

## PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE SITUACIONES DE ABUSO, MALTRATO O VIOLENCIA EN EL ÁMBITO DE LAS RELACIONES EN EL SENO DE CERMI ANDALUCÍA

### **Justificación**

CERMI Andalucía y su equipo humano, en virtud de su Código ético, se compromete a proporcionar un ambiente cálido, de igualdad, respeto y aceptación de todas las personas a las que atiende, así como de su personal, promoviendo un ambiente libre de acoso, maltrato, intimidación, victimización y discriminación por razón de género, discapacidad u otras circunstancias.

Este protocolo es de aplicación a todas y todos los miembros de CERMI Andalucía y a todas las relaciones que en ella se dan, tanto entre personal contratado, voluntariado, personas usuarias, responsables políticas/os y cualquier otra persona o entidad que entre en contacto con la entidad.

CERMI Andalucía vela, así, por el bienestar y la salvaguarda de los derechos de las personas que conforman esta entidad y se compromete a:

- Actuar ante las personas que reciben las quejas de acoso, maltrato, intimidación, victimización y/o discriminación (en adelante, acoso) a través de los procedimientos mediante el presente protocolo, con el objetivo de la prevención y no repetición de estas conductas.
- Responder adecuadamente bajo los principios de objetividad, imparcialidad, celeridad, respeto a la persona y confidencialidad.
- Adoptar las medidas de protección y cautelas necesarias para proteger a la persona denunciante, y evitarle posibles perjuicios que se pudieran producir por las consecuencias de los hechos o

por la interposición de la denuncia con independencia de las presunciones formales.

- Gestionar el conocimiento obtenido de la experiencia y análisis de la información con vistas a mejorar la respuesta y la prevención.
- Informar de la existencia y funcionamiento de este protocolo.

## **Conocimiento de un caso o situación de acoso**

Toda persona que experimente o sea objeto de comportamientos susceptibles de constituir situaciones de acoso, podrá dirigirse a la Comisión de Ética y calidad CERMI Andalucía para poner la correspondiente queja o denuncia. Todo ello sin perjuicio de que ejerza su derecho a interponer una denuncia en los órganos previstos al efecto en nuestro Estado.

Asimismo, toda persona que tenga conocimiento o fundados indicios de un comportamiento susceptible de constituir una situación o caso de acoso, tiene la obligación de poner en conocimiento los hechos, a la Presidencia de CERMI Andalucía.

## **Procedimiento a desarrollar**

1. Toda persona a quien sea de aplicación este protocolo y que se considere afecta de una situación de acoso o toda persona que tenga conocimiento de dicha situación, dirigirá un escrito de denuncia a la Comisión de Ética y calidad de CERMI Andalucía, en el plazo de un mes desde que ocurrieran los hechos.
2. Recibido el escrito, se convocará a la Comisión de ética y calidad.
3. En el plazo de 10 días, la Comisión de ética y calidad evaluará el caso y realizará un análisis previo, recabando la información necesaria y tomando las siguientes posibles medidas:
  - a) No considerar la denuncia, en el caso de que la misma no corresponda al ámbito de este protocolo. Esta no

consideración se argumentará y presentará por escrito a la persona denunciante.

- b) Considerar que se trata de una situación de riesgo, pero no de acoso. Es decir, que se dan circunstancias que aún no pueden calificarse como de acoso, pero que si no se actúa podría acabar siéndolo. En este caso la Comisión realizará un escrito de recomendaciones preventivas y establecerá un periodo de seguimiento.
- c) Admitir la denuncia e iniciar la tramitación de un procedimiento de reparación.
- d) Considerar la gravedad de la denuncia o la incapacidad de la Comisión para dar respuesta a la denuncia y, por lo tanto, recomendar la denuncia por vía judicial.

Todos este procedimiento quedará cancelado si la persona denunciante decide acudir a la vía judicial, en cuyo caso CERMI Andalucía se compromete a llevar a cabo cuantas acciones sean necesarias para colaborar en dicho proceso.

