

ANEXO

Protocolo de actuación para la participación segura en Decide Madrid Joven

Consideraciones previas	2
1. Objetivos	2
2. Ámbito de aplicación.....	3
3. Definiciones	3
4. Medidas de Prevención, Detección y Actuación para la protección de los niños, niñas y adolescentes.....	4
5. Procedimiento de actuación ante conductas inadecuadas o indicios de riesgo	7
6. Designación del/de la Delegado/a de Protección.....	8
7. Funciones del/de la Delegado/a de Protección	8
8. Evaluación y mejora continua	8
Anexo I. Procedimiento de actuación ante conductas inadecuadas o indicios de riesgo	9
Anexo II. Registro de actuaciones.....	20

Consideraciones previas

La plataforma Decide Madrid Joven es una Iniciativa promovida por el Ayuntamiento de Madrid, orientada a facilitar la participación de jóvenes de entre 14 y 18 años en los asuntos municipales que les afectan.

Este Protocolo de actuación tiene como finalidad garantizar un entorno digital seguro, inclusivo y libre de violencia, 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 (en adelante, LOPIVI), así como de la Ley 4/2023 de la Comunidad de Madrid y el Reglamento de Servicios Digitales (DSA) de la Unión Europea.

El protocolo se estructura en dos niveles:

1. Protocolo de actuación. Marco base fijo, que recoge los principios y obligaciones fundamentales.
2. Anexos operativos, sujetos a revisión periódica (al menos una vez al año), para garantizar la adaptación a nuevas necesidades, normativas y buenas prácticas.
 - Anexo I. Procedimiento de actuación ante conductas inadecuadas o indicios de riesgo
 - Anexo II Registro de actuaciones

1. Objetivos

1.1. Garantizar un entorno digital seguro, inclusivo y libre de violencia para los niños, niñas y adolescentes entre 14 y 18 años que participan en la plataforma Decide Madrid Joven y en las actividades presenciales vinculadas, promoviendo la cultura del buen trato y el respeto a los derechos de la infancia y la adolescencia.

1.2. Objetivos Específicos

1. Establecer medidas preventivas que aseguren la protección integral de los niños, niñas y adolescentes frente a cualquier forma de violencia física, psicológica, sexual o digital en el uso de la plataforma y en las actividades presenciales.
2. Definir mecanismos claros de detección temprana ante situaciones de riesgo, desamparo o vulneración de derechos, garantizando la actuación inmediata conforme a la normativa vigente.
3. Definir los procedimientos de actuación en caso de identificar conductas inadecuadas o indicios de riesgo.
4. Promover la cultura del buen trato y la sensibilización sobre derechos de la infancia y adolescencia entre todos los agentes implicados (personal técnico, moderadores, responsables de actividades y usuarios).
5. Incorporar la figura del Delegado/a de Protección, como garante del cumplimiento del protocolo y punto de referencia para la atención y gestión de incidencias.

6. Asegurar la formación continua del personal vinculado a la plataforma y a las actividades presenciales en materia de prevención, detección y actuación frente a la violencia contra los niños, niñas y adolescentes.
7. Garantizar la revisión periódica del protocolo y sus anexos operativos, adaptándolo a nuevas necesidades, normativas y buenas prácticas.

2. **Ámbito de aplicación**

El presente protocolo se aplicará a todas las actividades, interacciones y servicios desarrollados en el marco de **Decide Madrid Joven** que impliquen la participación de niños, niñas y adolescentes, comprendidas entre los 14 y los 18 años.

Se incluyen específicamente todas las interacciones realizadas por usuarios, personal técnico, moderadores y responsables de la gestión de contenidos.

3. **Definiciones**

A los efectos de este Protocolo, se entiende por:

Entorno seguro: Espacio libre de violencia donde las actividades y las relaciones se desarrollan en un ambiente de buen trato, respetando en todo momento los derechos de la infancia y adolescencia y promoviendo un ambiente que protege su desarrollo integral (físico, psicológico y social) y les permite participar de manera positiva, respetuosa y libre de riesgos.

