



NR007

MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS EN EL TRATO CON
PERSONAS MENORES Y PERSONAS ESPECIALMENTE
VULNERABLES

V.0.1.

marzo 2024



MARCA FRANCA

Introducción

La Junta Directiva de la FAXPG, en la medida en que su personal presta servicios a personas menores de edad y a personas especialmente vulnerables, ha aprobado el presente Manual, en el marco de su Programa de Cumplimiento Normativo, para establecer los principios y buenas prácticas que deben guiar su relación con ellas.

Art. 1. Ámbito de aplicación

Este manual vincula a todo el personal de la federación que, en el ejercicio de sus funciones, se relacione con personas especialmente vulnerables o menores de edad. Quienes dirijan estas áreas velarán por el cumplimiento del manual en sus respectivos ámbitos. Su contenido podrá hacerse extensivo a terceras partes con las que la FAXPG se relacione, cuando sea aconsejable o conveniente por la naturaleza de la relación.

Art. 2. Principios de actuación

Los principios que deben orientar la actuación del personal sujeto por este Manual en su relación con personas especialmente vulnerables o menores, además de los previstos en el Código de Conducta y demás normativa interna de la organización, son:

- **Interés superior** de las personas menores de edad y de las especialmente vulnerables.
- **Respeto a la opinión y promoción de la participación** de cada persona menor o especialmente vulnerable en todos los asuntos que les afecten, de acuerdo con su capacidad, madurez y/o edad.
- **Bienestar e integridad** física y psíquica en todas las actividades que se realicen.
- **Respeto y no discriminación.** Se prohíben las faltas de respeto, los tratos ofensivos o despectivos, los que inciten a la violencia o atenten contra la dignidad y las actitudes discriminatorias por causa de edad, género, lengua, nacionalidad, origen étnico o social, religión, convicciones, orientación sexual, discapacidad o cualquier otro motivo.

Art. 3. Buenas prácticas

1. Quienes, por su vínculo con la FAXPG, mantengan relaciones con personas especialmente vulnerables o menores, han de cumplir las siguientes buenas prácticas:

- i. Declarar cualquier situación de conflicto de intereses sobrevenida, es decir, que haya aparecido con posterioridad a la firma de la Declaración de Conflicto de Intereses, que se solicitará a toda persona que vaya a ejercer un cargo relacionado con personas especialmente vulnerables o menores, todo ello de acuerdo con lo establecido con la Norma de conflictos de intereses de la FAXPG.
- ii. No aceptar ni entregar dinero, regalos o cualquier otro tipo de atención, salvo los regalos o atenciones entregados a la organización que tengan un valor simbólico o económicamente irrelevante y cuyo bajo importe se vea claramente, sin necesidad de someterlos a una valoración.
- iii. Mantener lo más separadas posible la relación profesional y la relación personal con las personas usuarias.
- iv. Emplear lugares públicos para los encuentros profesionales que se mantengan fuera de espacios de la FAXPG (exterior de los portales de las viviendas, oficinas públicas, plazas, etc.). De no ser posible, contar con la presencia de otras personas adultas.
- v. Utilizar transporte público cuando se realicen acompañamientos fuera de las instalaciones de la FAXPG. Recabar autorización previa, indicando justificación, para el uso de vehículos privados.
- vi. Contar con autorización previa (de las personas especialmente vulnerables que puedan otorgarla o de quienes ejerzan la patria potestad o tutela de la persona menor o especialmente vulnerable) para acceder a domicilios particulares, donde, en el caso de menores o personas especialmente vulnerables sujetas a patria potestad extendida o tutela, siempre debe encontrarse alguien más.
- vii. Limitar la toma de imágenes a los casos en que sea justificada y realizarla siempre con autorización previa de la persona responsable de la persona menor o especialmente vulnerable y con medios de la FAXPG, nunca con medios personales de la persona trabajadora (como teléfonos móviles).
- viii. No mantener ningún tipo de conducta con connotación sexual o malinterpretable en este sentido (contacto físico, comentarios, bromas, etc.) y no realizar ningún contacto físico que no sea necesario.
- ix. No prevalerse de la relación con personas menores o especialmente vulnerables para, directa o indirectamente, en beneficio propio o de

terceras personas, promover o participar en actividades ilícitas, en especial, las relacionadas con:

