



Federación de Asociaciones  
para la Prevención  
del Maltrato Infantil

---

## PROCESO DE GESTIÓN DE LA FEDERACIÓN

**CÓDIGO ÉTICO Y PRINCIPIOS DE BUENAS**

**PRÁCTICAS Y TRANSPARENCIA**

**APROBADO POR LA JUNTA DIRECTIVA DE LA FEDERACIÓN  
EL 26 DE SEPTIEMBRE DE 2009**

## INDICE

### Capitulo I

#### ***Introducción y cuestiones previas***

Disposiciones estatutarias.

Definiciones.

Exposición de motivos.

Modificación del Código Ético y Principios de Buenas Prácticas.

Relación con otros documentos del Sistema de Gestión de la Federación.

### Capitulo II

#### ***Valores***

### Capitulo III

#### ***Principios generales de Buenas Prácticas***

### Capitulo IV

#### ***Aplicación de los Principios de Buenas Prácticas asumidos por la Federación y sus entidades miembro***

1. Respecto a la relación entre las Asociaciones miembro.
2. Respecto a la relación con la Sociedad.
3. Respecto a la relación con donantes.
4. Respecto a la relación con patrocinadores y empresas.
5. Respecto a la relación con proveedores.
6. Respecto a la transparencia en la gestión.
7. Respecto a la relación con el personal contratado.
8. Respecto a la relación con el personal voluntario.
9. Respecto a la gestión de los recursos económicos.
10. Respecto a la comunicación igualitaria.

11. Respeto a la gestión de imágenes e ilustraciones.
12. Respeto a la gestión de los conflictos de interés.
13. Respeto a los Derechos de los Usuarios del Servicio de Atención al Ciudadano.

## DILIGENCIA DE REFRENDO

Dña. Rosa M<sup>a</sup>. Arruabarrena Terán, Presidenta de la Federación de Asociaciones para la Prevención del Maltrato Infantil y Dña. Eva M<sup>a</sup>. Gómez Pérez, Secretaria de la misma, de acuerdo con las responsabilidades que les atribuyen los Estatutos de la Federación vigentes, dan fe de que la Junta Directiva de la Federación, en virtud de las funciones que tiene encomendadas según dichos Estatutos, aprueba y asume el presente Código Ético y de Buenas prácticas y Transparencia.

Para que así conste, lo firmamos en Madrid, a 26 de septiembre de 2009.

Dña. Rosa M<sup>a</sup> Arruabarrena.  
Presidenta

Dña. Eva Pérez Gómez.  
Secretaria

## Capítulo I

### INTRODUCCIÓN Y ASPECTOS PREVIOS

#### DISPOSICIONES ESTATUTARIAS

##### **DISPOSICIÓN ADICIONAL PRIMERA de los Estatutos:**

Los aspectos referidos en el anterior articulado serán desarrollados mediante el correspondiente Reglamento de Régimen Interno y cuantas Instrucciones y Procedimientos se estimen necesarios para la correcta aplicación de los presentes Estatutos, la optimización del funcionamiento de la Federación y la adecuada consecución de los fines de la misma.

##### **DISPOSICIÓN ADICIONAL SEGUNDA de los Estatutos:**

En todo cuanto no esté previsto en los presentes Estatutos, o en sus Reglamentos desarrolladores, se aplicará la vigente Ley Orgánica 1/2002, de 22 de marzo, reguladora del Derecho de Asociación, y las disposiciones complementarias.

#### DEFINICIONES

En el presente Código se hace referencia a distintos conceptos que entendemos fundamentales a la hora de definir el marco ético de la Federación tanto en lo relativo a su funcionamiento interno como en sus relaciones con otros agentes externos y la Sociedad en su conjunto. En este sentido, presentamos las definiciones de dichos conceptos.

##### **Código de Buenas Prácticas:**

Declaración pública de los comportamientos y las actitudes que tanto la organización como las personas que forman parte de la misma deben observar en el desempeño de sus actividades.

##### **Misión:**

Propósito o razón de ser de la organización. No responde tanto a la preguntas “¿cuál es nuestra actividad?” o “¿cuál es nuestra función?” sino más bien plantea preguntas finalistas del siguiente tipo: “¿por qué existe nuestro negocio?”, “¿por qué tenemos esta función?”, “¿qué propósito justifica la existencia continuada de nuestra organización?”.

**Visión:**

Declaración en la que se expresa cómo quiere ser la organización en el futuro (Garau Salas, 2007).

**Valores:**

Los conceptos y expectativas que describen el comportamiento del personal de la organización y determinan todas sus relaciones, como pueden ser, entre otros, la confianza, la importancia de las personas, el apoyo mutuo...

**Procedimiento:**

Forma específica para llevar a cabo una actividad o proceso (ISO 9000:2000).

Pueden considerarse como documentos de carácter ejecutivo en los cuales se especifica la finalidad, el alcance, las responsabilidades y el desarrollo de las actividades que pueden incidir en la Calidad de la actividad básica de la organización. Por lo tanto, describen cómo deben realizarse, controlarse y registrarse dichas actividades y por quién han de llevarse a cabo tales actuaciones.

El Manual de Procedimientos recoge la totalidad de los Procedimientos implantados en la organización.

**Proceso:**

Conjunto de recursos y actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada (input) en resultados (output) (ISO 9000:2000).

Mediante esta secuencia de actividades interrelacionadas se incrementa valor al producto o servicio durante su elaboración o producción, al transformarse las aportaciones o entradas iniciales en resultados.

**Servicio:**

Resultado de un proceso (ISO 9000:2000). Resultado generado por actividades realizadas entre el proveedor y el Cliente, y por actividades internas del proveedor, con el fin de responder a las necesidades del Cliente (Tormo, 2004).

**Eficacia:**

Capacidad para conseguir un objetivo o efecto determinado.

**Eficiencia:**

Capacidad para conseguir un objetivo o efecto realizando la tarea de la mejor manera posible o con el menor gasto de recursos.

**Auditoría:**

Examen sistemático, metódico e independiente que se realiza para determinar si las actividades y los resultados relativos a la Calidad cumplen las disposiciones previamente preestablecidas y si estas disposiciones están implantadas y son aplicadas de forma efectiva y son adecuadas para alcanzar los objetivos (ISO 9000:2000).

**Gestión de la Calidad Total:**

Forma de gestión de una organización centrada en la Calidad, basada en la participación de todos sus miembros y que pretende un éxito a largo plazo mediante la satisfacción del cliente y beneficios para todos los miembros de la organización y para el conjunto de la sociedad (ISO 8402:94), proporcionando beneficios tangibles a todos ellos (ISO 9000:2000).