Buen trato: Se entiende por buen trato aquel que, respetando los derechos fundamentales de los niños niñas y adolescentes, promueve activamente los principios de respeto mutuo, dignidad del ser humano, convivencia democrática, solución pacífica de conflictos, derecho a igual protección de la ley, igualdad de oportunidades y prohibición de discriminación de los niños, niñas y adolescentes.

Para que exista buen trato, es necesario minimizar las conductas inadecuadas y actitudes que, sin constituir conductas violentas, no promueven el buen trato.

Violencia: Toda acción, omisión o trato negligente que priva a los niños, niñas y adolescentes de sus derechos y bienestar, que pone en peligro o interfiere en su adecuado desarrollo físico, psíquico o social. Independientemente de la forma en que se cometa, incluida la realizada a través de medios digitales o la tecnología de la información.

En concreto deben considerarse actos violentos: El maltrato físico, psicológico y emocional, los castigos físicos, humillantes o denigrantes, el descuido o trato negligente, las amenazas, injurias o calumnias, la explotación, incluyendo la violencia sexual, la corrupción, la pornografía infantil y la prostitución, el acoso escolar, el acoso sexual, el

ciberacoso, la violencia de género, la mutilación genital, la trata de seres humanos, el matrimonio forzado, el matrimonio infantil, el acceso no solicitado a pornografía, la extorsión sexual, la difusión pública de datos privados y la presencia de cualquier comportamiento violento en el ámbito familiar.

Situación de riesgo o de desprotección: Se considerará situación de riesgo aquella en la que, a causa de circunstancias, carencias o conflictos familiares, sociales o educativos, la persona menor de edad se vea perjudicada en su desarrollo personal, familiar, social o educativo, en su bienestar o en sus derechos de forma que, sin alcanzar la entidad, intensidad o persistencia que fundamentarían su declaración de situación de desamparo y la asunción de la tutela por ministerio de la ley, sea precisa la intervención de la administración pública competente, para eliminar, reducir o compensar las dificultades o inadaptación que le afectan y evitar su desamparo y exclusión social, sin tener que ser separado de su entorno familiar.

Conducta inadecuada: Toda acción, expresión, interacción o comportamiento que, sin constituir violencia ni suponer una vulneración directa de derechos, resulta contrario al buen trato, afecta negativamente a la convivencia o genera un entorno inseguro, irrespetuoso o perjudicial para la participación de los niños, niñas y adolescentes.

Autoridad: Se considerará autoridad a la persona que, de forma individual o como integrante de una corporación, órgano colegiado o tribunal, tenga capacidad de mando o ejerza jurisdicción propia. Se entiende por jurisdicción la facultad de ordenar, exigir el cumplimiento de lo dispuesto u obligar a otros en el ámbito público.

A los efectos de este protocolo se considera autoridad¹:

1. Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid.
2. Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado.
3. Ministerio Fiscal o la autoridad judicial.
4. Agencia de protección de datos.

4. Medidas de Prevención, Detección y Actuación para la protección de los niños, niñas y adolescentes

Para garantizar un entorno seguro y una participación adecuada en el contexto de *Decide Madrid Joven*, se aplicarán las siguientes Medidas de prevención, detección y actuación para la protección de los niños, niñas y adolescentes de entre 14 y 18 años:

¹ Artículo 17 La Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de Protección Integral a la Infancia y la Adolescencia frente a la Violencia (LOPVI).

1. **Verificación de identidad y edad en la plataforma.** Para participar en Decide Madrid Joven de forma activa es necesario registrarse y verificar la cuenta. Si solo quieres navegar, no te hace falta registrarte.

Durante el registro se solicitarán datos como nombre, fecha de nacimiento, DNI, NIE, pasaporte u otro documento oficial de identificación equivalente, teléfono y correo electrónico.

La verificación de la cuenta permite que se compruebe automáticamente que la persona está empadronada en Madrid y tiene entre 14 y 18 años, a través del padrón municipal y el documento de identidad. El teléfono se utiliza únicamente para enviar un código de confirmación para tu seguridad.

