

# **PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DEL ACOSO, EL MALTRATO Y OTRAS CONDUCTAS SIMILARES DE CÁRITAS DIOCESANA DE BARCELONA**

## I. INTRODUCCIÓN

CÁRITAS DIOCESANA DE BARCELONA es una organización sin ánimo de lucro que ayuda a las personas necesitadas.

CÁRITAS DIOCESANA DE BARCELONA ha elaborado esta política con el deseo de buscar y conseguir el bienestar y la mejora de la calidad de vida de todas las personas trabajan y disfrutan de los servicios que presta Cáritas.

### 1.-ÁMBITO DE APLICACIÓN.

Este protocolo debe aplicarse a cualquier persona que tenga relación con CARITAS DIOCESANA BARCELONA, tanto si es asalariada, voluntaria, proveedora o persona atendida.

### 2.-OBJETIVOS.

#### 2.1. - Generales

Se deben evitar comportamientos que puedan implicar cualquier tipo de mala práctica, maltrato, de abuso u otras conductas similares contra cualquier persona relacionada con Caritas.

Dotar a Caritas de una herramienta para prevenir, detectar, intervenir y, en su caso, paliar situaciones de maltrato, mala praxis o de abuso.

#### 2.2. - Particulares.

Sensibilizar a las personas atendidas, al personal y a los voluntarios sobre el maltrato, el abuso y las conductas similares y la necesidad de educar en la gestión positiva de los conflictos con el fin de evitarlos.

Favorecer la implantación de medidas preventivas.

Facilitar la detección del maltrato, el abuso y las conductas similares.

Establecer un circuito de coordinación entre los diferentes miembros de Caritas implicados en el protocolo.

### 3.-PRINCIPIOS:

La política de protección de personas se basa en mantener los estándares de protección de la seguridad; la Convención de las Naciones Unidas sobre los

derechos del niño, 1989 (y sus protocolos opcionales); la declaración de las Naciones Unidas sobre la eliminación de abusos y la explotación sexual y todas las convenciones de Naciones Unidas relacionadas con los niños; la legislación nacional de protección de la infancia y buenas prácticas internacionales.

- Todas las personas tienen los mismos derechos de protección contra los daños.
- Todo el mundo tiene la responsabilidad de apoyar la protección de las personas.
- Las organizaciones tienen el deber de cuidar a los que trabajan, están en contacto o afectados por su trabajo y sus operaciones.
- Si las organizaciones trabajan con socios, tienen la responsabilidad de ayudar a los socios a cumplir los requisitos mínimos de protección de personas.
- Todas las acciones sobre la protección de las personas se toman en beneficio de la persona, que son de importancia primordial.

#### **4.-DEFINICIONES.**

**La protección de las personas:** Caritas ha alcanzado la responsabilidad de proteger a las personas con las que se relaciona y se ha comprometido en garantizar que su personal, sus operaciones y sus programas no dañen a las personas; es decir, que no expongan a las personas a riesgo de daño y/o abuso. Caritas integra la seguridad de las personas en sus protocolos y, cuando es necesario, comunica las situaciones de riesgo a las autoridades competentes.

**"No hacer daño":** Es la responsabilidad que asume Caritas de "no hacer ningún daño" y/o en su caso, minimizar el daño que se puede hacer en caso de que se haga una programación incorrecta.

**Daños:** causar un mal, un perjuicio, deterioro, dolor o malestar. Maltratar o estropear algo.

**Abuso físico:** daño físico real o potencial perpetrado por otra persona, adulto o niño. Puede implicar golpes, sacudir, envenenar, ahogar y/o quemar, entre otros. El daño físico también puede ser causado cuando un padre o cuidador, crear síntomas o deliberadamente inducir una enfermedad a una persona.

**Abuso sexual:** forzar o tentar a una persona a involucrarse en actividades sexuales que él o ella no entienda completamente y tenga pocas opciones para otorgar el consentimiento libremente. Esto puede incluir el sexo oral, penetración o actos no penetrantes como la masturbación, besar, frotar y tocar. También puede incluir niños que se comprometen a mirar o producir imágenes sexuales, observar actividades sexuales y animar a los niños a comportarse sexualmente inadecuadamente.

**La explotación sexual:** una forma de abuso sexual que fuerza a personas a cualquier actividad sexual a cambio de dinero, regalos, alimentos, alojamientos, afecto, estatus o cualquier otra cosa que ellas o sus familias necesitan.

En general, implica que una persona sea manipulada o confundida. A veces se esconde bajo una apariencia de amistad, de obtener su confianza mediante engaño, y también usando drogas y el alcohol. La relación abusiva entre la víctima y el agresor implica un desequilibrio de poder cuando las opciones de la víctima son limitadas. Es una forma de abuso que los niños y adultos pueden interpretar como libremente aceptadas.

La explotación sexual se manifiesta de diferentes maneras. Puede implicar un control financiero, emocional o físico sobre una persona joven de forma disimulada. Se puede dar entre iguales que manipulan u obligan a las víctimas a la actividad sexual, a veces dentro de bandas y barrios afectados por bandas. También se da en redes oportunistas u organizadas de autores que se benefician económicamente del tráfico de víctimas jóvenes entre localizaciones diferentes para participar en actividades sexuales.

**Negligencia y tratamiento negligente:** teniendo en cuenta el contexto, los recursos y las circunstancias, la negligencia y el tratamiento negligente hacen referencia a una persistente falta para satisfacer las necesidades físicas y/o psicológicas básicas de una persona que se traducirá en un grave deterioro de la salud física, espiritual y saludable de esta persona.

Implica no controlar adecuadamente y desproteger individuos. Evitar proporcionar una nutrición segura, refugio y condiciones de vida/trabajo. También constituye negligencia materna durante el embarazo, el mal uso de drogas o de alcohol y el abandono y el maltrato de una persona discapacitada.

**Abuso emocional:** afecta al desarrollo emocional de una persona. Los actos emocionalmente abusivos incluyen restricción de movimiento, degradación, humillación, intimidación (incluyendo acoso cibernético) y amenazas, miedo, discriminación, ridiculizar u otras formas no físicas de tratamiento hostil y el rechazo.

