



C/Real, 58
35450 Santa María de Guía
CIF G76029677
☎ (+34)699186335
✉ clubvoleibolguia@gmail.com
🌐 www.clubvoleibolguia.com
Nº de registro de Entidades Deportivas de Canarias
29-743/85

PROTOCOLO DE MÉTODOS ADECUADOS DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS (MASC) DEL CLUB DEPORTIVO VOLEIBOL GUÍA

1. Objeto y finalidad

El Club Deportivo Voleibol Guía, en adelante **el Club**, establece el presente Protocolo de Métodos Adecuados de Solución de Controversias (MASC) como instrumento interno destinado a prevenir y gestionar de manera ordenada, respetuosa y dialogada las posibles controversias que puedan surgir en el desarrollo de la actividad deportiva.

El Club entiende que el deporte, y particularmente la práctica del voleibol en sus diferentes categorías, requiere un entorno basado en el respeto, la comunicación, la responsabilidad, la convivencia y el juego limpio.

El presente Protocolo pretende ofrecer un cauce para abordar aquellas discrepancias que puedan surgir entre deportistas, personal técnico, familias, órganos directivos y demás personas vinculadas al Club, favoreciendo, cuando las circunstancias lo permitan, la búsqueda de soluciones consensuadas.

Los mecanismos previstos en este documento tendrán carácter interno y se aplicarán sin perjuicio de la normativa legal, deportiva y federativa que resulte aplicable.

2. Ámbito de aplicación

Este Protocolo será aplicable a las personas que formen parte o estén vinculadas al Club, entre ellas:

- Jugadoras y deportistas de las diferentes categorías.
- Jugadoras menores de edad y sus padres, madres o representantes legales.
- Entrenadores y entrenadoras.
- Personal técnico y auxiliar.
- Dirección deportiva.
- Junta Directiva.



C/Real, 58
35450 Santa María de Guía
CIF G76029677
☎ (+34)699188335
✉ clubvoleibolguia@gmail.com
🌐 www.clubvoleibolguia.com
Nº de registro de Entidades Deportivas de Canarias
29-743/85

- Personal administrativo.
- Delegados y responsables de equipo.
- Voluntariado.
- Colaboradores.
- Familias.
- Patrocinadores o colaboradores cuando la controversia esté directamente relacionada con la actividad del Club.

El Protocolo podrá aplicarse a controversias surgidas durante:

- Entrenamientos.
- Partidos oficiales o amistosos.
- Competiciones federadas.
- Torneos y concentraciones.
- Desplazamientos.
- Actividades de tecnificación.
- Actos organizados por el Club.
- Actividades de convivencia.
- Reuniones de equipos o familias.
- Comunicaciones relacionadas con la actividad deportiva del Club.

3. Principios de actuación

La aplicación del Protocolo se basará en los siguientes principios:

3.1. Respeto

Todas las personas deberán mantener un comportamiento respetuoso hacia compañeras, compañeros, entrenadores, entrenadoras, familias, árbitros, personal de los clubes y demás participantes en las actividades deportivas.



C/Real, 58
35450 Santa María de Guía
CIF G76029677
☎ (+34)699186335
✉ clubvoleibolguia@gmail.com
🌐 www.clubvoleibolguia.com
Nº de registro de Entidades Deportivas de Canarias
29-743/85

3.2. Buena fe

Las personas que participen en un procedimiento deberán actuar con voluntad de resolver la controversia y no con la finalidad de perjudicar a otra persona.

3.3. Igualdad y no discriminación

El Club promoverá un entorno libre de discriminación y garantizará un trato respetuoso con independencia de las circunstancias personales o sociales de cada persona.

3.4. Escucha

Todas las partes tendrán la posibilidad de exponer su versión de los hechos y ser escuchadas.

3.5. Imparcialidad

La persona encargada de facilitar la solución de la controversia deberá actuar con objetividad.

3.6. Confidencialidad

La información conocida durante el procedimiento será tratada con la debida reserva.

3.7. Voluntariedad

La participación en mecanismos de negociación, mediación o conciliación será voluntaria cuando así corresponda.

3.8. Protección de las deportistas

El Club prestará especial atención a la protección de las deportistas, especialmente cuando se trate de menores de edad, evitando situaciones de presión, intimidación, humillación o cualquier otra conducta contraria a su dignidad.



C/Real, 58
35450 Santa María de Guía
CIF G76029677
☎ (+34)699186335
✉ clubvoleibolguia@gmail.com
🌐 www.clubvoleibolguia.com
Nº de registro de Entidades Deportivas de Canarias
29-743/85

4. Controversias susceptibles de ser gestionadas

Podrán ser objeto de los mecanismos previstos en este Protocolo, siempre que por su naturaleza resulte adecuado:

- Conflictos de convivencia dentro de un equipo.
- Desacuerdos entre jugadoras.
- Conflictos entre jugadoras y personal técnico.
- Diferencias relacionadas con entrenamientos.
- Discrepancias sobre cuestiones organizativas.
- Problemas derivados de desplazamientos o concentraciones.
- Conflictos entre familias y personal del Club.
- Problemas de comunicación entre integrantes del Club.
- Desacuerdos relacionados con actividades, torneos o eventos.
- Conflictos entre integrantes de diferentes equipos.
- Otras controversias internas susceptibles de resolverse mediante el diálogo.