De esta manera se garantiza que solo las personas que cumplen los requisitos de edad y residencia pueden participar activamente en la plataforma.

2. **Anonimización de aportaciones.** Las contribuciones de los usuarios y usuarias se publicarán sin datos personales visibles, protegiendo la identidad de los niños, niñas y adolescentes.
3. **Supervisión y moderación activa de contenidos** para garantizar seguridad y respeto en las actividades digitales de la plataforma. Todas las aportaciones se supervisan antes de publicarse. Las acciones de moderación se documentarán y comunicarán, pudiendo incluir propuestas de corrección. Serán objeto de moderación las intervenciones violentas, insultos, amenazas, propaganda discriminatoria, vulneración de derechos y datos personales, así como aquellas conductas inadecuadas que, sin constituir conductas violentas, no promueven el buen trato.

El sistema de moderación aplicará una intervención graduada (advertencia, eliminación, suspensión temporal y expulsión definitiva, según la gravedad) de acuerdo con el procedimiento establecido en el **Anexo I. Procedimiento de actuación ante conductas inadecuadas o indicios de riesgo**, que define los niveles de riesgo y las medidas correspondientes para cada uno de ellos.

En cualquier caso, el tiempo máximo para la supervisión de los contenidos será de 24 horas.

4. **Figura del Delegado o Delegada de Protección frente a la Violencia** es la persona designada para garantizar entornos seguros para niños, niñas y adolescentes, prevenir y detectar situaciones de violencia, y activar los mecanismos de protección establecidos conforme a la Ley Orgánica 8/2021, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia.

5. **Comunicación ante detección de indicios de situación de violencia, riesgo o de desprotección.** En caso de que cualquier persona identifique indicios de violencia, o situación de riesgo o desprotección que pueda comprometer la seguridad, integridad o bienestar de una persona menor de edad, deberá actuarse de acuerdo con el deber de comunicación establecido en los artículos 15 a 20 de la Ley Orgánica 8/2021, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia (LOPVI).

6. **Canal de ayuda.** Se habilitará un correo electrónico específico para consultas y comunicación directa sobre protección infantil. El **Canal** permitirá a los niños, niñas y adolescentes presentar inquietudes o denuncias sobre actos violentos, garantizando confidencialidad. Estará disponible tanto en actividades digitales como actividades presenciales, con difusión clara y continua.

El/la **Delegado/a de Protección** revisará y tramitará cada comunicación con objetividad y se asegurará de la protección del interés superior del menor en todo el proceso.

Todas las actuaciones se informan al órgano competente en materia de Participación Ciudadana.

7. **Formación.** Todo el personal implicado en la gestión y dinamización de la plataforma contará conocimientos en derechos de la infancia y prevención de la violencia, para la detección temprana de situaciones de riesgo.

8. **Códigos de conducta.** Se establecerán pautas de comportamiento de obligado cumplimiento con el fin de garantizar los Derechos de las personas en general, y de los usuarios en particular.

9. **Información clara y accesible.** Todos los avisos, normas, manuales y guías se redactarán en un lenguaje adaptado a adolescentes, para que comprendan sus derechos, reglas de participación, códigos de conducta y canales de ayuda disponibles.

10. **Comunicación y divulgación.** Este protocolo se comunicará:

a) A todas las personas responsables de los espacios presenciales y digitales incluidos en *Decide Madrid Joven*, así como al personal público y de empresas contratistas que presten servicios en dichos espacios.

b) A los y las usuarias y participantes, quienes serán informados sobre la existencia del protocolo, su aplicación y sus derechos y obligaciones para garantizar una participación segura.

5. Procedimiento de actuación ante conductas inadecuadas o indicios de riesgo

Para garantizar la existencia de un entorno seguro en las actividades digitales y presenciales desarrolladas en la Plataforma de participación digital para Jóvenes Decide Madrid Joven, se ha establecido un procedimiento de actuación basado en la intervención graduada, aplicando distintas medidas según el nivel de riesgo detectado en las actitudes, situaciones, o comportamientos que puedan producirse en el desarrollo de las actividades de la plataforma.