Esta manera de gestionar la organización se orienta a la consecución de la excelencia y se basa en los conceptos fundamentales, entre otros, de orientación al cliente, relaciones de asociación con los proveedores y establecimiento de alianzas estratégicas, el desarrollo del personal y su cualificación, así como en la adquisición por parte de toda la organización de un compromiso de mejora continua.

**Instrucción de Trabajo:**

Pueden definirse como indicaciones detalladas relativas a la ejecución de una actividad concreta. Especifican con detenimiento la forma de realizar las tareas contempladas en los procedimientos y procesos. Definen la forma de realizar el proceso, los criterios de aceptación y de rechazo del trabajo realizado y la manera de resolver las posibles incidencias más frecuentes o previsibles con que la persona responsable de realizar la actividad puede encontrarse durante el transcurso de esta. Deben ser claras, concretas, concisas y autoexplicativas.

**ISO** (International Organization for Satandarization):

Organización Internacional dedicada a la estandarización de procesos, productos y servicios. Es una agencia internacional especializada en la estandarización, compuesta por organizaciones de estandarización de diversos países.

#### **ISO 9000:**

Conjunto de tres normas internacionales de estandarización sobre Gestión de la Calidad y aseguramiento de la Calidad desarrollado para ayudar a las empresas a documentar de forma eficaz los elementos de estos Sistemas al ser implantados para conseguir un SGC eficiente. Los estándares no son específicos para ninguna industria, producto o servicio. Fueron desarrollados por la ISO (Tormo, 2004).

### **EXPOSICIÓN DE MOTIVOS**

Mediante el presente Código, la Federación de Asociaciones para la Prevención del Maltrato Infantil pretende establecer un marco ético para sus actuaciones. La diversidad de ámbitos de actuación nos obligan a definir desde nuestra perspectiva de Entidad Sin Ánimo de Lucro cómo establecer nuestras relaciones tanto hacia el exterior de la Federación como hacia el interior de la misma.

Este Código pretende esbozar las líneas generales sobre las cuales se asienta nuestra labor social y el impacto de la misma tanto en las personas y entidades que la forman como en los beneficiarios de tales actuaciones, las diversas entidades e instituciones con las cuales nos relacionamos y la sociedad en su conjunto.

### **EXTENSIÓN DEL CÓDIGO ÉTICO Y PRINCIPIOS DE BUENAS PRÁCTICAS DE LA FEDERACIÓN A LAS ENTIDADES MIEMBRO**

El presente Código debe ser suscrito por la Junta Directiva. Dado que la misma está formada por representantes de todas las Asociaciones miembro, su rúbrica vinculará automáticamente a las mismas en lo dispuesto en los apartados así especificados.

### **MODIFICACIÓN DEL CÓDIGO ÉTICO Y PRINCIPIOS DE BUENAS PRÁCTICAS Y TRANSPARENCIA**

La modificación del presente documento, en su totalidad o partes, deberá ser aprobada por la Junta Directiva. Por otra parte, debe ser un documento abierto y en permanente evolución, por lo que está abierto a las aportaciones que se estimen convenientes por parte de las entidades miembro de la Federación.

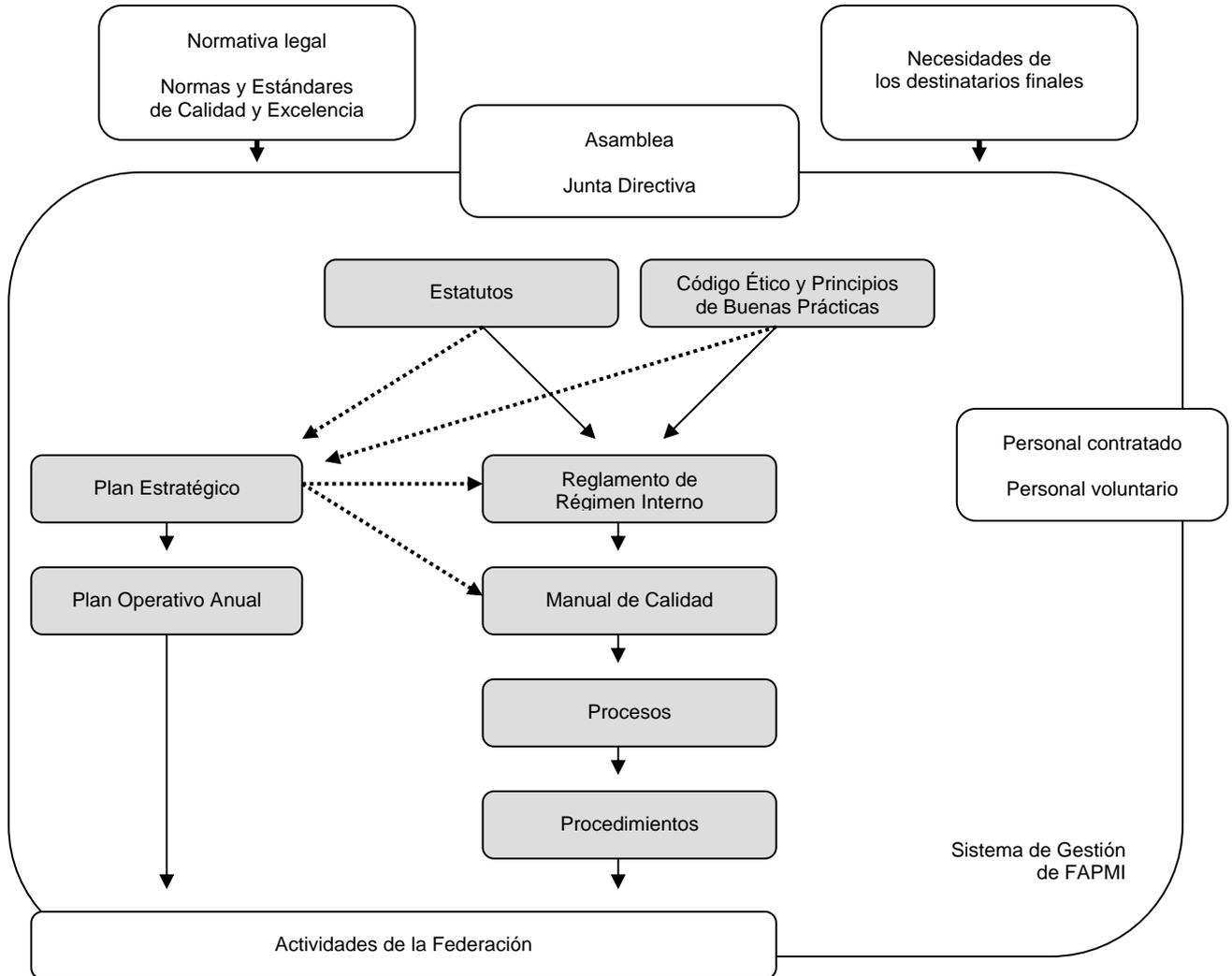
El Equipo Técnico queda facultado para proponer a la Junta Directiva de la Federación las modificaciones al respecto que estime oportunas, de acuerdo con criterios de oportunidad, operatividad, mejora continua y prestación de los servicios propios de la Federación.

