



**PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE
SITUACIONES DE VULNERACIÓN DE
LOS DERECHOS DE PERSONAS CON
NECESIDADES DE APOYO**



CONTENIDO

- OBJETO
- ¿QUÉ SE ENTIENDE POR VULNERACIÓN DE DERECHOS?
- PERSONAS VULNERABLES
- POSIBLES INDICIOS DE VULNERACIÓN DE DERECHOS
- PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN
 1. Fase de comunicación
 2. Fase de análisis/valoración
 - 2.1 Valoración previa
 - 2.2 Análisis de la situación
 - 2.3 Conclusión del análisis de la situación
 3. Fase de intervención
 - 3.1 Comunicaciones
 - 3.2 Plan de intervención
 - 3.3 Evaluación del Plan de Intervención
 4. Fase de denuncia



OBJETO

El objeto del presente protocolo es establecer las medidas y pasos a seguir en Amadip.Esment Fundación ante cualquier situación de sospecha de vulneración de los derechos de las personas con necesidades de apoyo con el fin de garantizar la protección adecuada para la víctima de dicha vulneración.

¿QUÉ SE ENTIENDE POR VULNERACIÓN DE DERECHOS?

Las personas con discapacidad intelectual son especialmente vulnerables al maltrato y son percibidas como un “objetivo fácil”.

Cuando hablamos de **vulneración de derechos** nos referimos a cualquier acción u omisión que tiene como resultado el daño en la persona y que viola la integridad personal, emocional, financiera, física o sexual de la persona (es decir, cualquier violación de los derechos humanos).

Ante estas situaciones es importante tener en cuenta que el hecho de no saber que se está ocasionando un daño, no exime de responsabilidad; aunque en este sentido podemos diferenciar entre:

- **Ignorancia responsable:** no sabe que está haciendo daño, pero **debería saberlo**.
- **Ignorancia no responsable:** no sabe que está haciendo daño, **se esfuerza por hacerlo bien**, pero hace daño.

Una situación de vulneración de derechos puede:

- Consistir en un acto aislado o en una serie de actos repetidos en el tiempo
- Ser cometida por una o por varias personas
- Afectar a una sola persona o a un grupo de personas.

PERSONAS VULNERABLES

En cuanto a los factores que pueden hacer que una persona sea más vulnerable que otra, podríamos destacar los siguientes:

- Estar a cargo de personas diferentes, que cambian con cierta frecuencia.
- Tener dificultad para reconocer el abuso y el maltrato.
- Sentir impunidad en el caso del maltratador.

- Presentar dificultades físicas para oponerse al maltrato, así como comunicativas para contarlo y denunciarlo.
- Mostrar dificultad "emocional" para poner en riesgo una relación de la que dependen vitalmente.
- Carecer de educación sexual.
- Haber sido educadas para obedecer.
- Dependier de otras para su bienestar y haber desarrollado un sentido de conformidad, potenciándose conductas de sumisión y dependencia.
- No haberles enseñado aspectos claves del concepto de intimidad.
- Haberles enseñado a confiar, ser amables y complacer a los demás.
- Tener dificultad para decir que no o para fiarse de sus propios criterios frente al criterio de los adultos.
- No estar dotados de mecanismos de defensa.

Teniendo en cuenta los factores enumerados y el colectivo con el que trabajamos en Amadip.Esment Fundación, es posible que muchas de las personas a las que atendemos reúnan varios de estos factores lo que las sitúa en una posición de especial vulnerabilidad. Por ello es muy importante estar bien atentos a lo que ocurre a nuestro alrededor para poder prevenir y actuar ante cualquier situación que se pueda dar, así como conocer y entender qué posibles hechos se consideran una vulneración de derechos.

Así, por ejemplo, tienen la consideración de vulneración de derechos graves:

- Abuso o maltrato físico
- Abuso o maltrato psicológico
- Abuso o violencia sexual
- Abuso o maltrato económico
- Negligencia o actos de omisión
- Acoso / Bullying
- Ciberacoso / Ciberbullying
- Sextorsión

En cualquiera de estos casos, el abuso constituye una infracción penal frente a la cual las personas con discapacidad intelectual tienen derecho a ser protegida por la Ley. Cada uno de estos abusos está tipificado en el Código Penal, en base a la Convención de la ONU sobre los derechos de las personas con discapacidad.