En todo caso las actuaciones derivadas de la aplicación de este procedimiento de actuación se regirán por los siguientes principios:

1. **Principio de Confidencialidad.** mantener la confidencialidad de la información. Solo compartir datos personales con las autoridades o entidades necesarias y directamente involucradas en la gestión de la incidencia.
2. **Principio de Necesidad y Proporcionalidad:** Solo compartir la información necesaria para abordar la incidencia en cuestión, evitando proporcionar datos innecesarios.
3. **Consentimiento:** Obtener el consentimiento de las personas afectadas antes de compartir su información personal. Sin embargo, en casos de urgencia o cuando exista un deber legal², el consentimiento puede no ser requerido.
4. **Registro y Documentación:** Mantener un registro detallado de la comunicación de incidencias, con acceso restringido, que incluya qué datos se compartieron, con quién y con qué propósito. Todas las incidencias y medidas adoptadas se registrarán según el modelo establecido en el Anexo II.
5. **Principio de prevención y respuesta.** La actuación debe responder al caso detectado, prever futuros incidentes y contribuir a crear entornos seguros para los niños, niñas y adolescentes.
6. **Interés superior del niño.** Todas las acciones deben priorizar el bienestar y la voluntad de los niños, niñas y adolescentes, evitando riesgos adicionales y acompañándolos durante el proceso. La actuación seguirá el procedimiento establecido, informando a las familias cuando no suponga un riesgo mayor para el menor.
7. **Principio de accesibilidad.** Las medidas adoptadas se ajustarán a la edad, necesidades, cultura y contexto, garantizando una respuesta adaptada a cada caso.

² **Artículo 15 LOPIVI. Deber de comunicación de la ciudadanía.**

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.

6. Designación del/de la Delegado/a de Protección

Se procederá a la designación de un/a Delegado/a de Protección, cuya función será velar por la correcta aplicación de las medidas de prevención, detección y actuación frente a cualquier forma de violencia que pudiera producirse en el marco de Decide Madrid Joven.

El/a Delegado/a de Protección será nombrado/a entre el personal de la Dirección General competente en materia de Participación Ciudadana, o, en su caso, podrá ser designada una persona física o jurídica externa, debidamente cualificada, en quien se delegue formalmente dicha responsabilidad.

7. Funciones del/de la Delegado/a de Protección

En el marco de Decide Madrid Joven y sus actividades, el Delegado/a de Protección será responsable de:

1. Será la persona a la que los niños, niñas y adolescentes puedan acudir para expresar sus inquietudes y será la encargada de recibir comunicaciones, y consultas relacionadas con este Protocolo.
2. Se encargará de la difusión y el cumplimiento de los protocolos establecidos.
3. Iniciará las comunicaciones pertinentes en los casos en los que se haya detectado una situación de violencia sobre la infancia o la adolescencia, sin perjuicio de que, en situaciones justificadas, dicha comunicación se inicie por cualquier persona que tenga conocimiento o sospechas de una situación de violencia en atención al deber de comunicación que figura en la ley
4. Comunicar a la Dirección General de Participación Ciudadana todas las actuaciones realizadas a este respecto.

Sus funciones, competencias y procedimientos de actuación se actualizarán conforme a la normativa vigente y a las necesidades del servicio.

8. Evaluación y mejora continua

El protocolo será revisado anualmente por el/la Delegado/a de Protección, incorporando mejoras derivadas de la experiencia práctica, cambios normativos y aportaciones de los servicios municipales, otras Administraciones públicas u otro origen así como de las aportaciones de los niños, niñas y adolescentes participantes.

Anexo I. Procedimiento de actuación ante conductas inadecuadas o indicios de riesgo

1. Consideraciones previas

Este documento es el Anexo I operativo del Protocolo de actuación base. Es de uso exclusivo del equipo moderador y se estructura para orientar la toma de decisiones ante cualquier conducta o situación detectada en la plataforma.