## RELACIÓN DEL CÓDIGO ÉTICO Y PRINCIPIOS DE BUENAS PRÁCTICAS Y TRANSPARENCIA CON OTROS DOCUMENTOS DE LA FEDERACIÓN

Los parámetros éticos y los Principios de Buenas Prácticas forman parte del sistema de gestión de la Federación.

En este sentido, son directrices transversales a todos los procesos que se llevan a cabo en y desde la organización. Las disposiciones estatutarias, en conjunción con el Código Ético se concretan en el Reglamento de Régimen Interno y en el Sistema de Gestión de Calidad, el cual incluye tanto los procesos como los procedimientos. Todo ello bajo la perspectiva del Plan Estratégico de la Federación, a través del cual se organiza y planifica el desarrollo de la organización a medio y largo plazo.

En el siguiente diagrama se pretende reflejar de forma gráfica las relaciones entre los diversos documentos que conforman el sistema de gestión de FAPMI.



## Capítulo II

### VALORES

La Federación de Asociaciones para la Prevención del Maltrato Infantil Y SUS Asociaciones miembro asumen como propios los valores expuestos en la Declaración de Compromiso por la Calidad en el Tercer Sector de Acción Social propuesta por la Plataforma de ONGs de Acción Social. Este compromiso supone el desarrollo de una cultura de la Calidad fundamentada en determinados valores que la Federación incorpora a su sistema de gestión.

#### Valores orientados hacia las personas:

- El respeto por la dignidad humana y la defensa de los derechos.
- La solidaridad entre quienes componen nuestra organización, sus entidades miembro y entre todos ellos y las personas destinatarias de nuestros servicios y actuaciones. El reconocimiento de estas últimas a participar en la toma de decisiones que les afecten.

#### Valores centrados en la Organización:

- La gestión de la organización a medida de las necesidades y las expectativas de sus destinatarios finales.
- Participación de todas las personas, ya sean voluntarios, profesionales o usuarios como valor primordial para conseguir una mayor motivación y un eficiencia en los servicios.
- La promoción de la corresponsabilidad y el compromiso de todas las personas implicadas de la organización, facilitando procesos de descentralización en la toma de decisiones.
- El valor de la profesionalidad en las políticas de recursos humanos y el valor del trabajo bien hecho, en función de los criterios técnicos y científicos más avanzados, así como con una estricta ética profesional.

- La gestión eficaz y eficiente de la globalidad de la misión de la organización en su quehacer cotidiano, evitando perder el sentido de la misión de nuestra organización.

#### Valores orientados a la Sociedad:

- La transparencia en la gestión de los recursos y la demostración de su eficiencia.
- La responsabilidad social y el compromiso permanente hacia esa responsabilidad.

#### Otros valores necesarios:

- **Complementariedad:** Sumar nuestros esfuerzos a los de otros agentes, entidades y organizaciones con fines y ámbitos de actuación próximos. Centrar nuestros esfuerzos en desarrollar la innovación en la protección, defensa y atención de la infancia y en la prevención a la infancia en situación de riesgo.
- **Sinergia:** Crear un contexto de intercambio de recursos, proyectos, estrategias y las líneas de actuación con otros agentes sociales en función de incrementar la protección de la infancia.
- **Transparencia:** Gestionar nuestros recursos y proyectos de forma fiable y donde pueda hacerse un seguimiento de las actividades, sus objetivos y líneas de desarrollo.
- **Eficacia:** Conseguir nuestros objetivos con los menores recursos posibles, obteniendo los mejores resultados con una gestión óptima de los recursos humanos y materiales.

## Capítulo III

### PRINCIPIOS DE BUENAS PRÁCTICAS

La Federación de Asociaciones para la Prevención del Maltrato Infantil y sus Asociaciones miembro toman como referencia los Principios y Subprincipios de Buenas Prácticas y Transparencia propuestos por la Fundación Lealtad., con las modificaciones necesarias para poder asumirlos como propios.

Dichos principios se aplican y concretan en los capítulos del presente Código, en el Reglamento de Régimen Interno y en los Procesos pertinentes propios del Sistema de Gestión de la mejora Continua a través del cual se desarrollan las actividades de la Federación.

## Capítulo IV

### APLICACIÓN DEL CÓDIGO ÉTICO Y PRINCIPIOS DE BUENAS PRÁCTICAS ASUMIDOS POR LA FEDERACIÓN Y SUS ENTIDADES MIEMBRO

En los apartados del presente capítulo se detallan los Principios Éticos y las Buenas Prácticas asociadas a los mismos en las siguientes áreas de actividad de la Federación:

1. Respeto a la relación entre las Asociaciones miembro.
2. Respeto a la relación con la Sociedad.
3. Respeto a la relación con donantes.
4. Respeto a la relación con patrocinadores y empresas.
5. Respeto a la relación con proveedores.
6. Respeto a la transparencia en la gestión.
7. Respeto a la relación con el personal contratado.
8. Respeto a la relación con el personal voluntario.
9. Respeto a la gestión de los recursos económicos.
10. Respeto a la comunicación igualitaria.
11. Respeto a la gestión de imágenes e ilustraciones.
12. Respeto a la gestión de los conflictos de interés.
13. Respeto a los Derechos de los Usuarios del Servicio de Atención al Ciudadano.

En cada uno de los apartados y subapartados se especifica si el conjunto de Principios y Buenas Prácticas son asumidos por la Federación o si también resultan extensivos a sus entidades miembro.

En todo caso, es responsabilidad de las Asociaciones Federadas el desarrollo de sus propios Códigos, pese a que pueden asumir el presente en su totalidad si así lo estiman, mediante la rúbrica de un Protocolo de Adhesión.