## **Procedimiento de reparación**

La Comisión de ética y calidad, en caso de considerar que los hechos puestos en conocimiento son susceptibles de ser comportamientos de acoso informará a la persona denunciada de este hecho, advirtiéndole de lo grave e intolerable de los comportamientos denunciados.

La persona denunciada podrá argumentar a su favor, mantener silencio, o reconocer el acoso. Es responsabilidad de la Comisión mediar para favorecer la asunción de un compromiso de solicitud de perdón y reparación por parte de la persona denunciada, cuando ésta reconoce los hechos. En caso contrario, la Comisión dirigirá escrito de reconocimiento y disculpas a la persona denunciante.

## **Principios rectores de los procedimientos de este protocolo**

Este protocolo se desarrolla bajo los principios de:

- Objetividad
- Confidencialidad
- Imparcialidad
- Respeto
- Protección y seguridad
- Celeridad

## **Información a publicar en la sede de CERMI Andalucía**

Si usted o alguien que conoce es o ha sido objeto de algún tipo de maltrato, abuso, acoso, discriminación o violencia por parte de alguna persona del equipo humano de CERMI Andalucía dentro de los últimos 30 días, puede dirigir un escrito de denuncia, indicando sus datos de contacto, los hechos o comportamientos que considera constitutivos de acoso, las fechas en que se desarrollaron y la/s persona/s de CERMI Andalucía implicada/s.

Este escrito debe dirigirse al Comité de Ética y calidad de CERMI Andalucía por las siguientes vías:

- Correo postal: c/ Leonardo da Vinci, 13. Pabellón Fundación ONCE. Isla de la Cartuja. 41092, Sevilla
- Correo electrónico: [cermiandalucia@cermiandalucia.es](mailto:cermiandalucia@cermiandalucia.es)

En el plazo de 10 días, la Comisión de ética y calidad se pondrá en contacto con usted para ofrecerle la mejor respuesta posible.

## **Anexo. Definiciones**

### Maltrato<sup>1</sup>

**Maltrato:** cualquier acto u omisión, que causa daño o angustia, vulnera o pone en peligro la integridad física, psíquica o económica, atenta contra la dignidad, autonomía y respeto de los derechos fundamentales del individuo, realizado de forma intencionada o por negligencia, sobre una persona y que se produce en el marco de una relación en la que el agresor se considera en situación de ventaja o superioridad sobre la persona agredida, ya sea por razón de género, edad, vulnerabilidad o dependencia.

**Maltrato institucional:** es aquel que se produce en el ámbito institucional, ya sean hospitales, centros socio-sanitarios o residencias. (Arellano, 2006).

Puede producirse por dos mecanismos:

-*Consciente o intencionado* (abuso): es un maltrato fácil de detectar, es descubierto por personas en contacto con la persona usuaria y con frecuencia son abusos físicos.

-*Inconsciente o no intencionado* (trato inadecuado): es difícil de detectar, ya que con frecuencia se consideran actitudes normales. Está relacionado con la atención y cuidados y con frecuencia son malos tratos psicológicos.

### TIPOLOGIAS DEL MALTRATO INSTITUCIONAL.

**Maltrato físico:** uso intencionado de la fuerza física que puede dar lugar a lesión corporal, dolor físico o perjuicio. Puede incluir actos de violencia como, golpes, pellizcos, empujones, patadas, bofetadas,

---

<sup>1</sup> Tomado de *Protocolo Para La Detección Y Actuación Ante Situaciones De Maltrato En Los Centros Del IMSERSO*. Subdirección General de Gestión. Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad (2015).

pinchazos, castigos físicos de cualquier tipo, uso inapropiado de fármacos, de restricciones físicas, forzar a comer, etc.

**Maltrato psicológico:** causar intencionadamente angustia, pena, sentimiento de indignidad, miedo o aflicción por medio de actos verbales o conducta no verbal que denigran a la persona y le disminuyen su dignidad, identidad y autoestima (amenazas, insultos, intimidación, humillación, ridiculización, infantilización, privación de seguridad y/o afecto etc.).