- el ejercicio de la prostitución, la corrupción de menores y la trata de seres humanos
 - la ayuda intencionada a una persona que no sea de la Unión Europea a entrar o permanecer ilegalmente en territorio español
 - los actos de odio o enaltecimiento contra un grupo o una persona perteneciente a él por motivos racistas, antisemitas, antigitanos, referidos a la ideología, religión o creencias; a la situación familiar o la pertenencia a una etnia, raza o nación; al sexo, orientación, identidad sexual o género; por aporofobia; o por enfermedad o discapacidad.
 - el tráfico de órganos.
- x. Mantenerse al margen si se encuentran ante medicamentos de las personas usuarias, lo que significa:
- no tocarlos, ni siquiera para auxiliar a la persona usuaria a colocarlos (por ejemplo, dentro de un pastillero) o a tomarlos (por ejemplo, sujetando un inhalador de uso diario). La excepción se encontrará en los casos de peligro para la vida (como ayudar con un lápiz de epinefrina a la persona usuaria que, sufriendo un shock anafiláctico, no es capaz de hacerlo sola), en los que habrá que avisar previamente a los servicios de emergencias y estar en condiciones de justificar ante la FAXPG la actuación realizada, a la que habrá que comunicársela con la mayor brevedad;
 - no convertirlos en una responsabilidad propia. Así, no se pueden llevar encima, ni siquiera en una bolsa que evite el contacto directo, ni ser responsable de su almacenamiento, aunque sea temporal (por ejemplo, que la persona usuaria los deje en el despacho de la FAXPG).
- xi. Actuar de inmediato ante cualquier sospecha o certeza de acoso, maltrato o cualquier otra situación inadecuada sobre la persona menor o especialmente vulnerable de la que conozcan en el desarrollo de sus labores profesionales. Para ello, deberá tener presente lo que sigue:

- en el caso de menores, debe llamarse al teléfono de atención a la infancia de la Xunta (116111) para comunicar la situación y, posteriormente, enviar un correo electrónico haciendo referencia a la llamada y explicando de nuevo la situación a Protección de menores (proteccionmenores@xunta.gal);
- en el caso de personas mayores de 65 años, llamar al teléfono de atención a mayores de la Xunta (900333666) para comunicar la situación y, posteriormente, enviar un correo electrónico haciendo referencia a la llamada y explicando de nuevo la situación a Benestar (rexistromaltrato.benestar@xunta.es);
- en el caso de mujeres víctimas de violencia de género, a las personas trabajadoras sociales de la FAXPG, dejando siempre constancia por correo electrónico;
- en casos no contemplados en los puntos anteriores, ponerse en contacto con las personas trabajadoras sociales de la FAXPG y del ayuntamiento correspondiente, dejando siempre constancia por correo electrónico.

Si se presencia algún acto de este tipo, debe telefonarse a las Fuerzas de Seguridad en ese mismo momento.

2. Además de las obligaciones anteriores, quienes mantengan relaciones con personas menores o con adultas que continúen bajo la patria potestad o la tutela de otras, deberán:

- i. Recabar autorización previa de quienes ostenten la patria potestad o tutela para la celebración de sesiones individualizadas (terapéuticas, formativas, etc.) a puerta cerrada. Se procurará, siempre que sea posible, que las puertas de las salas donde se mantengan estos encuentros cuenten con un vidrio unidireccional de forma que se pueda ver el interior desde fuera.
- ii. Supervisar que la recogida en centros de la FAXPG se lleve a cabo por las personas que tengan la custodia o la tutela, según corresponda, o por las personas expresamente autorizadas por ellas, a las que habrá de solicitarse que muestren su documento de identidad. Si hay retraso en la recogida, esperarán en las instalaciones de la FAXPG, nunca fuera ni sin supervisión.
- iii. Mantenerse a distancia, sin acceder al aseo, si es preciso acompañarlas y requerir la presencia de otra persona, si fuese necesaria alguna intervención.

- iv. Actualizar el certificado de ausencia de delitos de naturaleza sexual de forma bienal.
3. En la ficha de alta de servicios de los departamentos que mantengan relaciones con menores o con personas especialmente vulnerables, se incluirá:
- un resumen de esta relación de buenas prácticas, con indicación de dónde se puede acceder al texto completo de este manual;
 - una cláusula de *compliance*; y
 - una cláusula informativa sobre el protocolo de acoso.
4. Se hará constar la existencia del canal interno en el cuestionario de satisfacción de cada servicio que cumplimentan las personas usuarias/beneficiarias o, si el caso, quienes ostentan su patria potestad o tutela.

Art. 4. Difusión

Para favorecer la difusión de este manual:

1. Se colgará un ejemplar actualizado a disposición del personal en un lugar de acceso común.
2. Se comunicará individualmente, tras su entrada en vigor, a quienes, en su actividad profesional, se relacionen con menores y personas especialmente vulnerables, y se incorporará como parte de la documentación de bienvenida de los nuevos perfiles de este tipo que se contraten.
3. Se recordarán, de forma recurrente, las buenas prácticas en él contenidas en las reuniones formativas de área que se impartan a los equipos que tengan relación con personas menores o especialmente vulnerables.

Art. 5 . Dudas

Las dudas sobre la interpretación o el cumplimiento de este Manual se dirigirán a la Persona Responsable de Cumplimiento a través del correo electrónico compliance@faxpg.es .

Art 6. Incumplimientos

El incumplimiento de este manual puede determinar la aplicación, de forma adecuada y proporcionada, del régimen sancionador establecido en la normativa laboral vigente o

en el convenio colectivo de aplicación, sin perjuicio de que, además, si procede, se comuniquen los hechos a las autoridades que correspondan. El personal de la FAXPG tiene la obligación de comunicar, a través del canal interno, cualquier incumplimiento del que conozca.

Art 7. Aprobación y entrada en vigor

Este manual entrará en vigor el día de su aprobación por la Junta Directiva de la FAXPG.