## Capítulo IV.1.

### **Aplicación de los Principios de Buenas Prácticas asumidos por la Federación y sus entidades miembro RESPECTO A LA RELACIÓN ENTRE LAS ASOCIACIONES MIEBRO**

El carácter federado de nuestra organización exige una adecuada relación entre las entidades que forman parte de la misma. Con la intención de optimizar esta relación, las Asociaciones miembro de la Federación de Asociaciones para la Prevención del Maltrato Infantil asumen los siguientes principios:

1. Para alcanzar sus objetivos las Asociaciones miembro procurarán trabajar de modo coordinado y con espíritu de colaboración con las otras Asociaciones de la Federación de Asociaciones para la Prevención del Maltrato Infantil, fomentando el trabajo en red y evitando la competitividad entre ellas y la duplicidad de las tareas y esfuerzos.
2. Partiendo del principio del trabajo coordinado y en red, las Asociaciones miembro se comprometen a participar activamente en todas las estructuras de la Federación a través de los cauces especificados en los Estatutos, Reglamento de Régimen Interno y Sistema de Gestión de la Mejora Continua, de la Información y el Conocimiento.
3. Las Asociaciones Federadas evitarán criticar y denunciar contra otras Asociaciones sin justificar las mismas objetivamente. Ante situaciones de conflicto se recurrirá, en primera instancia, a la propia Federación como entidad mediadora.
4. La coordinación del trabajo de las Asociaciones federadas debe tener en cuenta los siguientes criterios:
  - Respetar la autonomía de objetivos, medios humanos, financieros y filosofía de cada Asociación miembro.
  - Facilitar la comunicación entre las Asociaciones miembro e informar sobre los temas comunes de interés para las mismas.
  - Favorecer actuaciones conjuntas entre las Asociaciones.
  - Promover el estudio y debate conjuntos sobre los principios, actuaciones, objetivos, planteamientos, etcétera en el ámbito de la protección a la infancia y la adolescencia.
  - Favorecer la promoción y defensa de los intereses y derechos de los niños, niñas y adolescentes ante terceros y de forma coordinada (organismos internacionales, gobiernos, países, otras federaciones e instituciones).

- Coordinar acciones dirigidas a la opinión pública nacional e internacional, a las fuerzas sociales y políticas, a las instancias internacionales y a las Administraciones Públicas.

### ***Vinculación con el Sistema de Gestión de la Calidad y la Mejora Continua de la Federación***

---

La Federación de Asociaciones para la Prevención del Maltrato Infantil no considera necesario documentar un proceso específico al respecto, dado que esta filosofía de trabajo y colaboración resulta ser transversal a todas sus actividades.

### ***Constatación de la aplicación de los principios***

---

La Federación de Asociaciones para la Prevención del Maltrato infantil garantiza la consideración de los principios expuestos en los siguientes documentos:

1. Estatutos de la Federación.
2. Reglamento de Régimen Interno.
3. Sistema de Gestión de la Mejora Continua, la Información y el Conocimiento.

## Capítulo IV.2.

### **Aplicación de los Principios de Buenas Prácticas asumidos por la Federación y sus entidades miembro RESPECTO A LA RELACIÓN CON LA SOCIEDAD**

#### ***Principios generales***

---

La Federación de Asociaciones para la Prevención del Maltrato Infantil y sus entidades miembro, como canales de participación ciudadana, asumen que:

- a. Su misión consiste en promover los derechos de los niños, niñas y adolescentes y prevenir cualquier tipo de maltrato contra los mismos.
- b. Constituyen una esfera de influencia efectiva en la sociedad.

Por lo que una parte esencial de su labor deberá ir encaminada a:

1. Afianzar y reforzar el protagonismo de la infancia y adolescencia.
2. Intensificar su relación con los poderes públicos, con el sector privado y con otros agentes sociales con el fin de influir positivamente en sus políticas. Todo ello dentro de un marco estratégico y basándose en los principios éticos definidos en este Código.
3. Movilizar a la ciudadanía para denunciar, ejercer presión, buscar y proponer alternativas ante las injusticias que afectan a los niños, niñas y adolescentes.
4. Buscar acuerdos y alianzas con otras organizaciones y movimientos sociales con los que existan coincidencias estratégicas.

#### ***Principio de comunicación e imagen fiel en la información***

---

La Federación de Asociaciones para la Prevención del Maltrato Infantil y sus entidades miembro asumen los siguientes principios al respecto:

1. Las campañas de publicidad, captación de fondos e información pública reflejarán de manera fiel los objetivos y la realidad de la organización y no inducirán a error.

2. Al menos una vez al año se informará a los donantes y colaboradores sobre las actividades de la organización. Así mismo serán públicos sus proyectos y actividades.
3. Serán requisitos para llevar a cabo la comunicación de forma eficiente contar con correo electrónico y con página web propia en funcionamiento y actualizada al menos una vez al año.
4. La organización pondrá a disposición de quien las solicite tanto la Memoria de Actividades como la económica. La Memoria de Actividades incluirá un detalle del origen de los fondos y sus destino por proyecto y actividad.

### ***Principio de claridad y publicidad del fin social***

---

La Federación de Asociaciones para la Prevención del Maltrato Infantil y sus entidades miembro asumen los siguientes principios al respecto:

1. El fin social será el objetivo esencial de la organización, lo cual se verá reflejado en las actividades que ésta realiza, debiendo perseguir fines de interés social.
2. Estará bien definido. Deberá identificar orientar sobre su campo de actividad y el público al que se dirige.
3. Será conocido por todos los miembros de la organización, incluidos los voluntarios.
4. Será además, de fácil acceso para el público.

### ***Vinculación con el Sistema de Gestión de la Calidad y la Mejora Continua de la Federación***

---

La Federación de Asociaciones para la Prevención del Maltrato infantil dispone de un proceso documentado para la gestión de la Comunicación Externa en el cual se contemplan los criterios especificados.