**Explotación comercial:** explotación de una persona en el trabajo o en otras actividades en beneficio de los demás y en detrimento de la salud física o mental, educación, desarrollo moral o socioemocional del niño o del adulto.

**Afectados o interesados.** Persona titular de los datos personales.

**Decoro.** Aplicado a la ropa, significa decente, limpio, apropiado y de buen aspecto de la ropa que muestra respeto.

**Indicadores.** Indicaciones y signos que puedan mostrar una situación de riesgo.

**Abuso.** Proceder con una persona con crueldad, dureza y desconsideración, o no proporcionarle el cuidado que le hace falta.

**Modestia.** Aplicado a la ropa, significa llevar con moderación, con sencillez

**Persona menor (infantil).** Cualquier persona menor de 18 años tal y como se define en el Artículo 315 del código civil español.

**Persona en situación de vulnerabilidad.** Una persona que puede resultar herida o lesionada, física o moralmente. Todas las personas que, de alguna manera mantengan relación con Càritas, ya sean personas atendidas, asalariados, voluntarios, socios, donados o proveedores pueden ser consideradas personas en situación de vulnerabilidad cuando sufran alguna de las conductas que se describen en este protocolo.

**Pudor.** Aplicado a la ropa, ropa que cubre y no expone el cuerpo de una persona.

## II. PREVENCIÓN.

Hay que abordar la protección de las personas y la protección de sus derechos:

### 1.-EVALUACIÓN Y/MITIGACIÓN DE LOS RIESGOS

Se realizará una evaluación de riesgos de todas las operaciones, programas y actividades llevadas a cabo por Càritas. Se deben desarrollar estrategias de mitigación de los riesgos que puedan sufrir las personas e incorporarlas al diseño de programas, operaciones y actividades que afecten a estas personas.

Se deben evaluar los riesgos desde:

- **La probabilidad.** Se deben examinar los medios disponibles y ponerlos en relación con un análisis histórico, con el fin de evaluar la posibilidad de que estos riesgos se puedan concretar.
- **El Impacto.** Se deben evaluar las consecuencias de la concreción del riesgo que corre Caritas.

### 2.- CONTRATACIÓN SEGURA

Cuando se incorporen voluntarios, contratados, proveedores o colaboradores en Càritas se deben tener en cuenta los protocolos de contratación o incorporación definidos por el departamento de Desarrollo de personas.

### 3. DISEÑO DE PROGRAMAS SEGUROS

Cualquier proyecto, acción, servicio en el que participe Caritas debe ser seguro para las personas. Este protocolo debe tenerse en cuenta desde el diseño de la actividad, y también por defecto. Se debe evaluar y desarrollar cada nuevo proyecto de manera que sea más eficaz para garantizar los derechos de las personas.

### 4. COMUNICACIONES Y USO DE IMÁGENES Y DE INFORMACIÓN.

Cuando se utilicen imágenes e información de personas, hay que tener en cuenta:

- 1. Legitimación de la información.** Antes de proceder a la recogida de imágenes, sonidos y/o la recopilación de datos de una persona, debe solicitarse el consentimiento en aplicación de los artículos 7, 8 y 13 del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 , protección de datos. No se pueden publicar imágenes, sonidos o datos de las personas que no hayan dado su consentimiento previamente.
- 2. Hay que respetar la dignidad de las personas.** Se debe cuidar las fotografías que representen a personas con discapacidad, refugiados y personas en situaciones de conflicto y desastres, para retratar con precisión el contexto y mantener la dignidad.
- 3. Hay que dar información honesta.** El sujeto no será manipulado de manera que se distorsione la realidad de la situación.
  - a) Se deben evitar los estereotipos.
  - b) Si es necesario para proteger la confidencialidad, se cambiará el nombre de personas y de sus familiares y entorno.
  - c) No se publicará nunca el nombre completo de un menor de edad, ni sus datos de contacto.
  - d) No se fabricarán historias de casos y descripciones, aunque se puedan adaptar o editar para preservar la dignidad y confidencialidad del afectado.
  - e) No se utilizará una imagen de una cosa y luego se describirá como otra (por ejemplo, una imagen de un proyecto no se utilizará para ilustrar la obra de otro).
  - f) Si se utiliza una imagen de manera general (por ejemplo, ilustrando un proyecto similar al descrito), se dejará constancia clara al título.
  - g) Una imagen no se utilizará de una manera que distorsione deliberadamente la situación real.

- h)** Si una imagen representa una situación excepcional, no la trataremos de manera que sugiera que generalmente es cierta.
  - i)** El objetivo es estar seguro de que, en la medida de lo posible, si la viera, el sujeto considerará la imagen y su uso como veraz.
- 4.** Los estándares de gusto y decencia deben mantenerse coherentes con los valores de Caritas.

No se utilizarán las imágenes que, a criterio de la dirección de Caritas, sean eróticas, pornográficas, obscenas o que no estén de acuerdo con los estándares éticos de la institución definidas en su código ético.

- 5.** Caritas será sensible a las inquietudes y consejos de su personal.
- 6.** En situaciones de desastre, las personas que están ayudando serán tratadas de una manera positiva.
- 7.** Caritas siempre cooperará con los medios de comunicación para mejorar la respuesta pública, pero no se permitirá la publicidad interna o externa para tener prioridad.
- 8.** La manipulación de la imagen digital se puede utilizar para conseguir un efecto creativo o icónico, pero no de una manera que distorsione deliberada y engañosamente la realidad de la situación descrita.
- 9.** Se debe mantener una biblioteca fotográfica adecuada. Las imágenes deben ser actuales y adecuadas.
  - 1)** Todas las imágenes permanecerán en los archivos de Caritas y deben estar completamente documentadas. Únicamente se utilizarán aquellas imágenes de las que se hayan obtenido los correspondientes derechos.
  - 2)** El consentimiento general para la recogida de materiales de comunicación debe obtenerse al comienzo de un programa o proyecto.
  - 3)** Las personas deben estar preparadas y dispuestas a intervenir libremente en las entrevistas concretas antes de ser entrevistadas.
  - 4)** Las fotos de personas siempre deben ser dignas y respetuosas.



- 5) Todas las personas deben estar convenientemente vestidas.