Las decisiones estrictamente deportivas corresponden a las personas y órganos competentes del Club y, cuando proceda, a la correspondiente federación deportiva.

El presente Protocolo no convierte una discrepancia deportiva en un conflicto susceptible de mediación cuando la cuestión deba ser resuelta conforme a la normativa deportiva o federativa.

5. Mecanismo de solución

El Club podrá recurrir, atendiendo a las características de cada situación, a los siguientes mecanismos:

5.1. Diálogo directo

Será la primera vía cuando las circunstancias permitan una conversación directa y respetuosa entre las personas implicadas.



C/Real, 58
35450 Santa María de Guía
CIF G76029677
☎ (+34)699186335
✉ clubvoleibolguia@gmail.com
🌐 www.clubvoleibolguia.com
Nº de registro de Entidades Deportivas de Canarias
29-743/85

5.2. Negociación

Cuando sea necesario, podrá intervenir una persona representante del Club para facilitar la comunicación y ayudar a las partes a alcanzar compromisos.

5.3. Mediación

Cuando el diálogo directo no sea suficiente, podrá recurrirse a una persona neutral que facilite la comunicación y ayude a las partes a identificar posibles soluciones.

5.4. Conciliación

Cuando resulte adecuado, podrá intervenir una persona que facilite el acercamiento entre las partes y formule propuestas orientadas a alcanzar un acuerdo.

El Club podrá recurrir a profesionales externos cuando la naturaleza de la controversia lo aconseje.

6. Inicio del procedimiento

El procedimiento podrá iniciarse:

- A petición de cualquiera de las personas implicadas.
- Por acuerdo entre las partes.
- A propuesta de la Junta Directiva.
- A propuesta de la Dirección Deportiva.
- Cuando el Club considere conveniente intervenir preventivamente para evitar que una discrepancia pueda agravarse.

La comunicación podrá realizarse por escrito a través de los canales oficiales del Club.

Deberá incluir, en la medida de lo posible:

- Identificación de la persona solicitante.
- Descripción de la situación.



C/Real, 58
35450 Santa María de Guía
CIF G76029677
☎ (+34)699186335
✉ clubvoleibolguia@gmail.com
🌐 www.clubvoleibolguia.com
Nº de registro de Entidades Deportivas de Canarias
29-743/85

- Personas implicadas.
- Fecha aproximada de los hechos.
- Actuaciones realizadas anteriormente.
- Posible solución propuesta.

La recepción de una comunicación no supone que el Club considere acreditados los hechos expuestos.

7. Valoración inicial

Recibida la comunicación, la persona responsable del Protocolo realizará una valoración inicial.

Se determinará:

- Si la cuestión está incluida en el ámbito del Protocolo.
- Si es adecuada una solución dialogada.
- Qué mecanismo resulta más apropiado.
- Si deben intervenir otras personas del Club.
- Si corresponde aplicar otro protocolo o procedimiento.

Cuando existan indicios de acoso, violencia, abuso, discriminación, violencia sexual, riesgo para una menor o cualquier otra situación que requiera protección específica, **no se utilizará este procedimiento para sustituir las actuaciones correspondientes.**

8. Procedimiento

Cuando se considere adecuado iniciar una actuación MASC, podrá seguirse el siguiente proceso:

Primera fase. Recepción

Se recibe la comunicación y se analiza la situación.



C/Real, 58
35450 Santa María de Guía
CIF G76029677
☎ (+34)699186335
✉ clubvoleibolguia@gmail.com
🌐 www.clubvoleibolguia.com
Nº de registro de Entidades Deportivas de Canarias
29-743/85

Segunda fase. Contacto con las partes

Se informa a las personas implicadas sobre la posibilidad de participar en el procedimiento.

Tercera fase. Exposición

Cada parte podrá explicar su versión y las circunstancias que considere relevantes.

Cuarta fase. Búsqueda de soluciones

Se identificarán alternativas y compromisos posibles.

Quinta fase. Acuerdo

Cuando exista consenso, podrá formalizarse por escrito.

Sexta fase. Seguimiento

Cuando sea necesario, el Club podrá comprobar el cumplimiento de los compromisos alcanzados.

9. Responsable del procedimiento

La Junta Directiva designará a la persona responsable de coordinar la aplicación del presente Protocolo.

Entre sus funciones estarán:

- Recibir las comunicaciones.
- Realizar la valoración inicial.
- Determinar el mecanismo adecuado.
- Facilitar el diálogo.
- Garantizar la confidencialidad.
- Coordinar, cuando proceda, la intervención de profesionales externos.
- Realizar el seguimiento de los acuerdos.