### ***Constatación de la aplicación de los principios***

---

La Federación de Asociaciones para la Prevención del Maltrato infantil garantiza la consideración de los principios expuestos en los siguientes documentos:

1. Reglamento de Régimen Interno.
2. Procedimiento de para la Gestión de la Comunicación Externa.

3. Documentos institucionales de la Federación.
4. Página web.

### Capítulo IV.3.

## **Aplicación de los Principios de Buenas Prácticas asumidos por la Federación y sus entidades miembro RESPECTO A LA RELACIÓN CON DONANTES**

### *Principios generales*

---

La Federación de Asociaciones para la Prevención del Maltrato Infantil y sus Asociaciones miembro:

1. Velarán por que la procedencia de las donaciones que reciban no impidan su libre actuación y no supongan obstáculo alguno para la consecución de los objetivos que les son propios.
2. Respetarán siempre la voluntad de donantes en lo que se refiere al destino final de sus fondos.
3. Darán cumplimiento al derecho de éstos a recibir la correspondiente certificación de la donación.
4. Deberán definir con precisión lo que entienden por socios y/o colaboradores cada vez que difundan documentos oficiales con datos relativos a estos conceptos.
5. Cuidarán los datos personales de los donantes privados y serán objeto de la protección que les otorga la Ley de Protección de Datos.
6. Harán constar el número y cuantía de donaciones recibidas y, en caso que así lo autorice el Donante, su procedencia.

### *Vinculación con el Sistema de Gestión de la Calidad y la Mejora Continua de la Federación*

---

La Federación de Asociaciones para la Prevención del Maltrato infantil no considera pertinente la documentación de un proceso al respecto, dado que la gestión de la relación con Donantes se hará en función de los principios expuestos.

### *Constatación de la aplicación de los principios*

---

La Federación de Asociaciones para la Prevención del Maltrato infantil garantiza la consideración de los principios expuestos en los siguientes documentos:

1. Reglamento de Régimen Interno.

2. Certificados de Donantes emitidos por ejercicio económico.
3. Documentos institucionales de la Federación.
4. Documentos y Memorias Contable y Económico-Financiera.
5. Memoria Anual de la Federación.
6. Página web.

#### Capítulo IV.4.

### **Aplicación de los Principios de Buenas Prácticas asumidos por la Federación y sus entidades miembro RESPECTO A LA RELACIÓN CON PATROCINADORES Y EMPRESAS**

#### ***Criterios de la Federación y entidades miembro respecto a la relación con patrocinadores y empresas***

---

1. La Federación y las Asociaciones miembro observarán, en sus relaciones con la empresa y potenciales o reales patrocinadores unos criterios mínimos, acordes con el cumplimiento de los principios contenidos en este Código.
2. De forma general, las relaciones de colaboración con empresas respetarán los valores de independencia política, religiosa y comercial, transparencia y eficacia, entre otros, que deben caracterizar el trabajo de la Federación y sus Asociaciones miembro.
3. Así mismo, la empresa o potencial patrocinador deberá asumir la defensa de la Federación y sus fines.
4. En concreto, las empresas con las que se establezca una colaboración deberán:
  - Respetar los Derechos Humanos, así como los tratados y convenciones internacionales sobre trabajadores emigrantes y sus familias y los relativos a la lucha contra el racismo y la xenofobia.
  - Respetar la Convención de los Derechos del Niño de Naciones Unidas.
  - Cumplir los ocho Convenios Fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo, referidos al trabajo forzoso, el trabajo infantil y el derecho de sindicación.
  - Respetar el Medio Ambiente, cumpliendo la legislación vigente del país de origen.
  - Respetar la Salud Pública tanto en sus productos como en sus procesos de producción, cumpliendo la legislación vigente en el país de origen.
5. La Federación y sus entidades miembro no establecerán relación alguna de patrocinio o colaboración ni participarán en ninguna campaña publicitaria que:
  - a. Potencie y/o promueva el consumo de productos dañinos para la salud de la población en general y especialmente de la infancia.

- b. Empresas que fabriquen armas o comercien con ellas.

### ***Requisitos para actividades de patrocinio***

---

Junto a los criterios expuestos, las empresas que deseen colaborar con la Federación o sus entidades miembro deberán:

1. Mostrar un compromiso escrito de aceptación de los principios expuestos mediante la redacción de un Comunicado en el que se recojan los diferentes aspectos enumerados anteriormente, facilitándolo a la Federación de Asociaciones para la Prevención del Maltrato Infantil.
2. Publicitar su compromiso. Dicho Certificado será divulgado a través de la página web de la Federación y la empresa.
3. Responsabilizarse del contenido del compromiso. La falta de veracidad de los datos aportados y el incumplimiento de los mismos será responsabilidad exclusiva de la empresa privada colaboradora.

### ***Política de Patrocinio de la Federación de Asociaciones para la Prevención del Maltrato Infantil***

---

Los criterios y requisitos anteriormente expuestos se concretan en la Política de Patrocinio de la Federación.

1. Para el inicio de la relación de patrocinio deberá existir un acuerdo previo firmado por ambas partes en la que se especifiquen las condiciones del mismo, según lo expuesto en apartados previos.
2. La Federación se compromete a publicitar a la empresa a través de su web, facilitando un enlace a la web del patrocinador.
3. Previo acuerdo explícito, el patrocinador podrá difundir junto a su nombre / marca comercial / logotipo, la denominación y logotipo de la Federación.
4. En caso que el programa financiado se edite en soporte papel (folleto, cartel, publicación...) el logotipo del patrocinador irá en lugar visible.

### ***Aplicación de los Principios de Transparencia a la gestión del Patrocinio***

---

1. Se informará a la empresa donante colaboradora del destino de los donativos percibidos aportando la documentación pertinente (extractos bancarios, facturas...).
2. Las donaciones monetarias serán registradas en los libros de contabilidad dando cumplimiento al principio de transparencia en la rendición de cuentas.
3. Las donaciones en especie deberán ser valorizadas según precio mercado y también serán incluidas en los libros de contabilidad.
4. En caso de donaciones superiores a los 60.000,00 € se realizará una auditoria externa para valorar el grado de cumplimiento de la donación otorgada.

### ***Vinculación con el Sistema de Gestión de la Calidad y la Mejora Continua de la Federación***

---

La Federación de Asociaciones para la Prevención del Maltrato infantil dispone de un proceso documentado para la Gestión Económica de la Federación, en la que se incluye el procedimiento para la Gestión del Patrocinio. En este se especifican las fases necesarias para la formalización de una relación de patrocinio y los formatos pertinentes, en el que se contemplan los principios expuestos.

### ***Constatación de la aplicación de los principios***

---

La Federación de Asociaciones para la Prevención del Maltrato infantil garantiza la consideración de los principios expuestos en los siguientes documentos:

1. Reglamento de Régimen Interno.
2. Documentos institucionales de la Federación.
3. Proceso para la Gestión Económica de la Federación / Procedimiento para la Gestión del Patrocinio.
4. Convenios de Colaboración firmados con empresas y entidades patrocinadoras.
5. Documentos y Memorias Contable y Económico-Financiera.
6. Memoria Anual de la Federación.
7. Página web.