## **7.-REDES SOCIALES**

### **7.1. - ámbito subjetivo:**

Lo establecido en esta sección será aplicable a todas las personas que se relacionen con Càritas, sean personas atendidas, contratados, voluntarios, proveedores y otros grupos de interés de Caritas.

### **7.2.-ámbito de aplicación de la política:**

Todo el mundo debe cumplir las normas que regulan esta política y debe someterse al régimen disciplinario de Càritas Diocesana de Barcelona

### **7.3.- obligaciones del Oficial de Cumplimiento:**

El oficial de cumplimiento será el responsable de supervisar, monitorizar y actualizar esta política.

### **7.4. - uso de las redes sociales:**

Las personas autorizadas por el oficial de Cumplimiento están autorizadas a publicar y compartir material en las redes sociales con el nombre de la organización.

### **7.5.- requisitos de uso de las redes sociales:**

Los blogs o redes sociales que implican directa o indirectamente la información, nombre, calidad, colaboración o instituciones afines, deben cumplir los requisitos de consentimiento y permisos de la gestión digital.

Los contenidos virtuales sólo se pueden organizar en dominios que sean seguros.

En Caritas debe haber un gestor de contenidos. Cuando se publique una entrada que vaya en contra del código de conducta o de este protocolo sea ofensivo para

cualquier miembro de Caritas, debe retirarse sin más requisito que la orden de gestión.

#### **7.5.1.- Normas de uso personal de las redes sociales para el personal y los voluntarios:**

- Siempre se debe escribir en primera persona y se debe utilizar el aviso de exención de responsabilidad .
- Se prohíbe la publicación de contenidos difamatorios, obscenos, abusivos o lesivos.
- Si se observa que otro miembro del personal carga contenido difamatorio, obsceno, abusivo o perjudicial, se debe informar al oficial de cumplimiento normativo.
- Se prohíbe la publicación de información confidencial: nombre o ubicación de una persona o información confidencial de la entidad
- Se deben cumplir siempre las condiciones de uso de lugares y/o de los servicios.
- Los usuarios de las redes sociales responden civil y penalmente de todos los contenidos que publiquen y/o compartan.
- Se debe evitar publicar información que identifique personas físicas.
- El mal uso de los medios de comunicación social podría tener serias implicaciones y violar la ley, especialmente en el caso de las imágenes del abuso infantil, la difamación y el acoso.

#### **7.5.2.- Uso de las redes sociales por menores de edad.**

No se permitirá el acceso a las redes sociales a los menores de 14 años.

Sólo los mayores de 14 años estarán conectados a redes sociales bajo la supervisión de un profesional de Caritas.

Se deben instalar filtros de contenido que impidan el acceso a páginas y/o dominios que no estén alineados con el código de conducta de Caritas

#### **7.6.-Seguimiento y política de revisión:**

Este procedimiento se revisará anualmente.

### **III.- LA DETECCIÓN Y LA REACCIÓN DE LAS POSIBLES INFRACCIONES.**

Todas las personas deben ser tratadas con corrección, respeto, de acuerdo con sus necesidades y siempre se debe garantizar su dignidad. Hay que evitar elevar la voz en el trato con las personas atendidas o con otras personas que trabajen o colaboren con Caritas.

Se reconoce expresamente el derecho a la intimidad, la privacidad y la propia imagen. Todas las personas que se ocupan de las personas atendidas deben garantizar estos derechos.

Queda prohibida la recogida de imágenes, sonidos o datos de las personas que forman parte de Caritas sin el consentimiento de la persona afectada y de la dirección del centro de tratamiento.

#### **1.- Situaciones de riesgo.**

Es necesario que todo el mundo que esté en contacto con menores y con personas en situación de vulnerabilidad presten atención a la aparición de indicadores. Los principales indicadores se describen en los protocolos definidos en el área social y, con carácter general, los que constan en el anexo 1.

En presencia de uno o más indicadores, y dado que ocurra cualquier situación de urgencia, sospecha de maltrato, presencia de indicadores de abuso sexual, situaciones de amenaza entre las personas atendidas o hacia los profesionales, se debe seguir el protocolo específico definido en el área social, y se estará obligado a comunicarlo mediante el canal de denuncias corporativo lo antes posible <https://denuncias.cipdi.com/caritas-barcelona/>. En caso de que la situación se pueda derivar un riesgo hacia la institución la UCN y las personas responsables del área social deberán coordinarse para dar una respuesta unitaria y conjunta.

Cuando los implicados sean personas atendidas se debe seguir el protocolo específico definido en el área social, prestando atención especial a:

- I. Documentar correctamente todas las actuaciones que se hagan:
  - a. Se debe dejar constancia escrita de todas las actuaciones que se realicen.
  - b. En el expediente, debe quedar constancia de quién interviene, en calidad de qué y qué ha hecho o dicho.

c. La información debe archivar de manera que quede garantizada su integridad, confidencialidad y resiliencia.

2. Antes de comunicar información a terceras personas o entidades, es necesario obtener la autorización de la Unidad de Cumplimiento Normativo.

Cuando, como mínimo, la persona presuntamente agresora tenga relación de dependencia con CDB deberá tener conocimiento la UCN la Unidad de Cumplimiento normativo y debe ordenar la apertura del expediente informativo siguiendo el siguiente procedimiento:

### **1.1.- El expediente informativo.**

Se trata de recoger la mayor cantidad de información posible al alcance de Caritas sobre los hechos reportados. Todos los documentos y declaraciones deben ser recogidos de los implicados: víctima, presuntos infractores, personal o voluntarios, testigos y entidades que puedan aportar información útil que hayan tenido contacto con la víctima o los agresores, compañeros y familias.

Hay que averiguar:

-¿Qué ha pasado?

-¿Qué personas están involucradas?

- Autores

- Cómplices

- Testigos

- Víctimas.

-¿Por qué pasó?

-¿Desde cuándo sucede?

-¿Dónde pasa?

-¿Qué se puede hacer para reconducir la situación?

La información debe recogerse con la máxima confidencialidad y discreción.

Hay que tener en cuenta que no se puede acceder a los medios informáticos privados sin el consentimiento de los afectados.

Si tienen más de 14 años de edad y no están incapacitados, sus representantes legales deberán pedirles el consentimiento, pero no será necesario si son menores de la edad anterior o están incapacitados.