POSIBLES INDICIOS DE VULNERACIÓN DE DERECHOS

Normalmente, el desconocimiento de que lo que les está pasando, el miedo a su agresor o agresora, a que no le crean o la falta de capacidades para expresar lo que le está ocurriendo son algunas de las causas por las que estos hechos se prolongan en el tiempo. Por ello es importante que el profesional considere la posibilidad de que la persona puede ser víctima de una vulneración y esté atento a los cambios en la persona que puedan derivar de una situación de vulneración.

Una situación de vulneración puede ser detectada por:

- Sospecha: se observan indicadores psicológicos, conductuales, emocionales, físicos y/o sociales que pueden ser consecuencia de una vulneración. Por ejemplo: moratones, apatía, comportamiento miedoso, falta de cuidados de higiene o médicos...
 - En caso de que se adviertan indicadores físicos, es importante iniciar el proceso antes de 72 horas desde que hubieran ocurrido los hechos; de esta forma se podrán preservar muestras físicas que faciliten el proceso de denuncia, en su caso.
 - En caso de que se adviertan indicadores psicológicos o cambios de conducta en la persona, deben anotarse detalladamente todos aquellos aspectos que se consideren relevantes para una correcta evaluación de la situación.
- Información de una tercera persona (profesionales internos/externos, familiares, fuerzas y cuerpos de seguridad del Estado...)
- Presenciar una situación de vulneración.
- Verbalización espontánea de la propia víctima: Cuando sea la propia víctima quien verbalice espontáneamente lo que le está ocurriendo:
 - No sugerir concretamente que se trata de un abuso.
 - Escuchar a la víctima sin poner en cuestión la veracidad del testimonio.

La "no escucha" siempre se traduce en revictimización, e implica minimizar la experiencia que está viviendo la otra persona, en cierto modo la estás culpando de lo que ha ocurrido, pones en duda lo que te cuenta e incluso justificas lo que le están haciendo.
 - No interrogar. No hacer preguntas para no contaminar su testimonio.
 - Anotar todo lo que verbalice lo más literal posible. Tanto las preguntas formuladas como las respuestas de la persona.
 - Preguntas abiertas.

- Prestar atención al lenguaje no verbal y a su estado emocional. Observar los cambios en el lenguaje no verbal según lo que esté relatando.
- Respetar los ritmos de la persona.
- Evitar interrogar a la víctima una y otra vez por diferentes profesionales, ya que puede implicar una interferencia con los posibles recuerdos de lo sucedido. Las diferencias que puedan surgir en cada uno de los interrogatorios pueden llevar a que un hipotético juicio su relato no sea tenido en cuenta.

PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN

1. FASE DE COMUNICACIÓN

- 1.1** Siempre que se detecte un posible caso de vulneración de derechos, el profesional que ha detectado los indicios o tiene la sospecha de vulneración, se limitará a **informar únicamente al responsable de Centro/Servicio** de forma inmediata. Se evitará hacer comentarios al respecto con otros compañeros o compañeras, respetando la intimidad de la persona.
- 1.2** Por su parte, el o la responsable del Centro/Servicio, una vez informada de la situación de posible vulneración deberá informar a su vez sobre al equipo de derechos (Z. derechos).

2. FASE DE ANÁLISIS/VALORACIÓN

- 2.1 Valoración previa:** Hechas las comunicaciones oportunas, el o la responsable del Centro/Servicio junto con el equipo de Derechos llevarán a cabo una valoración previa de la posible situación de vulneración de derechos, para determinar, entre otras cosas, si es necesario establecer algún tipo de protección provisional, en espera de llevar a cabo un análisis más exhaustivo del caso, cuando sea necesario ofrecer protección a la persona afectada por la vulneración.

Si se acuerda establecer **medidas de protección provisionales**:

- Deberán decidirse por el responsable del centro/servicio junto con el Equipo de Derechos.
- Estas medidas deberán comunicarse a la familia, salvo algunas excepciones que comentaremos más adelante.
- En algunos casos y dependiendo de la naturaleza de la medida, también se pedirá a la familia que firme su consentimiento por escrito (siempre que sea posible), comunicándose también a Gerencia.
- Las medidas de protección adoptadas dependerán de varios factores y primará el garantizar la seguridad física de la persona. Ejemplos de medidas:
 - Si es un abuso intrafamiliar dentro del domicilio, se buscará un alojamiento alternativo (respiro). Si el agresor es un compañero de taller, se les separará físicamente, evitando que coincidan en actividad, comedor, transporte, actividades de ocio...
 - Asignación de un profesional de referencia.
 - También se tendrán en cuenta otros aspectos como la posibilidad de recibir amenazas o presiones por parte no solo del agresor sino de terceras personas y la posibilidad de contaminación del testimonio.