## Capítulo IV.5.

### **Aplicación de los Principios de Buenas Prácticas asumidos por la Federación y sus entidades miembro RESPECTO A LA RELACIÓN CON PROVEEDORES**

#### **1. Cuestiones básicas en la selección de proveedores**

---

La Federación de Asociaciones para la Prevención del Maltrato Infantil gestiona la relación con sus proveedores en base a los siguientes criterios:

- a) Todos los proveedores seleccionados deberán observar los principios contenidos en el presente Código respecto a la defensa y protección de la Infancia y la dignidad y derechos de las personas.
- b) Se optará por los servicios ofertados por otras ONG's y Asociaciones que prestan servicios concretos frente a las empresas privadas.
- c) Se optará por empresas privadas en las que tengan servicios y/o precios especiales para las Entidades Sin Ánimo de Lucro.
- d) En cuanto a las Entidades Bancarias, se optará por trabajar con aquellas que cuentan entre su filosofía y Plan de Trabajo el reparto de beneficios a través de Fundaciones que tienen como finalidad la acción social.

#### **2. Criterios de selección de proveedores**

---

Para la contratación de cualquier proveedor de servicios para la Federación de Asociaciones para la Prevención del Maltrato Infantil (FAPMI) se solicitarán tres presupuestos con las mismas características.

Se seleccionará el que más se ajuste a las exigencias establecidas valorándose los siguientes aspectos:

- a) Relación calidad / precio.
- b) Mejoras de la propuesta (aumento o mejora de servicios sin incremento de precio).
- c) Satisfacción de la Federación con el trabajo realizado con proveedores que ya son habituales.

Cuando el valor del servicio supere los 30.000,00 € se pedirá un cuarto presupuesto y en la propuesta se valorará positivamente

- e) La posibilidad de fraccionar el pago con la empresa proveedora.

### **3. Fases de la selección de proveedores**

---

La selección de proveedores para prestar servicios a la Federación de Asociaciones para la Prevención del Maltrato Infantil (FAPMI) consta de tres fases:

#### **3.1. Fase I - Detección**

En el desarrollo de un proyecto o en las actividades cualquier profesional puede detectar una necesidad concreta. En ese caso comunica esa necesidad por escrito al Dpto. de Administración y Finanzas, argumentando dicha petición.

#### **3.2. Fase II - Investigación**

El personal del Departamento de Administración y Finanzas revisa la petición, solicita tres presupuestos y los valorará según los criterios contenidos en este documento. Además, hará los ajustes necesarios en los presupuestos anuales y finalmente valorará la pertinencia o no de los presupuestos presentados.

#### **3.3. Fase III - Resolución**

Desde el Departamento de Administración y Finanzas se comunica los resultados de la investigación al profesional solicitante y a la Comisión Permanente, argumentando dicha decisión para que posteriormente sea comunicada a la Junta Directiva de la Federación de Asociaciones para la Prevención del Maltrato Infantil (FAPMI).

### ***Vinculación con el Sistema de Gestión de la Calidad y la Mejora Continua de la Federación***

---

La Federación de Asociaciones para la Prevención del Maltrato infantil no considera necesario desarrollar un proceso específico para este fin, ya que estima suficiente la redacción y observación de estos criterios en la gestión cotidiana de la Federación.

### ***Constatación de la aplicación de los principios***

---

La Federación de Asociaciones para la Prevención del Maltrato infantil garantiza la consideración de los principios expuestos en los siguientes documentos:

1. Reglamento de Régimen Interno.
2. Informes a la Junta Directiva sobre proveedores.

## Capítulo IV.6.

### **Aplicación de los Principios de Buenas Prácticas asumidos por la Federación y sus entidades miembro RESPECTO A LA RELACIÓN CON LA TRANSPARENCIA EN LA GESTIÓN**

#### ***Principio de funcionamiento y regulación del órgano de gobierno***

---

La Federación de Asociaciones para la Prevención del Maltrato Infantil y sus entidades miembro asumen los siguientes principios al respecto:

1. El órgano de gobierno estará constituido por un mínimo de 5 miembros.
2. El órgano de gobierno se reunirá al menos 2 veces al año con la asistencia de la mayoría de sus miembros.
3. Todos los miembros del órgano de gobierno asistirán, al menos, a una reunión al año.
4. Sólo un número limitado de los miembros del órgano de gobierno podrán recibir remuneración del cualquier tipo. Siempre según la ley vigente y nunca en un porcentaje superior al 40%.
5. Los miembros del órgano de gobierno se renovarán con cierta regularidad dentro de un plazo definido.
6. Los nombres y breve currículum de los miembros del órgano del gobierno y los nombres de los directivos serán públicos.
7. El órgano de gobierno demostrará que existen criterios de selección de proyectos, proveedores, personal y organizaciones colaboradoras (contrapartes), para prevenir conflictos de intereses y discriminación. Existirá además una política a seguir en la relación con empresas. Estos criterios y políticas serán públicos. Cuando existan conflictos, se prescindirá de la presencia del miembro afectado para la toma de decisiones.

#### ***Principio de planificación y seguimiento de la actividad***

---

La Federación de Asociaciones para la Prevención del Maltrato Infantil y sus entidades miembro asumen los siguientes principios al respecto:

1. Existirá una planificación formal adecuada a la actividad y con objetivos cuantificables. Serán públicos los objetivos relacionados con el área de proyectos.
2. La planificación tendrá que estar aprobada por el órgano de gobierno.
3. Los programas seguirán una línea de trabajo específica, durante, al menos, los tres últimos años.
4. Contarán con sistemas formalmente definidos de control y evaluación de objetivos. Estos incluirán la identificación de los beneficiarios.
5. Los informes de evaluación de proyectos serán públicos.

#### ***Vinculación con el Sistema de Gestión de la Calidad y la Mejora Continua de la Federación***

---

La Federación de Asociaciones para la Prevención del Maltrato infantil dispone de un conjunto de procesos documentados para la Gestión de la Federación en los que se contemplan los criterios especificados.

#### ***Constatación de la aplicación de los principios***

---

La Federación de Asociaciones para la Prevención del Maltrato infantil garantiza la consideración de los principios expuestos en los siguientes documentos:

1. Reglamento de Régimen Interno.
2. Mapa de Procesos de la Federación.
3. Documentación del Proyecto Hércules/ Sistema de Gestión de la Mejora Continua, de la Información y la Mejora Continua (Procesos, procedimientos, instrucciones, formatos y archivos históricos documentales).
4. Plan Estratégico y Plan Operativo Anual.
5. Contenidos de la Página web.