Se seguirá el procedimiento siguiente para la formalización del expediente informativo:

Si los hechos son de especial relevancia, la dirección deberá acordar abrir el expediente informativo y comunicar la incidencia a la unidad de cumplimiento normativo.

Las funciones de la Unidad de Cumplimiento Normativo son:

- Recopilación de información: entrevistas a las personas involucradas (víctimas y presuntos agresores).
- La información a los representantes legales de los implicados. (víctima y quien supuestamente ha sido el agresor) Hay que contrastar con ellos la información.
- Elaboración del informe de evaluación y propuestas de actuación sobre:
  - Víctima:
    - Medidas de atención y protección
    - Medidas educativas
  - Agresor
    - Medidas correctoras provisionales
    - Medidas educativas
- Adopción de medidas cautelares. En cualquier fase del procedimiento, la unidad de cumplimiento puede tomar decisiones dirigidas a la protección de la víctima y cesar inmediatamente la actividad de agresor, como el cambio de horarios, cambio de actividades, etc.

Se acompaña como anexo número 2, un acuerdo modelo para la iniciación del expediente informativo.

Hay que nombrar a una persona (instructor) que debe ser responsable de recoger toda la información necesaria para esclarecer los hechos y decidir responsabilidades para transmitirlos a la unidad de cumplimiento para que se tomen todas las decisiones sea procedente, sin ser viciado por los acontecimientos que se puedan producir durante la recogida de información. La unidad de cumplimiento normativo no puede ser responsable de la recogida de información y el instructor no puede decidir, garantizando así los principios de objetividad e independencia.

El instructor debe aceptar el cargo expresamente. En el Anexo número 3 un modelo de diligencia de aceptación del encargo.

El instructor debe acordar la práctica de todas las pruebas de cara a completar la información que considere adecuada para esclarecer los hechos, ordenando las notificaciones y los requisitos que considere oportunos. Un acuerdo modelo para la práctica de las medidas y, como anexo 5, se adjunta un modelo de notificación de medida en el servicio en el anexo 4.

El instructor deberá hacer una entrevista individual con cada uno de los involucrados para conocer más datos más sobre su situación personal y su evaluación de los hechos. Algunas consideraciones generales sobre cómo llevar a cabo una entrevista:

- Hay que crear un clima de confianza y respeto que facilite la comunicación.
- Se debe informar a los interesados del procedimiento a seguir y hacer que se sientan parte del proceso establecido.
- Se debe evitar plantear la entrevista como un interrogatorio, utilizando el diálogo como herramienta para una buena comunicación.
- Se ofrecerá información objetiva, realista y contrastada sobre el motivo de la entrevista. Es importante que se haga una presentación clara, con una comunicación tranquila.
- Comunicar la actitud de tolerancia cero hacia comportamientos que pongan en peligro a las personas.
- Se debe actuar honestamente con los implicados, informando sobre quién recibirá la información. Algunas consideraciones a tener en cuenta cuando se mantenga una entrevista con los infractores:
  - Hay que hablar con serenidad, usar un tono de voz respetuoso y no agresivo, y evitar discusiones a medida que crean resistencias.

- Hay que evitar hacer valoraciones morales o de juicio. Hay que recordar que es un espacio para recopilar información.
- Hay que transmitir a los implicados la sensación de que entendemos la dificultad de hablar de lo que ha sucedido o está sucediendo, pero también la importancia de hacerlo.
- Hay que hablar tranquilamente y evitar que se culpabilice de lo que ha sucedido o que está sucediendo.
- Se debe evitar hablar demasiado y procurar escuchar a los interesados con esmero y empatía.

Ejemplo de preguntas a hacer a los testigos:

- ¿Sabes por qué te he pedido que vengas?
- Me gustaría que me ayudes a resolver una situación...
- ¿Estáis bien en el centro?
- Hay gente que no lo está pasando bien en el centro. ¿Sabéis de alguna persona que no lo esté pasando bien?
- ¿Qué quiere decir para vosotros ser un ser un delator? ¿Crees que es lo mismo ser un delator que comunicar que alguien está sufriendo una injusticia?
- ¿Qué podemos hacer en esta situación?
- ¿Podemos contar con vosotros?

Se debe dejar constancia escrita de todas las etapas llevadas a cabo. Se adjunta al protocolo como anexo 6, un modelo de "diligencia de constancia"

Cuando se acabe el expediente, el instructor deberá transferir todo lo que se haya actuado a la UCN con una propuesta de resolución. La propuesta de resolución puede ser:

- I. Archivo de las actuaciones. Si de la información que se ha recogido no se puede concluir que el infractor ha cometido los hechos de los que se le acusa.

- II. Apertura del expediente disciplinario. Si hay suficientes evidencias que nos hacen pensar que el agresor ha cometido los hechos de los que es acusado.

## **1.2.- El expediente disciplinario.**

Procedimiento dirigido para establecer la sanción al infractor y las medidas de protección de la víctima.

Se seguirán los trámites establecidos en el Título XI del Código Ético Càritas. En caso de un procedimiento sancionador contra un contratado, se deben respetar los procedimientos previstos en la legislación laboral.

El registro disciplinario puede acabar de dos maneras:

I.- Sanción interna. Supuestos que contravengan la normativa interna del centro. En caso de que se hayan vulnerado las normas internas, se aplicará el régimen sancionador. Al mismo tiempo, se pueden acordar medidas educativas para el infractor, como, por ejemplo:

- Desarrollar habilidades sociales y trabajar la empatía
- Proponer técnicas cognitivas de autocontrol y gestión de la emoción
- Ayudarle a establecer vínculos con otros compañeros para que se sienta parte del grupo, asumir sus responsabilidades, y hacer que sea más fácil para otros a ser parte del grupo, así.
- Realizar actividades educativas de prevención de este protocolo

II.- Comunicación a las autoridades. En los casos más graves, donde hay indicios razonables de un delito. En caso de menores y de personas en situación de vulnerabilidad, y, según el caso, se debe decidir si, tras informar a los infractores, se comunica a:

- Servicios sociales. Los servicios sociales deben ser informados cuando se encuentra que el agresor o víctima ha sufrido alguna de las situaciones derivadas del incumplimiento o ejercicio indebido de la patria potestad o custodia.