**Abuso sexual:** comportamiento (gestos, insinuaciones, exhibicionismo, etc.) o contacto sexual de cualquier tipo, consumado o no, no consentido o con personas incapaces de dar consentimiento (violación, tocamiento, acoso sexual, hacer fotografías, etc.).

**Maltrato económico:** Utilización no autorizada, ilegal o inapropiada de fondos, propiedades o recursos del usuario. Incluye el cobrar cheques sin su autorización, falsificar la firma, malversar, llevar con engaño a firmar un documento, uso indebido del poder de un tutor sobre los bienes, etc.

**Maltrato social:** Discriminación del usuario en los círculos sociales o de relación del centro.

**Negligencia/abandono:** Rechazo, negación o equivocación para iniciar, continuar o completar la atención de las necesidades de la persona usuaria, ya sea de forma voluntaria (activa) o involuntaria (pasiva), por parte de la persona que de forma implícita o acordada sea responsable de ella. Por ejemplo, no aportar recursos económicos, omisión de las necesidades básicas como alimento, agua, alojamiento, abrigo, higiene, ropa, atención sanitaria, tratamiento médico, etc.

## Acoso<sup>2</sup>

**Acoso laboral:** Hostigamiento psicológico u hostil en el marco de cualquier actividad laboral o funcionarial que humille a quien lo sufre, imponiendo situaciones de grave ofensa a la dignidad. (Ley Orgánica 5/2010, de 22 de junio).

**Acoso sexual:** Cualquier comportamiento, verbal o físico, de naturaleza sexual, que tenga el propósito o produzca el efecto de atentar contra la dignidad de una persona, en particular cuando se cree un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo. (Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo)

**Acoso por razón de sexo:** Cualquier comportamiento relacionado con el sexo de una persona, con el propósito o el efecto de atentar contra su dignidad y de crear un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo. (Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo)

**Acoso psicológico o moral:** De conformidad con el Protocolo de actuación frente al acoso del Consejo General del Poder Judicial, se considera acoso psicológico o moral la exposición a conductas de violencia psicológica intensa, dirigidas de forma reiterada y prolongada en el tiempo hacia una o más personas, por parte de otra/s que actúan frente a aquella/s desde una posición de poder –no necesariamente jerárquica sino en términos psicológicos-, con el propósito o el efecto de crear un entorno hostil o humillante que perturbe la vida profesional de la víctima. Esta conducta es un atentado a la dignidad de la persona y un riesgo para su salud.

**Ciberacoso:** El hostigamiento y ataque en cualquiera de las formas de acoso a través de las tecnologías de la comunicación. Este ciberacoso hace referencia a la forma de ejercerlo, no al tipo de acoso, configurando una forma de acoso, no un tipo específico de conducta acosadora.

---

<sup>2</sup> Tomado de *PROTOCOLO de la Universidad de Granada para la Prevención y Respuesta ante el Acoso*.

**Otros tipos de acoso:** Dentro del acoso moral discriminatorio se incluye también toda conducta no deseada relacionada con el origen racial o étnico, religión o convicciones, diversidad funcional, o por diversidad sexual de una persona, que tenga como objetivo o consecuencia atentar contra su dignidad y crear un entorno intimidatorio, humillante u ofensivo. (Ley Orgánica 62/2003, de 30 de diciembre).

Otras definiciones relacionadas<sup>3</sup>

**Acoso por orientación sexual:** Toda conducta, u otras acciones, contra una persona por su orientación sexual que pueda considerarse ofensivo, humillante, violento, intimidatorio, con el propósito o el efecto de atentar contra su dignidad y crear un entorno discriminatorio

**Acoso por expresión o identidad de género:** Cualquier comportamiento o conducta que por razones de expresión o identidad de género se realice con el propósito o el efecto de atentar contra la dignidad y de crear un entorno intimidatorio, hostil, degradante, ofensivo o segregado.

---

<sup>3</sup> Tomado de Protocolo para la prevención, detección y actuación ante situaciones de acoso sexual acoso por razón de sexo (sexista) y acoso por orientación sexual e identidad y expresión de género de la Universidad Complutense de Madrid (2016).