2.2 Análisis de la situación: Tras una primera valoración previa, la situación será analizada de forma exhaustiva por el Equipo de Derechos, conjuntamente. Siempre que sea posible, este análisis deberá realizarse entre las 24 y 48 horas siguientes al momento en que tuvo lugar la supuesta vulneración de derechos y comprenderá, en todo caso, una entrevista con la persona que haya sido objeto de dicha vulneración.

Con el objeto de que la persona se sienta segura y dicha entrevista permita obtener un testimonio veraz y ajustado a la realidad, deben cumplirse las siguientes pautas:

Se pedirá al profesional con el que más confianza tenga la persona que esté en la entrevista.

- Se explicará a la persona (y a su familia si estuviese) que la entrevista es totalmente confidencial y procurarles un espacio donde se sienta segura y protegida.
- Nunca se deberá sugerir concretamente el hecho del abuso o maltrato (si se le sugiere puede ocurrir que la persona asienta, no porque haya sucedido, sino porque se lo estamos sugiriendo nosotros).

- Se le solicitará a la persona la posibilidad de grabar la entrevista y, en caso de que preste su consentimiento, se procederá a la grabación: al principio de la misma, nos identificaremos como profesionales, se dirá el día y la hora de la entrevista y se le pedirá a la persona que manifieste en voz alta su consentimiento para la grabación.
- Estar atentos a la comunicación no verbal.
- Una vez finalizada la entrevista, deberán registrarse, lo más detalladamente posible, tanto las preguntas formuladas como las respuestas emitidas, así como la información relativa a los antecedentes, hechos, personas implicadas, medidas provisionales adoptadas y propuestas de actuación.

Un buen registro puede evitar que la persona tenga que declarar en un posible juicio y puede ser útil para una posible intervención terapéutica.

2.3 Conclusión del análisis de la situación: Del análisis exhaustivo de la situación de sospecha o indicio de vulneración, pueden resultar dos escenarios principales:

- a) Que no se encuentren indicios suficientes para confirmarlo:**
En este caso, se seguirá observando a la persona y se valorarán otras hipótesis.
- b) Que resulten indicios suficientes para confirmar la vulneración:** En cuyo caso, se inicia la fase de intervención.

3. FASE INTERVENCIÓN

3.1 Comunicaciones: Una vez confirmada la sospecha de vulneración, deberán realizarse las siguientes comunicaciones:

- El responsable del centro/servicio deberá informar de las conclusiones del análisis de la situación al director del centro y el director del área. Si el agresor fuera un profesional de Esmment, el director del centro, a su vez, deberá comunicarlo a Recursos Humanos.
- El director del área, por su parte, deberá trasladar la información a Gerencia y, una vez concluido este proceso, desde Gerencia, junto con el Equipo de Derechos, se informará al Comité de ética.

3.2 Plan de intervención: Hechas las comunicaciones oportunas sobre la situación de vulneración, se procederá a diseñar el plan de intervención más adecuado según las

circunstancias del caso, teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

- la víctima tiene la capacidad jurídica modificada o provisión de apoyos,
- la familia es protectora y colaboradora,
- las capacidades de la víctima,
- el grado de gravedad de la situación,
- los recursos internos/externos disponibles.

Dicho plan deberá abordar los siguientes aspectos, en su caso:

- a) Medidas de apoyo:** El plan de intervención deberá establecer cualquier otra medida que sea conveniente para prestar el apoyo que necesite la persona que ha sido víctima de la vulneración de derechos. Estas medidas podrán ser de diferentes tipos: información, asesoramiento y/o acompañamiento a recursos, atención psicológica, sesiones formativas, charlas grupales, entre otras.
- b) Mediación:** Cuando se considere adecuado, y siempre que las circunstancias del caso lo permitan sin poner en riesgo el bienestar físico o emocional de la víctima o el agresor, puede optarse por llevar a cabo, con todas las precauciones y cautelas necesarias, un intento de mediación entre ambas partes, antes de acudir a un procedimiento judicial. En ningún caso se aplicará la mediación en situaciones de violencia de género.
- c) Medidas de protección:** El plan de intervención también definirá todas las medidas de protección necesarias para evitar que la víctima sufra una nueva vulneración de derechos y, si es posible, para evitar que el agresor cometa una nueva vulneración. Estas medidas pueden ser complementarias o sustituir a las medidas de protección provisionales, si éstas de hubieran adoptado con anterioridad.
También se tendrán en cuenta otros aspectos como la posibilidad de recibir amenazas o presiones por parte no solo del agresor o agresora sino de terceras personas y la posibilidad de contaminación del testimonio.
- d) Denuncia/comunicación:** Cuando se considere oportuno o necesario interponer una denuncia de la posible vulneración o poner la situación en conocimiento de los

órganos correspondientes, se procederá conforme a lo establecido en la fase 4.