- Fiscalía. Se utilizará como último recurso, sólo cuando ninguna de las medidas anteriores haya funcionado.

### **1.3.- Medidas paliativas.**

Se debe proporcionar a la víctima toda la atención que le sea necesaria. Hay que aportar toda la colaboración en coordinación con las instituciones públicas y privadas que se ocupan de la víctima y/o del agresor. Propuesta de medidas:

**I.-** Medidas de protección y seguridad dirigidas a los implicados que consisten en:

- Observación esmerada por parte del personal del centro para evitar más situaciones de riesgo.
- El acompañamiento diario y el seguimiento de una persona referente con la que la víctima tiene confianza y una relación empática y afectiva.

**II. -** Solicitar la colaboración y el compromiso de la familia, en su caso, o de las personas más cercanas a las implicadas.

**III.-** Remisión del caso a otros profesionales, si es necesaria una intervención más especializada (médico pediátrico o médico de familia, unidad de salud mental, etc.)

### **1.4. - Actuaciones con el resto de las personas de Caritas**

Cuando se ha activado el protocolo y se han desarrollado las acciones correspondientes para cada nivel, hay que valorar la efectividad del circuito, los procesos y los recursos, detectar debilidades y hacer propuestas de mejora con el fin de conseguir el máximo posible adecuación del protocolo a las necesidades de las personas atendidas y del contexto.

Se programarán acciones concretas, como sesiones formativas, centradas en reforzar los puntos débiles detectados.

#### **IV.- SEGUIMIENTO Y REVISIÓN**

La protección a personas está integrada en el registro de riesgos de la organización y en los procesos de informes trimestral y anual.

La dirección revisará periódicamente el registro de riesgos y los informes que garanticen que las medidas de protección de las personas están en vigor y son efectivas.

Esta política debe revisarse al menos cada 3 años.

**ANEXO 1.-  
VERIFICACIÓN DEL ESTADO DE RIESGO  
Indicadores**

**A.-ASPECTO FÍSICO/SITUACIÓN PERSONAL DE VULNERABILIDAD**

**A.1. - Higiene**

Lleva la ropa sucia.

Se presenta malos olores.

Lleva ropa y/o calzado inadecuado.

Tener una mala higiene corporal

Muestra las lesiones cutáneas con enrojecimiento de la piel en zonas íntimas.

**A.2. La alimentación es descuidada o insuficiente**

Pide ropa o alimentos, dice que te gana.

Existen indicios de una dieta muy pobre e inadecuada

**A.3. La persona en situación de vulnerabilidad muestra cansancio habitual**

Está cansado, sin justificación

Se adormece en las actividades

**A.4. Manifestaciones de enfermedades físicas**

Se queja a menudo de dolor (dolor de barriga, dolor de cabeza ...)

Está constantemente enfermo / a sin aparente causa.

Presenta heridas, golpes, etc., que parecen producidas accidentalmente

**A5. Persona en situación de vulnerabilidad es receptora de violencia física**

Presenta heridas o rasguños

Presenta señales de mordeduras

Presenta golpes en el cuerpo

Presenta quemaduras

Presenta falta de mechón de cabello

Presenta derramamientos oculares

Presenta cortes o pinchazos sin causa aparente.

Presenta fracturas óseas

Presenta dolores en determinadas partes del cuerpo

Manifiesta o señala con gestos que alguna persona es la causante de las lesiones

Manifiesta que está siendo receptor de violencia física por parte de alguien de su entorno

Mujer explicaciones extrañas o poco convincentes respecto a las lesiones que presenta

#### **A6. Personas en situación de vulnerabilidad pueden estar sufriendo abuso sexualmente**

Presenta dolor / picor en la zona anal / genital.

Tiene molestias cuando camina o se asusta.

Es una mujer embarazada (especialmente si se niega a identificar al padre)

Presenta dolores frecuentes sin causa justificada

Hay indicios de que lo están forzando en actividades sexuales (abuso sexual)

Explica que está sufriendo abusos sexuales por parte de alguien de su entorno

Da explicaciones extrañas o poco convincentes respecto a las lesiones que presenta

**A7. La persona en situación de vulnerabilidad ha sufrido, en el pasado, el abuso.**

Ha sufrido algún tipo de abuso sexual en el pasado

Ha sufrido agresiones físicas en el pasado

Ha sufrido de abuso prenatal en el pasado

**A.8.- La persona en situación de vulnerabilidad tiene síntomas compatibles con el hecho de haber sufrido o estar en riesgo de sufrir mutilación genital.**

Hay indicios de haber sufrido mutilación genital: vuelve triste de un viaje de su país

Existen indicios de que hace pensar que puede estar en riesgo de sufrir mutilación genital.

**A9. Manifestaciones de otras personas, profesionales o personas de su entorno.**

Han observado situaciones que hacen pensar en abusos sexuales o se sospecha.

Dicen que los progenitores o los guardadores lo golpea

Siente que recibe agresiones verbales y / o físicas (punzones, gritos, gritos, etc.)

**A10. Situaciones que hacen pensar que la persona se encuentra gravemente desprotegida.**

Está en una situación en la que nadie se ocupa.

Sufre desatención de alimentos que por edad o condiciones especiales suponen un grave riesgo de muerte

No recibe el tratamiento para una enfermedad grave, poniendo en riesgo su vida.

Sufre una situación de peligro Grave que le hace buscar una protección inmediata

Amenazan de muerte o abandono de progenitores o cuidadores

## **A.11. Observaciones**

--

## **B.-ÁREA AFECTIVA Y DE COMPORTAMIENTO DE PERSONAS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD**

### **B1. Comportamientos antisociales y/o agresivos (dentro o fuera del centro)**

Comete pequeños hurtos.

Se presenta una conducta agresiva física contra terceras personas.

Se presenta una conducta agresiva verbal contra terceras personas.

Se presenta una conducta destructiva con objetos.

Se relaciona con un grupo de amigos conflictivo.

Mantiene de manera continua conductas desafiantes (desafiante...)

Realiza actos de vandalismo, racismo o xenofobia

Transgrede las normas sistemáticamente y engaña.

