

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, cyberbullying, 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, exclusión o ridiculización pública, sexting, grooming, suplantación de identidad.	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 para tomar las medidas pertinentes para garantizar la seguridad. No publicación de contenidos	Inmediato desde conocimiento
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
MODERADORA/A	Indicios de situaciones con daño inmediato para la seguridad e integridad física del niño, niña o adolescente o personas de su entorno.	<p>Contacto inmediato con el Delegado/a de Protección.</p> <p>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).</p> <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>	Inmediato desde conocimiento
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	—	Eliminación de la cuenta del usuario en Decide Madrid Joven.	Primer día laborable tras comunicación

2.4 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 artículo 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 artículo 197 del Código Penal.
Difusión de datos privados	Revelación y difusión de datos personales sin consentimiento. Delito previsto en el artículo 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 artículo 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.
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 (artículos 15 a 20), la Ley 4/2023 de la Comunidad de Madrid y el artículo 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
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.