento:**
 - La Dirección identificará a la persona idónea para el puesto, considerando sus conocimientos, habilidades y compromiso con la protección de la infancia. Se valorará su capacidad para generar confianza, su empatía y su discreción.
 - La designación será formalizada mediante un **Acta de Nombramiento**, que se adjuntará como **Anexo I** a este Protocolo.
 - La persona designada deberá aceptar expresamente el cargo y comprometerse con el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades.
- **Requisitos:** El Coordinador/a deberá poseer el **Certificado de Delitos de Naturaleza Sexual** al igual que el resto del personal que trabaje con menores, asegurando la idoneidad para el puesto.

7.2. Funciones y Responsabilidades

El Coordinador/a de Bienestar y Protección será el encargado de velar por la aplicación efectiva de este Protocolo, sirviendo como punto de contacto y eje de todas las actuaciones relacionadas con la protección de la infancia y la adolescencia.

Sus funciones y responsabilidades se detallan exhaustivamente en el "**Manual de Funciones del Coordinador/a de Bienestar y Protección de la Infancia y Adolescencia**", que forma parte integral de este Protocolo como **Anexo II**.

De manera resumida, sus principales responsabilidades incluyen:

- Coordinar la elaboración, implementación, difusión y evaluación periódica del presente Protocolo de Actuación.
- Actuar como **referente y punto de contacto** para cualquier miembro del personal, alumno, familia o tercero que necesite comunicar una sospecha o situación de violencia.
- **Recibir y gestionar** todas las comunicaciones y denuncias internas relativas a posibles casos de violencia.
- Realizar la **valoración inicial** de las situaciones reportadas y determinar las actuaciones a seguir.
- Adoptar las **medidas de protección urgentes** cuando sea necesario.
- Establecer la **comunicación y coordinación con las autoridades competentes** (Fiscalía, Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, Servicios Sociales) en cumplimiento de la obligación legal de denunciar.
- Asegurar el **acompañamiento y apoyo** a la víctima menor, garantizando su bienestar y minimizando la revictimización.
- Diseñar e impartir o coordinar la **formación y sensibilización** del personal en materia de protección de la infancia.

- Mantener un **registro detallado y confidencial** de todas las comunicaciones y actuaciones realizadas.
- Promover un clima de confianza y seguridad en la academia para que los menores se sientan seguros al comunicar sus preocupaciones.

7.3. Datos de Contacto del Coordinador/a

Para facilitar la comunicación y garantizar la accesibilidad a esta figura clave, los datos de contacto del Coordinador/a de Bienestar y Protección de **St. James Education Group, SLU** estarán públicos en el panel de información de la escuela y la web.

Estos datos serán comunicados a todo el personal, alumnos y familias a través de los canales de difusión establecidos en este Protocolo.

8. Revisión y Actualización del Protocolo

Para asegurar la continua eficacia y adecuación del presente Protocolo de Actuación frente a la Violencia contra la Infancia y la Adolescencia, **St. James Education Group, SLU** establece un proceso de revisión y actualización sistemático y flexible.

8.1. Periodicidad de la Revisión

El Protocolo será objeto de una revisión exhaustiva y obligatoria al menos **una vez por cada curso académico**. Esta revisión se realizará preferentemente al inicio o al final del curso, para permitir la implementación de mejoras antes o durante el periodo de mayor actividad.

Adicionalmente, el Protocolo podrá ser revisado y actualizado (Anexo VI) en **cualquier momento que se considere oportuno** por el **Coordinador/a de Bienestar y Protección**. Esta revisión extraordinaria podrá deberse a:

- La detección de deficiencias o áreas de mejora significativas durante la aplicación práctica del Protocolo.
- Cambios en la normativa legal aplicable.
- Incidentes o situaciones específicas que pongan de manifiesto la necesidad de adaptar o reforzar alguna de las medidas.
- Sugerencias o feedback relevante por parte del personal, las familias o los propios alumnos.

8.2. Procedimiento para la Actualización

El proceso de revisión y actualización del Protocolo seguirá los siguientes pasos:

- **Iniciativa de Revisión:** La revisión periódica será impulsada por el Coordinador/a de Bienestar y Protección. Las revisiones extraordinarias podrán ser iniciadas por el Coordinador/a o a propuesta de la Dirección de la academia.
- **Recopilación de Información:** El Coordinador/a recopilará datos y feedback relevante, que incluirá:
 - Los resultados de las evaluaciones periódicas del Protocolo (según el modelo de evaluación que se adjuntará como Anexo VI)
 - Las propuestas de mejora generadas (según el modelo de propuestas de mejora que se adjuntará como Anexo VII)
 - La experiencia acumulada en la gestión de casos.
 - Los cambios normativos que puedan haber surgido.

- Las sugerencias recibidas del personal, familias o alumnos.
- **Análisis y Propuesta de Cambios:** El Coordinador/a analizará toda la información recopilada y elaborará una propuesta de cambios y mejoras al Protocolo.
- **Aprobación de la Dirección:** La propuesta de cambios será presentada a la Dirección de la Academia para su revisión y aprobación final.
- **Implementación de Cambios:** Una vez aprobados, los cambios se incorporarán al Protocolo. Se asignarán responsabilidades y plazos para la implementación de las nuevas medidas o modificaciones.
- **Nueva Difusión:** Cualquier modificación o actualización del Protocolo deberá ser **difundida a todo el personal, familias y, de forma adaptada, a los alumnos**, utilizando los canales de comunicación habituales de la academia (web, email, carteles, formación). Es fundamental que todos los implicados estén al tanto de las versiones más recientes del documento.
- **Registro de Versiones:** Se mantendrá un control de versiones del Protocolo, indicando la fecha de la última revisión y las modificaciones realizadas, para asegurar la trazabilidad del documento.