### **B2. Conductos de riesgo hacia el mismo menor o persona en situación de vulnerabilidad (dentro o fuera de Cáritas)**

Se expone a situaciones de riesgo (conducción temeraria, metring, mal uso de las tecnologías)

Dice cosas que indican que piensa a menudo en el suicidio o ha hecho un intento de suicidio

Se autolesiona

Se provoca el vómito, toma laxantes, se niega a comer.

Presenta falta de autocontrol

### **B3. La persona en situación de vulnerabilidad consume sustancias tóxicas**

Consume alcohol

Consume otras drogas

Consume tabaco

Se observa estados que dan a pensar que ha consumido (ojos rojos, olor de alcohol, euforia/tristeza...)

Presenta síntomas compatibles con un síndrome de abstinencia

#### **B4. Manifestaciones de miedos y/o angustias**

Manifiesta acciones defensivas ante cualquier aproximación física

No quiere realizar actividades que requieren mostrar partes del cuerpo (para esconder golpes...)

Parece tener miedo de sus progenitores o manifestarles rechazo

No quiere irse a casa

Muestra un alto nivel de ansiedad ante actividades normales como el cambio de pañales

Presenta dificultades graves para calmarse en brazos de quien lo cuida

Se preocupa mucho de estar a la altura de las expectativas de los progenitores o por ser aceptado

Muestra sentimientos de culpabilidad de la situación vivida

Manifiesta que no lo dejan entrar en casa o que lo han echado fuera

Muestra señales de ansiedad

Manifiesta que quiere ingresar en un centro

#### **B5. Alteraciones en la relación con los demás (dentro o fuera de Cáritas)**

Manifiesta una familiaridad excesiva con extraños (marcha fácilmente con personas desconocidas)

Llama continuamente atención

Hace demandas continuadas de afectividad

No interacciona, no fija la mirada, a menudo parece ausente

Parece tener dificultad para formar vínculos afectivos estables

Presenta problemas de relación con el grupo de iguales

**B6. Otras manifestaciones de alteración del estado de ánimo**

Muestra un aspecto triste y/o llora a menudo sin causa aparente

Se muestra pasivo, reproche y/o se aísla

Hace comentarios que parecen indicar que tiene una autoestima baja

Manifiesta a menudo conductas que corresponden a una edad inferior (conductas regresivas)

Falta de llanto y ausencia de queja ante el dolor

Se muestra inquieto/a.

Presenta trastornos de alimentación (vómitos, diarreas, anorexia)

Presenta desórdenes graves asociados con el dormir

**B7. La persona en situación de vulnerabilidad presenta comportamientos de auto estimulación compulsiva**

Hace balanceos compulsivos

Presenta masturbación compulsiva

Se da golpes de cabeza de forma voluntaria y repetida

**B8. La persona en situación de vulnerabilidad presenta comportamientos sexuales inadecuados por la edad**

Manifiesta conductas preocupaciones sexuales o utiliza términos inadecuados por su edad

Acosa o agrede sexualmente a otros menores o personas en situación de vulnerabilidades o adolescentes

Manifiesta, de forma recurrente, tener miedo a un embarazo o al sida

Muestra promiscuidad sexual



**B9. La persona en situación de vulnerabilidad está adoptando roles que no le corresponden por edad**

Asume responsabilidades impropias de la edad con miembros de la familia o tareas de casa.

Adopta un rol cuidador respecto a los progenitores o guardadores (inversión de roles)

**C.DESARROLLO Y APRENDIZAJE DEL MENOR O PERSONA EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD**

**C1. El menor o persona en situación de vulnerabilidad presenta dificultades destacables en los aprendizajes escolares**

Manifiesta problemas de atención y concentración

Presenta poca constancia en las actividades

Está matriculado en un nivel inferior al que le corresponde por edad o en un recurso especial.

Presenta dificultades de aprendizaje

Se presenta cambios repentinos en su rendimiento.

**C2. El menor o persona en situación de vulnerabilidad presenta un retraso en el desarrollo**

Presenta retraso en la adquisición de capacidades verbales, cognitivas o sociales propias de la edad

No responde a los estímulos como sería de esperar por la edad

No se le observan habilidades y/o el tono motriz propios de la edad

Presenta peso y talla muy inferiores por la edad

No muestra juego imitativo/manipula los objetos de manera estereotipada sin deseo de explorar

**C3. El menor o persona en situación de vulnerabilidad a menudo tiene dificultades en el control de esfínteres**

Presenta problemas de enuresis, con relativa frecuencia

Presenta problemas de encopresis, con relativa frecuencia

#### **C4. Presenta problemas con la asistencia escolar**

Se va de clase o de escuela ante cualquier contrariedad

Realiza faltas de asistencia injustificadas y/o absentismo escolar o laboral

### **B.RELACIÓN DE LOS PROGENITORES O GUARDADORES CON EL MENOR O PERSONA EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD**

#### **D1. Los progenitores o guardadores manifiestan rechazo hacia el menor o persona en situación de vulnerabilidad**

Manifiestan una imagen negativa del menor o persona en situación de vulnerabilidad y no le reconocen valor positivo

Le repiten que no lo estiman

Se ríen de sus dificultades

Le critican, avergüenzan, descalifican, insultan, ridiculizan o amenazan

Minimizan los episodios de pena, enfermedad o daño físico del menor o persona en situación de vulnerabilidad

Manifiestan enfado cuando el menor o persona en situación de vulnerabilidad se hace daño

No se observa nunca ninguna expresión física de afecto del progenitor/a hacia el menor o persona en situación de vulnerabilidad

Son conocedores de la situación de maltrato que sufre y no lo protegen

Son conocedores de la situación de abuso sexual que sufre y no lo protegen

No permiten al menor o persona en situación de vulnerabilidad contacto táctil con ellos (caricias, mochilas, ternura...)

Le hechan fuera de casa o dicen que no quieren saber nada de él

Tratan de manera muy desigual a los hermanos

#### **D.2. El seguimiento y control de la salud del menor o persona en situación de vulnerabilidad no parece el adecuado**

No aceptan la enfermedad del menor o persona en situación de vulnerabilidad y por lo tanto no le proporcionan la asistencia que necesita

### **D.3. Hay sospechas de manipulación de la salud de menor o persona en situación de vulnerabilidad por parte de los progenitores**

Llevan a menudo medicamentos a Cáritas sin justificante médico

Le atribuyen a menudo enfermedades dudosas o síntomas no observados en Cáritas

Hace faltas de asistencia reiteradas por enfermedades sin justificación médica

Hace múltiples ingresos hospitalarios

### **D4. Los progenitores o guardadores aíslan al menor o persona en situación de vulnerabilidad del entorno social**

Se muestran extremadamente protectores o controladores del menor o persona en situación de vulnerabilidad

No dejan al menor o persona en situación de vulnerabilidad estar con amigos

Eviten que el menor o persona en situación de vulnerabilidad se relacione con otros adultos que no sean ellos

Le repiten que no hay nadie más en el mundo en el que se pueda confiar, fuera de ellos.