## Capítulo IV.7.

### **Aplicación de los Principios de Buenas Prácticas asumidos por la Federación y sus entidades miembro RESPECTO A LA RELACIÓN CON EL PERSONAL CONTRATADO**

#### ***Respecto al personal contratado***

---

La Federación de Asociaciones para la Prevención del Maltrato infantil y sus entidades miembros:

1. Respetan la legislación laboral vigente.
2. Están comprometidas en apoyar el desarrollo personal y profesional de las personas contratadas.
3. El desarrollo de las personas está en línea con los fines y objetivos de las entidades.
4. Estimulan a las personas contratadas para mejorar su eficacia, la de los demás y la de los equipos de trabajo.
5. Reconocen la contribución de las personas contratadas para el logro de los objetivos de la organización.
6. Están comprometidas con asegurar la igualdad de oportunidades en el desarrollo de sus empleados y contemplan la normativa y disposiciones legislativas al respecto.
7. Poseen un plan con fines y objetivos claros y se aseguran que son comprendidos por todos.
8. Están comprometidas con la creación de sistemas de gestión participativos y abiertos, en los que se estimule la co-responsabilidad y la creatividad del personal contratado.
9. Se aseguran de que las personas contratadas entienden cómo contribuyen a los fines y objetivos de la entidad.
10. Evitan que las actividades de responsabilidad del personal contratado entren en conflicto con las propias del personal voluntario.
11. Favorecen las medidas de flexibilización que consideran más idóneas para la conciliación de la vida laboral y familiar.

#### ***Respecto a los procesos de selección***

---

La Federación de Asociaciones para la Prevención del Maltrato infantil y sus entidades miembros:

1. Respetan a lo largo del proceso los derechos del candidato y garantizan la confidencialidad de sus datos de carácter personal y del resultado del proceso.
2. Disponen de procesos específicos para la gestión de la selección de personal.
3. Definen los puestos de trabajo de forma clara y concisa, especificando la dependencia funcional, el grado de autonomía y responsabilidad de las personas contratadas.
4. Informan a los candidatos tanto seleccionados como no seleccionados del resultado del proceso en un plazo lo más inmediato posible.

### ***Vinculación con el Sistema de Gestión de la Calidad y la Mejora Continua de la Federación***

---

La Federación de Asociaciones para la Prevención del Maltrato infantil dispone de un proceso específico documentado para la gestión de la relación con el personal contratado y su proceso de selección, en el que se observan los principios expuestos.

### ***Constatación de la aplicación de los principios***

---

La Federación de Asociaciones para la Prevención del Maltrato infantil garantiza la consideración de los principios expuestos en los siguientes documentos:

1. Contratos laborales suscritos al amparo del Convenio Colectivo pertinente.
2. Reglamento de Régimen Interno.
3. Proceso de Gestión del los Recursos Humanos / Personal Contratado.
  - a. Procedimiento para la Selección de Personal.
  - b. Procedimiento para la Gestión del Personal Contratado.
  - c. Perfiles Operativos de puestos de trabajo.
  - d. Plan de Formación del Personal Contratado.

## Capítulo IV.8.

### **Aplicación de los Principios de Buenas Prácticas asumidos por la Federación y sus entidades miembro RESPECTO A LA RELACIÓN CON EL PERSONAL VOLUNTARIO**

#### ***Respecto al personal voluntario***

---

La Federación de Asociaciones para la Prevención del Maltrato infantil y sus entidades miembro:

1. Promueven la participación de voluntarios en sus actividades.
2. Definen las actividades que están abiertas a ser desarrolladas por voluntarios. El documento en el que se recojan dichas actividades será público.
3. Cuentan con un plan de formación acorde con las actividades designadas.
4. Garantizan que los voluntarios están asegurados de acuerdo al riesgo de la actividad que desarrollan.

#### ***Vinculación con el Sistema de Gestión de la Calidad y la Mejora Continua de la Federación***

---

La Federación de Asociaciones para la Prevención del Maltrato infantil dispone de un proceso específico documentado para la gestión de la relación con el Personal Voluntario y su proceso de selección, en el que se observan los principios expuestos.

#### ***Constatación de la aplicación de los principios***

---

La Federación de Asociaciones para la Prevención del Maltrato infantil garantiza la consideración de los principios expuestos en los siguientes documentos:

1. Reglamento de Régimen Interno.
2. Reglamento del Voluntariado.
3. Proceso de Gestión del los Recursos Humanos / Personal Voluntario.
  - a. Procedimiento para la Selección de Personal Voluntario.
  - b. Procedimiento de Bienvenida e Integración en la Federación.
  - c. Procedimiento para la Gestión del Personal Voluntario.
  - d. Perfiles Operativos de puestos de colaboración.
  - e. Plan de Formación del Personal Voluntario.

## Capítulo IV.9.

### **Aplicación de los Principios de Buenas Prácticas asumidos por la Federación y sus entidades miembro RESPECTO A LA RELACIÓN CON LA TRANSPARENCIA EN LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS ECONÓMICOS**

#### ***Principios de Transparencia en la Financiación***

---

La Federación de Asociaciones para la Prevención del Maltrato infantil y sus entidades miembro observan los siguientes principios en lo relativo a su financiación:

1. Las actividades de captación de fondos privados, su coste y su recaudación anual (donaciones, socios y otras colaboraciones) serán públicos.
2. Serán públicas las fuentes de financiación con detalle de los principales financiadores, tanto públicos como privados, y las cantidades aportadas por los mismos.
3. Será conocida la imputación de los fondos recaudados a la actividad de cada año, debidamente documentada.
4. Se respetará la privacidad de los donantes individuales.
5. En actividades con empresas, estarán disponibles al público los tipos de contrato.
6. Las cláusulas de aquellos acuerdos que incluyan la cesión de logotipo serán públicas.

#### ***Principio de pluralidad en la financiación***

---

La Federación de Asociaciones para la Prevención del Maltrato infantil y sus entidades miembro observan los siguientes principios en lo relativo a las fuentes de financiación:

1. La organización deberá diversificar su financiación con fondos públicos y privados. En ningún caso los ingresos privados serán inferiores al 10% de los ingresos totales.
2. La organización contará con una variedad de financiadores externos que favorezca la continuidad de su actividad. Ninguno de ellos aportará más del 50% de los ingresos totales de la organización.