Roles del equipo: quién hace qué

El procedimiento se ejecuta por tres actores con funciones diferenciadas y complementarias:

Rol	Funciones principales	Nivel de actuación
MODERADOR/A	Supervisión activa de contenidos. Detección y clasificación inicial. Intervención directa en N1. Recopilación de pruebas y elaboración del parte de incidencias. Traslado al Delegado/a en N2–N5.	Niveles 1, 2, 3, 4 y 5 (detección). Actuación autónoma solo en Nivel 1.
DELEGADO/A DE PROTECCIÓN	Recepción de incidencias de N2 a N5. Valoración de pruebas. Registro interno. Coordinación con autoridades externas (CSS, Policía, 112). Comunicación a la Dirección General. Punto de referencia para jóvenes y familias. Atención del canal de ayuda.	Niveles 2, 3, 4 y 5. Disponibilidad para emergencias en N5.
RESPONSABLE DE PLATAFORMA	Aplicación de medidas técnicas: bloqueo temporal (N3) y eliminación de cuenta (N4 y N5). Gestión de infraestructura y filtros automáticos.	Niveles 3, 4 y 5 a requerimiento del Delegado/a.

2. Procedimiento de actuación en situaciones de riesgo

2.1 Fases del procedimiento de actuación

El procedimiento se articula en seis fases secuenciales que garantizan una respuesta coherente, documentada y trazable ante cualquier incidencia:

Fase	Nombre	Descripción
1	Detección inicial	El moderador o moderadora identifica la conducta o situación. Las fuentes son: revisión manual diaria, sistema automatizado de palabras clave, botón de reporte de usuarios, o canal de ayuda (correo específico de protección).
2	Clasificación del riesgo	Se asigna un nivel de riesgo (1 a 5) según los criterios del apartado 2.2. La clasificación valora: gravedad objetiva del contenido, historial previo del usuario, número de personas afectadas y carácter puntual o sistemático de la conducta.
3	Acción inmediata	Se ejecutan las medidas correspondientes al nivel asignado conforme al apartado 2.3. En N1 actúa el moderador de forma autónoma. En N2 a N5 se traslada de forma inmediata al Delegado/a de Protección.
4	Escalamiento y derivación	Si el riesgo supera el nivel inicialmente asignado, o no se resuelve con las medidas adoptadas, se transfiere al responsable superior según la cadena: Moderador → Delegado/a → Responsable de Plataforma → Dirección General. Derivación a autoridades de referencia según nivel de riesgo
5	Registro y documentación	Todas las actuaciones se documentan en el registro interno (Anexo II), con acceso restringido. Incluye: fecha y hora, nivel asignado, pruebas, medidas adoptadas, responsable y resultado. Las pruebas digitales se conservan mediante capturas de pantalla con fecha/hora, enlaces y exportaciones PDF.
6	Seguimiento	Control posterior para verificar la resolución. En N3: bloqueo temporal y plan de retorno. En N4-N5: seguimiento por el Delegado/a hasta cierre formal del caso. Revisión de patrones de incidencias en la evaluación del protocolo.

2.2 Definición de los niveles de riesgo

El sistema adopta una escala de cinco niveles de riesgo para graduar la respuesta de forma proporcional. La clasificación es progresiva: un nivel superior incluye siempre la posibilidad de que el comportamiento sea una continuación o agravamiento del nivel anterior.