Se muestran muy posesivos respecto al menor o persona en situación de vulnerabilidad

### **D5. Los progenitores o guardadores se despreocupen de las actividades que realiza el menor o la persona en situación de vulnerabilidad**

Se olvidan de recoger al menor o a la persona en situación de vulnerabilidad o lo venden recoger o lo llevan muy tarde

Se despreocupen por el ocio del menor o persona en situación de vulnerabilidad

No se preocupan por los contenidos de las actividades que realiza el menor o persona en situación de vulnerabilidad (violencia, pornografía...)

Hay un abandono escolar consentido y/o favorecido

No asisten a las reuniones ni entrevistas con Cáritas cuando se les cita

Son causantes o consentidores de las faltas de asistencia y/o absentismo del menor o persona en situación de vulnerabilidad

Desconocen el curso donde va, el profesor, sus amigos, qué actividades tiene que hacer...

#### **D6. Los progenitores o guardadores no atienden las necesidades básicas del menor o persona en situación de vulnerabilidad**

Desatan las necesidades básicas del menor o persona en situación de vulnerabilidad (alimentación, higiene...)

No respetan los hábitos o rutinas que el menor o persona en situación de vulnerabilidad necesita (horas de sueño/descanso, comidas...)

Muestran un desconocimiento de las necesidades emocionales de estimulación del menor o persona en situación de vulnerabilidad

No le facilitan ayuda/orientación que necesita o no colaboran con los servicios que lo atienden

Se encargan del menor o persona en situación de vulnerabilidad otros familiares, amigos o vecinos no adecuados.

Se encargan del menor o persona en situación de vulnerabilidad otros familiares, amigos o vecinos por despreocupación de los progenitores

Se da una ausencia de supervisión del menor o persona en situación de vulnerabilidad (riesgo de accidentes domésticos)

Priorizan asuntos propios en detrimento de la atención al menor o persona en situación de vulnerabilidad, pudiendo evitarlo

#### **D7. Los progenitores o guardadores terrorizan o intimidan al menor o persona en situación de vulnerabilidad**

Amenazan al menor o persona en situación de vulnerabilidad (amenazan con mutilarlo, matarlo, venderlo, rompen sus cosas)

Utilizan sistemáticamente el miedo como forma de disciplina

Muestran violencia manifiesta contra las personas ante el menor o persona en situación de vulnerabilidad

Amenazan al menor o persona en situación de vulnerabilidad de hacerle daño, dicen que no responden de sus actos

Utilizan un trato colérico y explosivo con el menor o persona en situación de vulnerabilidad

Muestran violencia manifiesta contra animales o cosas ante el menor o persona en situación de vulnerabilidad

**D8. Los progenitores o guardadores pueden estar explotando o corrompiendo al menor o persona en situación de vulnerabilidad**

Hay indicios de que podrían estar forzando o consintiendo una situación de explotación laboral

Hay indicios que hacen pensar que podrían estar forzando al menor o persona en situación de vulnerabilidad en actividades sexuales

Utilizan al menor o persona en situación de vulnerabilidad por la mendicidad

Hacen actos sexuales ante el menor o persona en situación de vulnerabilidad o lo someten a ver material pornográfico

Suministran sustancias tóxicas al menor o persona en situación de vulnerabilidad (alcohol, cannabis, tabaco, etc.)

**D9. Los progenitores o guardadores muestran incapacidad de control del menor o persona en situación de vulnerabilidad**

Se quejan a menudo de que "no pueden" con el menor o persona en situación de vulnerabilidad, que les es demasiado difícil

Manifiestan que quieren ingresarlo en un centro debido a su conducta

Manifiestan que tienen miedo del menor o persona en situación de vulnerabilidad y/o que han recibido amenazas o les ha agredido.

Manifiestan que tiene ataques de violencia incontrolable

**D10. Los progenitores o guardadores muestran pautas educativas no adecuadas con el menor o persona en situación de vulnerabilidad**

Utilizan el castigo físico como método habitual de disciplina

Utilizan habitualmente métodos o pautas educativas extremadamente rígidos y poco flexibles

No tienen en cuenta su opinión en ninguna de las decisiones que le afectan directamente

Le presionan de manera desmesurada para que saque buenas notas o destaque en alguna actividad

Inculcan al menor o persona en situación de vulnerabilidad odio o prejuicios religiosos, étnicos, culturales o de otro tipo

Le culpabilizan de los problemas familiares (no hace lo suficiente para ellos, se presentan como mártires)

Utilizan al menor o persona en situación de vulnerabilidad en el conflicto conyugal/ de pareja. Se constata una manipulación del menor o persona en situación de vulnerabilidad.

Toleran absolutamente todos los comportamientos del menor o persona en situación de vulnerabilidad sin ponerle ningún límite

Utilizan pautas educativas incoherentes y/o disparidad de criterios educativos de los progenitores de forma manifiesta

#### **D12. Situaciones que hacen que el menor o persona en situación de vulnerabilidad se encuentre gravemente desprotegido**

No han ido a recoger al menor o persona en situación de vulnerabilidad a Cáritas ¡la policía no localiza a nadie que se pueda hacer cargo

No han ido a recoger al menor o persona en situación de vulnerabilidad a Cáritas y no se localiza a nadie que se pueda hacer cargo.