- 3.3 Evaluación Plan de Intervención.** Una vez diseñado en Plan de Intervención mientras dure su aplicación, deberá evaluarse con la periodicidad que exija cada caso a fin de poder mantener, modificar o suprimir las medidas que se hubieran establecido, según se considere.

4. FASE DENUNCIA

- 4.1 Denuncia/Comunicación:** En primer lugar, deberá informarse a la persona y a su familia de que los hechos acontecidos pueden ser constitutivos de un delito y, por tanto, son susceptibles de denuncia, para que ellos puedan elegir, libre y voluntariamente, si interponer dicha denuncia; o bien de que es conveniente informar de la posible situación de vulneración de derechos a los órganos competentes.

En caso de que opten por denunciar, deberán seguirse las siguientes pautas.

- Informar a la persona y a su familia del procedimiento y los trámites que se van a seguir: por ejemplo, en caso de que proceda interponer una denuncia ante la Policía, explicarles qué va a pasar en la comisaría, qué le va a preguntar la policía y por qué es importante que diga la verdad. Es esencial que la persona pueda anticipar lo que va a pasar y que, antes de ir a poner la denuncia, todos sus miedos sean abordados (a no saber qué contestar, a no entender las preguntas, a que el agresor se entere, a que no le crean, etc.).
- Si la víctima tiene secuelas físicas o ha sufrido una agresión sexual, en un plazo inferior a 72h desde que ha sufrido la agresión, se acudirá en primer lugar al hospital de referencia, donde podrán en marcha su protocolo y llamarán al médico forense de guardia para que emita un informe pericial¹.

¹ Importante tener en cuenta si la persona tiene seguridad social o ha de ir a un hospital privado. En caso de no tener seguridad social, se le puede facturar el coste de la atención médica que reciba en la sanidad pública.

Con el parte médico, si lo hubiera, se interpondrá denuncia en las fuerzas y cuerpos de seguridad del estado que corresponda.²

- Siempre que la familia sea colaboradora y así lo soliciten, desde nuestra entidad se realizará el acompañamiento a la persona y la familia durante todo el procedimiento, empezando por la interposición de la denuncia ante los órganos que corresponda (Policía Local, EMUME, SAF, médico forense, hospitales) hasta la finalización del procedimiento judicial, si lo hubiera, para posteriormente, continuar haciendo un seguimiento de la situación.

En todo este proceso la persona que haga los acompañamientos será quién, sin entrar a valorar en ningún momento la veracidad o no de los hechos, acompañará a la víctima durante todo el proceso, incluyendo:

- Acompañamiento a los servicios médicos y terapéuticos que fueran necesarios.
 - Solicitará las adaptaciones pertinentes (por ejemplo, la colocación de un biombo entre la víctima y el agresor, o que se le tome declaración en horarios diferentes) y velará por evitar la victimización judicial de la propia víctima, proporcionándole también apoyo emocional durante todo el proceso.
 - Exigirá estar presente cuando la persona tenga que declarar ante los agentes policiales o judiciales y se solicitará las medidas cautelares de protección que se valoren necesarias (por ejemplo, orden de protección).
- Se llevará a cabo la coordinación con abogados, Fiscalía, fuerzas y cuerpos de seguridad del estado, forense... para evitar, en la medida de lo posible, las declaraciones reiterativas o innecesarias y para asegurarse de que se implanten los apoyos requeridos a lo largo de todo el proceso, conforme a la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de la ONU.

² Recomendaciones sobre dónde interponer denuncia:

Palma – la denuncia se interpondrá en el SAF de la Policía Nacional / en casos de Violencia de Género se puede interponer en la unidad de violencia de genero de la Policía Local de Palma.

Pueblos – Guardia Civil / Policía Local.



**PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE SITUACIONES DE VULNERACIÓN DE
DERECHOS DE PERSONAS CON NECESIDADES DE APOYO**

Por otra parte, e independientemente de la decisión adoptada por la persona y la familia, cuando la situación de vulneración de derechos sea constitutiva de delito y la gravedad de los hechos así lo aconseje, tras haberse consultado en el Comité de ética, desde nuestra entidad se comunicará la situación a los órganos correspondientes.

Fecha de Aprobación: El Órgano de Cumplimiento aprobó esta actualización del protocolo con fecha de 23 de febrero de 2022.