Nivel	Denominación	Descripción general	Criterio clave
NIVEL 1	Riesgo leve	Conductas o situaciones que generan molestias, tensiones o conflictos menores. Pueden reconducirse fácilmente mediante advertencia o intervención básica.	Sin intención de daño significativo. No afecta de forma relevante a la convivencia.
NIVEL 2	Riesgo medio	Conductas que persisten tras una intervención inicial o que muestran impacto moderado en la convivencia, el respeto o el uso adecuado del entorno.	Reiteración tras moderación. Requiere actuación más firme y comunicación al Delegado/a.
NIVEL 3	Riesgo alto	Continuación o agravamiento de N2, o conductas que evidencian afectación clara al bienestar o seguridad. Actuación hostil sistemática.	Requiere intervención estructurada. Bloqueo temporal. Comunicación al Delegado/a. Notificación obligatoria a Servicios Sociales (CSS)
NIVEL 4	Riesgo grave	Conductas que comprometen la seguridad, integridad física* o emocional, privacidad o dignidad. No implican daño inmediato pero requieren protección urgente.	Notificación obligatoria a Servicios Sociales (CSS) y eliminación de cuenta. Comunicación a DGPC.
NIVEL 5	Riesgo muy grave	Situaciones con daño inmediato para la seguridad e integridad física del niño, niña o adolescente o personas de su entorno.	Contacto inmediato al 112. Eliminación de cuenta. Intervención de emergencia sin demora.

*Cómo integridad física puede entenderse también a todo lo que tenga que ver con la identidad digital, vulneración de datos personales, ciberbullying, etc.

2.3 Procedimiento de actuación por niveles

A continuación se detalla, para cada nivel de riesgo, las conductas o situaciones típicas, los actores responsables, las medidas concretas a aplicar y los plazos de actuación.

NIVEL 1 — RIESGO LEVE

Actor	Conducta / Situación	Medidas de actuación	Plazo
MODERADOR /A	Conflicto leve por lenguaje inapropiado, comentarios ofensivos o burlas aisladas, difusión de rumores o información imprecisa.	Intervención directa comentando la situación de forma respetuosa, tratando de reconducir la conducta. En actividades digitales: moderación del contenido conforme a recomendaciones del INCIBE. Solo se publica aportación si se corrige	Inmediato desde conocimiento

NIVEL 2 — RIESGO MEDIO

Actor	Conducta / Situación	Medidas de actuación	Plazo
MODERADOR /A	Reiteración de conductas de N1 sin reconducción. Faltas de respeto más directas, conductas disruptivas continuadas, acciones impulsivas con riesgo moderado.	Intervención directa y retirada del contenido en actividades digitales. Elaboración del parte de incidencias. Recopilación de pruebas (capturas con fecha/hora, enlaces, PDF). Comunicación de la incidencia y entrega de pruebas al Delegado/a de Protección. No publicación de contenidos.	Inmediato desde conocimiento
DELEGADO/A DE PROTECCIÓN	—	Valoración de las pruebas aportadas. Registro interno y conservación de pruebas (Anexo II).	Inmediato desde recepción
DELEGADO/A DE PROTECCIÓN	—	Comunicación de incidencia al responsable del contrato.	Mensual

NIVEL 3 — RIESGO ALTO

Actor	Conducta / Situación	Medidas de actuación	Plazo
MODERADOR/A	Reiteración o persistencia en conductas de N2 sin reconducción. Actitud hostil sistemática, acoso verbal a otro usuario, conducta desafiante.	Comunicación de incidencia y entrega de pruebas al Delegado/a de Protección de forma inmediata. No publicación de contenidos	Inmediato desde conocimiento
DELEGADO/A DE PROTECCIÓN	—	Valoración de las pruebas. Registro interno y conservación de pruebas (Anexo II).	Inmediato desde recepción
DELEGADO/A DE PROTECCIÓN	—	Comunicación de incidencia al responsable del contrato. Notificación a los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid (CSS del distrito correspondiente) mediante el modelo de notificación oficial.	24 horas
RESPONSABLE DE PLATAFORMA	—	Bloqueo temporal de la cuenta del usuario infractor.	Primer día laborable tras comunicación