No siguen los tratamientos por enfermedades graves en grave riesgo por su vida

Amenazan con matar al menor o persona en situación de vulnerabilidad

#### **D13. Los progenitores o guardadores pueden estar maltratando físicamente al menor o persona en situación de vulnerabilidad o abusando sexualmente de ellos.**

Pueden ser los causantes de las lesiones físicas del menor o persona en situación de vulnerabilidad

Pueden estar abusando sexualmente del menor o de la persona en situación de

vulnerabilidad

Pueden haber favorecido una mutilación genital femenina o estar en riesgo de hacerlo

**D14. El menor o persona en situación de vulnerabilidad está viviendo en un entorno familiar violento**

Se dan relaciones violentas entre la pareja

Hay agresiones mutuas entre progenitores e hijos

**E. CONTEXTO SOCIAL, FAMILIAR Y PERSONAL DEL MENOR O PERSONA EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD**

**E1. Los progenitores o guardadores pueden tener una adicción al alcohol u otras drogas en el contacto con Cáritas**

Se presentan síntomas compatibles con un abuso de alcohol

Presentan síntomas compatibles con un abuso de otras drogas

**E2. Los progenitores o guardadores pueden estar sufriendo algún trastorno mental**

Presentan síntomas compatibles con algún trastorno mental

**E3. Los progenitores o guardadores presentan una discapacidad intelectual**

Presentan dificultades que hacen pensar que puede tener alguna discapacidad intelectual

**E4. Los progenitores o guardadores presentan una enfermedad física**

Padecen alguna enfermedad física grave

**E8. Situación personal o familiar de especial consideración**

Alguno de los progenitores está en la cárcel

Ambos progenitores están en la cárcel

**E9. El núcleo familiar tiene dificultades sociales, económicas y/o de organización**

No tiene apoyo social y/o familiar

¡Tiene insuficiencia de ingresos económicos para garantizar el cuidado básico del menor o persona en situación de vulnerabilidad

Los progenitores son adolescentes con graves dificultades económicas o falta de apoyo social y/o familiar

Es un núcleo monoparental con graves dificultades económicas o con falta de apoyo social y/o familiar

Se dan cambios constantes de domicilio

Cambios frecuentes de pareja y/o de los referentes adultos del menor o persona en situación de vulnerabilidad (cambios de cuidadores)

### **E10. El núcleo familiar vive en un contexto social de especial consideración**

Vivían en una situación de aislamiento en zona rural

Viven en un campamento provisional de caravanas

Habiten en una zona con concentración de población en situación de dificultad social

El contexto familiar, cultural o religioso es poco favorecedor de los derechos del menor o persona en situación de vulnerabilidad o de la mujer

### **E11. Los guardadores o progenitores presentan un aspecto físico muy desfavorable**

Su higiene es muy deficiente

Presentan a menudo lesiones físicas

### **E12. Las condiciones personales del menor o persona en situación de vulnerabilidad pueden hacerlo más vulnerable**

El menor o persona en situación de vulnerabilidad sufre una enfermedad crónica

El menor o persona en situación de vulnerabilidad tiene alguna discapacidad física, intelectual o sensorial

Presenta algún trastorno mental



**ANEXO 2. MODELO DE ACUERDO DE APERTURA DEL EXPEDIENTE INFORMATIVO**

Expediente n.....

En..... De..... 20....

**Hechos**

La dirección del centro ha sido consciente de los siguientes hechos:

---

---

---

---

Entendemos que los hechos podrían constituir una infracción en contra de la normativa interna del centro y contra la ley.....

Para aclarar los hechos y depurar responsabilidades, la dirección

**ACUERDA**

**Primero.-** Abrir expediente informativo que será tramitado el número .....

**Segundo.-** Comunicar la incidencia a la unidad de cumplimiento de Cáritas Diocesana de Barcelona para designar un instructor.

**TERCERO.-** notificar esta decisión a todas las partes implicadas.

En el lugar y la fecha que hay en la cabecera.

**Firmado la dirección**

.....

**ANEXO 3.- DILIGENCIA DE ACEPTACIÓN DEL CARGO DE INSTRUCTOR**

Expediente informativo .....

En .....,..... de ..... de .....

**DILIGENCIA DE ACEPTACIÓN DEL ENCARGO**

D ..... (añadir el cargo que tenga) de ..... . .....

Firmado el instructor

## ANEXO 4. ACUERDO DE PRÁCTICA DE DILIGENCIAS

Expediente informativo .....

En ..... de ..... de .....

### DILIGENCIA DE INFORMACIÓN

D ..... como instructor del expediente informativo ..... ..

#### ACUERDA

PRIMERO.- Citar a las siguientes personas que presenciaron los hechos y emplazar-para que en el plazo de tres días presenten por escrito su versión de los hechos. Testimonios a los que se cita:

.....  
.....  
.....  
.....

SEGUNDO.- Recoger y guardar las siguientes pruebas materiales:.....

TERCERO.- .....

CUARTO.- .....

Notificar a ..... (presunto infractor) la apertura de este expediente y citar-para que en el plazo de cinco días formule las alegaciones que tenga por conveniente, proponga las pruebas que estime oportuno y, en su caso, manifieste por escrito, su versión de los hechos .

Firmado el instructor

## ANEXO 5. MODELO DILIGENCIA DE NOTIFICACIÓN

Expediente informativo .....

Persona que se notifica: ..... (Añada el nombre de la persona a quien se notifica)

En ..... a .... de ..... de .....

### DILIGENCIA DE NOTIFICACIÓN

#### HECHOS

.....  
.....  
.....  
.....

#### ACUERDO

Vistos los hechos ocurridos el pasado ..... ha decidido abrir un expediente informativo para aclarar los hechos y depurar responsabilidades.

Le notificamos que se ha nombrado instructor al Sr. ....

Le emplazamos para que en el improrrogable plazo de cinco días, manifieste por escrito lo que a su derecho convenga sobre los hechos ocurridos. Con el resultado el centro tomará una decisión que le será notificada por escrito.

Firmado. el instructor

**ANEXO 6.- MODELO DE DILIGENCIA DE CONSTANCIA**

Expediente informativo .....

En ..... a .... de ..... de .....

**DILIGENCIA DE CONSTANCIA**

D ..... como instructor del expediente informativo .....  
..... hace constar que:

PRIMERO: He recibido por escrito de alegaciones de las personas que a continuación se relacionarán sobre los hechos objeto de este estudio que se incorporan al expediente:

.....  
.....  
.....  
.....

SEGUNDO: He recibido .....

TERCERO.- Que ..... ha manifestado ...

Firmado el instructor