C/Real, 58
35450 Santa María de Guía
CIF G76029677
☎ (+34)699186335
✉ clubvoleibolguia@gmail.com
🌐 www.clubvoleibolguia.com
Nº de registro de Entidades Deportivas de Canarias
29-743/85

La persona responsable deberá abstenerse cuando exista una relación personal, deportiva o familiar con alguna de las partes que pueda afectar a su imparcialidad.

10. Especial protección de los menores

Cuando intervengan jugadoras menores de edad, el Club actuará teniendo siempre presente su interés superior.

Se garantizará:

- Su derecho a ser escuchadas de acuerdo con su edad y madurez.
- Su dignidad.
- Su intimidad.
- La ausencia de presiones.
- La participación de sus representantes legales cuando corresponda.
- La adopción de medidas preventivas cuando resulte necesario.

Ningún procedimiento MASC podrá utilizarse para minimizar o solucionar informalmente situaciones que puedan constituir violencia, abuso, acoso o cualquier otra conducta que requiera la activación de los mecanismos de protección correspondientes.

11. Relación con la actividad federativa y disciplinaria

El presente Protocolo no sustituye:

- El régimen disciplinario del Club.
- Las normas de la Real Federación Española de Voleibol.
- Las normas de la Federación Canaria de Voleibol.
- Los reglamentos de competición.
- Los procedimientos federativos.
- Las actuaciones administrativas o judiciales que correspondan.

Las controversias relativas a decisiones arbitrales, sanciones federativas, resultados, licencias, clasificaciones o cuestiones sometidas expresamente a los órganos federativos serán tramitadas conforme a la normativa correspondiente.



C/Real, 58
35450 Santa María de Guía
CIF G76029677
☎ (+34)699186335
✉ clubvoleibolguia@gmail.com
🌐 www.clubvoleibolguia.com
Nº de registro de Entidades Deportivas de Canarias
29-743/85

El Club podrá, no obstante, utilizar mecanismos de diálogo para aquellas cuestiones internas que puedan gestionarse de forma adecuada.

12. Acuerdos

Los acuerdos alcanzados podrán documentarse por escrito.

El acuerdo podrá recoger:

- Identificación de las partes.
- Cuestión objeto de controversia.
- Compromisos asumidos.
- Plazos.
- Forma de seguimiento.
- Fecha de revisión, cuando proceda.

Los acuerdos deberán respetar la legislación vigente, la normativa deportiva y los derechos de todas las personas implicadas.

13. Confidencialidad y protección de datos

Toda la información obtenida durante el procedimiento será tratada con carácter reservado.

El Club limitará el acceso a la información a las personas que necesiten conocerla para el adecuado desarrollo del procedimiento.

Los datos personales serán tratados conforme a la normativa vigente en materia de protección de datos.

No se divulgarán públicamente las circunstancias de una controversia ni los acuerdos alcanzados salvo obligación legal o requerimiento de una autoridad competente.



C/Real, 58
35450 Santa María de Guía
CIF G76029677
☎ (+34)699186335
✉ clubvoleibolguia@gmail.com
🌐 www.clubvoleibolguia.com
Nº de registro de Entidades Deportivas de Canarias
29-743/85

14. Registro interno

El Club podrá mantener un registro interno de los procedimientos MASC.

El registro podrá recoger:

- Fecha de inicio.
- Naturaleza general de la controversia.
- Mecanismo utilizado.
- Persona responsable.
- Fecha de finalización.
- Resultado general.

La información será conservada con las medidas de seguridad y confidencialidad correspondientes.

15. Prevención y formación

El Club promoverá una cultura de prevención de conflictos mediante:

- Comunicación respetuosa.
- Juego limpio.
- Respeto a compañeras y rivales.
- Respeto al equipo arbitral.
- Convivencia dentro de los equipos.
- Comportamiento adecuado de las familias.
- Formación en valores deportivos.
- Conocimiento de los protocolos internos.

Estas medidas estarán especialmente dirigidas a crear un entorno seguro para las deportistas y, particularmente, para las menores.



C/Real, 58
35450 Santa María de Guía
CIF G76029677
☎ (+34)699186335
✉ clubvoleibolguia@gmail.com
🌐 www.clubvoleibolguia.com
Nº de registro de Entidades Deportivas de Canarias
29-743/85

16. Compromiso del club

El Club Deportivo Voleibol Guía manifiesta su compromiso con la promoción de un entorno deportivo basado en el respeto, la convivencia, la igualdad, la responsabilidad y el diálogo.

El Club fomentará la utilización de mecanismos adecuados para prevenir y resolver las controversias internas siempre que la naturaleza de la situación permita esta vía.

El objetivo será contribuir a que todas las personas vinculadas al Club puedan desarrollar su actividad deportiva en un entorno seguro, respetuoso y libre de conductas contrarias a la convivencia.

17. Aprobación y vigencia

El presente Protocolo será aprobado por el órgano competente del Club Deportivo Voleibol Guía y permanecerá vigente mientras no sea sustituido o modificado mediante acuerdo posterior.

La Junta Directiva podrá actualizarlo cuando resulte necesario para adaptarlos a nuevas normativas, requisitos de las administraciones públicas o necesidades organizativas del Club.