NIVEL 4 — RIESGO GRAVE

Actor	Conducta / Situación	Medidas de actuación	Plazo
MODERADOR/A	Amenazas graves contra la integridad de otra persona o de sí mismo. Insultos graves, conductas intimidatorias, coacciones, humillaciones, ciberbullying, publicación de datos personales,	Recopilación de pruebas y elaboración del parte de incidencias. Entrega inmediata del parte e incidencias al Delegado/a de Protección. Informar y dar a conocer que la situación es considerada de gravedad, teniendo la obligación de atender y comunicar dicha situación	Inmediato desde conocimiento

	exclusión o ridiculización pública, sexting, grooming, suplantación de identidad.	para tomar las medidas pertinentes para garantizar la seguridad. No publicación de contenidos	
DELEGADO/A DE PROTECCIÓN	—	Valoración de la información y recopilación de datos adicionales. Comunicación al usuario de las medidas adoptadas. Comunicación a Policía Municipal o Policía Nacional (091) según valoración.	Inmediato desde recepción
DELEGADO/A DE PROTECCIÓN	—	Comunicación a la Dirección General de Participación Ciudadana (DGPC). Notificación a los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid (CSS del distrito correspondiente) mediante el modelo de notificación oficial. Registro interno y conservación de pruebas en lugar seguro y con acceso restringido.	24 horas siguientes a la recepción
RESPONSABLE DE PLATAFORMA	—	Eliminación de la cuenta del usuario en Decide Madrid Joven.	Primer día laborable tras comunicación

NIVEL 5 — RIESGO MUY GRAVE — EMERGENCIA

Actor	Conducta / Situación	Medidas de actuación	Plazo
MODERADOR/A	Indicios de situaciones con daño inmediato para la seguridad e integridad física del niño, niña o adolescente o personas de su entorno.	Contacto inmediato con el Delegado/a de Protección. Contacto y colaboración con autoridades competentes a través del Centro de Emergencias 112 (esta actuación la realiza el Delegado/a de Protección si está en jornada laboral).	Inmediato desde conocimiento

		<p>Informar y dar a conocer que la situación es considerada de emergencia, teniendo la obligación de atender y comunicar dicha situación para tomar las medidas pertinentes para garantizar la seguridad.</p> <p>Recopilación de pruebas y elaboración del parte de incidencias.</p> <p>Entrega inmediata del parte e incidencias al Delegado/a de Protección.</p>	
DELEGADO/A DE PROTECCIÓN	—	<p>Valoración de la información emitida y recopilación de datos adicionales.</p> <p>Llamada al Centro de Emergencias 112.</p> <p>Notificación a los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid (CSS del distrito correspondiente) mediante el modelo de notificación oficial.</p> <p>Comunicación directa con el usuario para dar a conocer las medidas para atender la emergencia.</p> <p>Registro interno y conservación de pruebas.</p> <p>Comunicación a la Dirección General de Participación Ciudadana.</p>	Inmediato desde conocimiento
RESPONSABLE DE PLATAFORMA	—	<p>Eliminación de la cuenta del usuario en Decide Madrid Joven.</p>	Primer día laborable tras comunicación

3.4 Definición de conductas inadecuadas o violentas

A efectos de clasificación del nivel de riesgo, se consideran las siguientes conductas siendo ampliable y no exclusivas a las que se detectan en esta tabla en función de cada caso en particular:

Conducta	Definición operativa
Daño físico o psicológico humillante o denigrante	Uso de fuerza física para causar dolor o malestar, o actos crueles y degradantes sin fuerza física: menosprecio, humillación, amenazas, generar miedo, ridiculización. Puede tener consecuencias penales.
Amenazas	Afirmaciones dirigidas a avisar de un mal real, serio y persistente hacia el menor, su familia o allegados. No es necesaria la intención de consumarlo; basta con que el niño, niña o adolescente lo perciba posible.
Injurias	Acto que perjudica la reputación o estima niño, niña o adolescente u otra persona: insultos, burlas, imputación de conductas o menosprecio. Debe darse a conocer a terceros para ser injuria.
Calumnias	Imputación falsa de un delito al niño, niña y adolescente u otra persona a sabiendas de que no lo cometió.
Acoso / Ciberacoso	Comportamiento repetido que busca atemorizar, enfadar o humillar mediante tecnologías digitales: mensajes hirientes, difusión de imágenes, suplantación de identidad. Delito tipificado en el art. 172 ter del Código Penal.
Violencia de género	Todo acto de violencia física o psicológica, incluidas agresiones sexuales, amenazas o coacciones ejercidas por razones de género. Delito tipificado en el Código Penal.
Sexting	Difusión, revelación o cesión a terceros de imágenes o grabaciones de carácter íntimo sin consentimiento. Delito previsto en el art. 197 del Código Penal.
Difusión de datos privados	Revelación y difusión de datos personales sin consentimiento. Delito previsto en el art. 197 del Código Penal.
Grooming	Adulto que se hace pasar por menor para ganarse la confianza de un niño, niña o adolescente y obtener favores sexuales, imágenes íntimas o encuentros físicos.

