

PROTOCOLO DE ASESORAMIENTO EN VULNERACIÓN DE DERECHOS

Guía para detectar, documentar, asesorar, acompañar y derivar casos de vulneración de derechos, garantizando protección, respeto a las decisiones de la persona y entornos seguros y no violentos.

FASES

1. Detección y recogida de información

- **Escuchar** activamente el relato, sin emitir juicios.
- **Validar** la vivencia como legítima, con o sin pruebas.
- **Identificar** el derecho vulnerado.
- **Recoger** información básica (fecha, lugar, derecho afectado, agente implicado).
- Confirmar **consentimiento** para documentar el caso.

Anexo 1 - [Ficha de detección e identificación](#).

Anexo 2 - [Modelo Autorización uso de datos](#)



2. Información y orientación

Dar **información clara y sencilla** sobre:
Qué derechos pueden haberse vulnerado.

Qué puede hacer.

Quién puede apoyarle en el proceso (servicio de asesoría jurídica, servicios especializados en discapacidad, igualdad, consumo, etc.).

Se evaluará conjuntamente cuál es la vía más segura, útil y viable

Anexo 3 - [Infografía Mecanismos de defensa](#).

3. Derivación y/o acompañamiento

Algunas situaciones pueden requerir atención especializada o inmediata; en esos casos, **es fundamental derivar** con consentimiento informado a recursos adecuados.

Acompañar si inicia reclamación, denuncia o mediación.

Si no quiere denunciar ni reclamar:

- Respetar su decisión.
- Validar su vivencia.
- Recordar que puede retomar el proceso.
- Registrar anónimamente con consentimiento para fines internos de seguimiento e incidencia.

Anexo 3 - [Guía de recursos especializados](#)



4. Seguimiento y cierre

Hacer seguimiento de forma cercana.

Registrar si hubo resolución o respuesta.

Cerrar el caso con una breve **evaluación** de cómo se sintió la persona durante el proceso.

PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN

- Consentimiento informado.
- Respeto al ritmo y decisiones de la persona.
- Confidencialidad de toda la información recabada.
- Enfoque interseccional.
- No revictimización: evitar insistencias innecesarias o presiones.



COCEMFE