9. Anexos

Los siguientes anexos forman parte integral del presente Protocolo de Actuación frente a la Violencia contra la Infancia y la Adolescencia, y son herramientas fundamentales para su correcta implementación y seguimiento.

- **Anexo I: Acta de Nombramiento del Coordinador/a de Bienestar y Protección**
 - Documento formal que acredita la designación de la persona responsable de la coordinación del protocolo.
- **Anexo II: Manual de Funciones del Coordinador/a de Bienestar y Protección de la Infancia y Adolescencia**
 - Descripción detallada de las responsabilidades, tareas y competencias del Coordinador/a.
- **Anexo III: Código de Conducta para el Personal de la Academia**
 - Documento que establece las normas de comportamiento y los límites en la interacción del personal con los menores.
- **Anexo IV: Modelo de Parte de Comunicación de Indicios de Violencia**
 - Formulario estandarizado para que cualquier miembro del personal registre y comunique al Coordinador/a cualquier sospecha o conocimiento de situación de violencia. Deberá incluir campos para:
 - Fecha y hora de la detección/conocimiento.
 - Datos del menor afectado (anonimizados en el protocolo general, pero con espacio para el registro interno).
 - Descripción objetiva de los hechos, observaciones o manifestaciones.
 - Persona que comunica.
 - Firma.

- **Anexo V: Modelo de Registro de Actuaciones del Coordinador/a de Bienestar y Protección**
 - Formulario para que el Coordinador/a documente cada paso de la actuación ante un caso, incluyendo:
 - Fecha de inicio del caso.
 - Resumen de la valoración inicial.
 - Medidas de protección adoptadas.
 - Comunicaciones realizadas a autoridades externas (fecha, hora, con quién se habló, número de expediente si aplica).
 - Seguimiento del menor.
 - Fecha de cierre del caso.
- **Anexo VI: Modelo de Evaluación Periódica del Protocolo de Actuación**
 - Cuestionario o plantilla para la revisión anual del protocolo, analizando su implementación, eficacia y áreas de mejora.
- **Anexo VII: Modelo de Propuestas de Mejora del Protocolo de Actuación**
 - Formato para registrar y proponer acciones concretas para optimizar el funcionamiento del protocolo.
- **Anexo VIII: Guion de taller de formación LOPIVI para empleados**
- **Anexo IX: Plan de Difusión del Protocolo**

Revisión 2026-03-23

ANEXO I: ACTA DE NOMBRAMIENTO DEL COORDINADOR/A DE BIENESTAR Y PROTECCIÓN DE LA INFANCIA Y ADOLESCENCIA

En Mairena del Aljarafe, a 24 de marzo de 2026.

Por medio del presente documento, y en cumplimiento de la Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia (LOPVI), la Dirección de **St. James Education Group, SLU**, con CIF B26731877 y domicilio social en Av. las Américas s/n Ciudad Expo I, loc 12, 41927 Mairena del Aljarafe (SE), procede al nombramiento de la persona que asumirá las funciones de **Coordinador/a de Bienestar y Protección**.

DATOS DE LA PERSONA NOMBRADA:

- **Nombre completo:** Zoi Sechlidou
- **NIE:** [REDACTED]
- **Puesto en la empresa:** Coordinadora departamento inglés
- **Correo electrónico de contacto:** zsechlidou@stjames.es
- **Teléfono de contacto:** 954187244

ACEPTACIÓN DEL NOMBRAMIENTO:

Zoi Sechlidou acepta el presente nombramiento y se compromete a desempeñar las funciones inherentes al cargo de Coordinador/a de Bienestar y Protección de la Academia de Idiomas St. James Education Group, SLU, conforme a lo establecido en la LOPVI y en el Protocolo de Actuación de la academia.

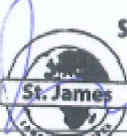
FUNCIONES PRINCIPALES (según el Manual de Funciones adjunto):

- Coordinar el desarrollo, implementación y evaluación del Protocolo de Actuación.
- Actuar como referente y punto de contacto para cualquier cuestión relacionada con la protección de la infancia.
- Recibir y gestionar las comunicaciones de posibles situaciones de violencia.
- Asesorar y formar al personal en materia de protección de la infancia.
- Velar por el cumplimiento de las medidas de prevención.
- Establecer la comunicación con las autoridades competentes cuando sea necesario.

VIGENCIA DEL NOMBRAMIENTO:

El presente nombramiento tendrá validez desde la fecha de su firma y hasta nueva comunicación expresa por parte de la Dirección de la Academia de St. James Education Group, SLU.

Y para que conste y surta los efectos oportunos, se firma el presente documento por duplicado, en el lugar y fecha arriba indicados.

St. James Education Group, SLU Representante de la Empresa	Coordinador/a de Bienestar y Protección
 St. James Education Group, S.L.U. C.I.F. B-26731877 Avda. de las Américas, s/n Circuito Comercial Ciudad Expo I, 12-12 41927 Mairena del Aljarafe (Sevilla)	[REDACTED]

Adjuntar a este documento el Manual de Funciones del Coordinador/a.