3. Autoridades de referencia

A efectos de este procedimiento, se considera autoridad (conforme al art. 17 LOPIVI):

Autoridad	Cuándo contactar	Cómo contactar
Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid (CSS)	Nivel 3, 4 y 5: dentro de las 24 horas siguientes a la detección.	Modelo de notificación oficial. CSS del distrito correspondiente a la dirección del menor. Copia al correo del distrito.

Autoridad	Cuándo contactar	Cómo contactar
Centro de Emergencias 112	Nivel 5: de forma inmediata ante daño físico inminente.	Llamada telefónica al 112. Realizada por el Delegado/a si está en jornada; por el moderador en su ausencia.
Policía Municipal / Policía Nacional (091)	Nivel 4: según valoración del Delegado/a.	Comunicación telefónica y posterior documentación.
Ministerio Fiscal / Autoridad judicial	Cuando los hechos puedan ser constitutivos de delito.	A través del Delegado/a de Protección, en coordinación con el servicio jurídico del Ayuntamiento.
Agencia de Protección de Datos	Cuando se produzca difusión no autorizada de datos personales.	A través del Delegado/a de Protección y remitir copia de incidencias al Delegado del Protección de Datos del DGPC.

4. Modelo de notificación a Servicios Sociales (Niveles 4 y 5)

En cumplimiento de la LOPIVI (arts. 15 a 20), la Ley 4/2023 de la Comunidad de Madrid y el art. 13 de la LO 1/196, el Delegado/a de Protección cumplimentará el siguiente modelo cuando detecte indicios de situación de riesgo o violencia:

Base legal

Artículo 15 LOPIVI – Deber de comunicación de la ciudadanía: 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.

4.1. Datos de identificación del menor

Nombre	Primer apellido	Segundo apellido

Nombre	Primer apellido	Segundo apellido
Documento de identificación	Fecha de nacimiento	País de nacimiento
Nacionalidad	Dirección (calle, nº, piso)	Código postal
Teléfono 1	Teléfono 2	Correo electrónico

4.2. Datos de la violencia detectada

Fecha de ocurrencia	Ámbito de ocurrencia
	Decide Madrid Joven
Tipo de violencia	Destinatario del acto
<input type="checkbox"/> Física <input type="checkbox"/> Psicológica <input type="checkbox"/> Verbal <input type="checkbox"/> Sexual <input type="checkbox"/> Redes sociales <input type="checkbox"/> Imagen/datos <input type="checkbox"/> Otra: ___	<input type="checkbox"/> Él/ella mismo/a <input type="checkbox"/> Material <input type="checkbox"/> Otra/s persona/s Nombre: _____

4.3. Descripción de la situación

Describir lo más detalladamente posible los indicios detectados:

Fecha: _____

Firmado: _____

5. Evaluación y mejora continua

El/la Delegado/a de Protección, revisará con una periodicidad mínima anual el presente protocolo, proponiendo la incorporación de mejoras derivadas de la experiencia práctica, cambios normativos y otras aportaciones. La revisión extraordinaria se activará ante:

- Un cambio normativo relevante.
- Una incidencia de Nivel 5.
- La detección de una laguna significativa en el procedimiento.
- Consecuencias o restricciones más concretas de acuerdo al Nivel.