### **Principio de control en la utilización de fondos**

---

Al respecto, la Federación de Asociaciones para la Prevención del Maltrato infantil y sus entidades miembro asumen los siguientes principios:

1. Serán conocidas la distribución de los gastos de funcionamiento agrupados en la categorías de Captación de Fondos, Programa Actividad y Gestión-Administración.
2. Se detallarán separadamente los gastos asociados a la actividad mercantil, si la hubiese.
3. Será además conocido el destino de los fondos desglosado por cada proyecto y actividad de la organización.
4. Existirá un detalle de los principales proveedores y co-organizadores de la actividad.
5. La organización deberá preparar un Presupuesto Anual para el año siguiente con la correspondiente Memoria Explicativa y practicar la liquidación del Presupuesto de Ingresos y Gastos del año anterior. El Presupuesto y la Liquidación estarán aprobados por el órgano de gobierno y serán públicos.
6. La organización no contará con recursos disponibles (que no sea el capital fundacional inicial o donaciones afectas al mismo) para el siguiente año fiscal por un monto superior a dos veces el mayor valor entre: 1) los gastos incurridos en el presente año y 2) el presupuesto de gastos para el año siguiente.
7. Deberá mantenerse una relación razonable entre los gastos incurridos en captación de fondos y los ingresos asociados.
8. La organización evitará presentar una estructura financiera desequilibrada de forma persistente.
9. Las inversiones financieras deberán cumplir unos requisitos de prudencia razonable.
10. Las inversiones en sociedades no cotizadas estarán relacionadas y ayudarán directamente a la consecución del fin social.
11. La organización respetará la voluntad de los donantes y se establecerán sistemas de seguimiento de fondos dirigidos. En caso de obtener una cantidad superior a 600.000 € (100 millones de pesetas) en una campaña de obtención de fondos privados para proyectos concretos, se realizará una Auditoría de cumplimiento, es decir, una comprobación sobre el terreno de la utilización de dichos fondos y los resultados obtenidos.

### ***Principio de presentación de las cuentas anuales y cumplimiento de las obligaciones legales***

---

La Federación de Asociaciones para la prevención del Maltrato Infantil y sus entidades miembro asumirán lo dispuesto en la normativa vigente al respecto, de manera que las organizaciones presentarán a la correspondiente Autoridad Pública:

1. Memoria detallada de actividades y exacto cumplimiento de los fines, así como el cuadro de financiación y la cartera de inversiones financieras.
2. Con carácter anual, el Balance y la Cuenta de Resultados de acuerdo con el Plan General de Contabilidad de Entidades sin Fines Lucrativos. Estos documentos han de ser aprobados por el órganos de gobierno.
3. Acreditación del cumplimiento del Régimen Fiscal al que están sujetas las distintas organizaciones.

### ***Vinculación con el Sistema de Gestión de la Calidad y la Mejora Continua de la Federación***

---

La Federación de Asociaciones para la Prevención del Maltrato infantil dispone de un conjunto de procesos documentados para la Gestión Económica de la Federación en los que se contemplan los criterios especificados.

### ***Constatación de la aplicación de los principios***

---

La Federación de Asociaciones para la Prevención del Maltrato infantil garantiza la consideración de los principios expuestos en los siguientes documentos:

1. Reglamento de Régimen Interno.
2. Proceso de Gestión Económica de la Federación.
3. Memoria Explicativa, Adaptada, de Seguimiento y Justificativa de las subvenciones recibidas y ejecutadas.
4. Documentos y Memoria Contable y Económico-Financiera.
5. Memoria Anual de la Federación.
6. Informes de Auditoría Externa.
7. Contenidos de la página web.

## Capítulo IV.10.

### **Aplicación de los Principios de Buenas Prácticas asumidos por la Federación y sus entidades miembro RESPECTO A LA COMUNICACIÓN IGUALITARIA**

#### ***Nota previa respecto a las fuentes empleadas en la redacción de este Capítulo***

---

Los contenidos del presente Capítulo son una adaptación de la obra “Guía para una comunicación igualitaria en Kutxa” (disponible en [http://www.kutxa.net/wkn\\_entidadfinanciera\\_new/es/igualitaria.htm](http://www.kutxa.net/wkn_entidadfinanciera_new/es/igualitaria.htm)), por lo que no debe tomarse este material como de creación propia. Así mismo se ha empleado el manual coordinado por Dña. A.M. Medina Guerra “Manual de Lenguaje Administrativo no sexista”, publicado por el Área de Mujer del Ayuntamiento de Málaga y la Asociación de Estudios Históricos sobre la Mujer de la Universidad de Málaga (disponible en [http://www.ayto-malaga.es/pls/portal30/docs/FOLDER/MUJER/MANUAL\\_NO\\_SEXISTA.PDF](http://www.ayto-malaga.es/pls/portal30/docs/FOLDER/MUJER/MANUAL_NO_SEXISTA.PDF)).

FAPMI no ha realizado este documento otorgándose una autoría propia sino que quiere destacar estas dos publicaciones y agradecer a las personas autoras de las obras mencionadas por su trabajo.

#### ***Introducción***

---

El lenguaje y la imagen son una de las piezas fundamentales para componer el puzzle de la igualdad y conseguir que las mujeres sean vistas en el lugar y la forma que les corresponde en nuestros mecanismos de comunicación.

FAPMI es una organización comprometida con la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres. Las personas que integramos esta organización estamos obligadas a ejercer un efecto ejemplarizante en las comunicaciones, con el objetivo de contribuir a la cultura de la igualdad en nuestro entorno.

Es en este contexto, en el que se ha diseñado esta GUÍA PARA UNA COMUNICACIÓN IGUALITARIA, con el objetivo de convertirse en una herramienta de consulta efectiva y rápida para todas las personas que trabajan y colaboran en FAPMI, de modo que consigamos una comunicación igualitaria, tanto a nivel interno como externo.

Esta guía tiene tres objetivos fundamentales:

- Mostrar la importancia de una comunicación (verbal y escrita) igualitaria.
- Proponer fórmulas para utilizar un lenguaje igualitario, y
- Promover la reflexión y sensibilización para que las personas que la utilicen sean ejemplo de expresión políticamente correcta.

En la primera parte de esta Guía se han desarrollado herramientas para facilitar el uso correcto del lenguaje en nuestras comunicaciones, incluyendo las palabras más usadas en nuestros elementos de comunicación interna (revistas, manual de acogida...) y externa (web, catálogos comerciales, mailings...). Para ilustrar este material, hemos analizado diversos soportes de comunicación.

En la segunda parte, centrada en las imágenes, se establecen pautas básicas a tener en cuenta a la hora de insertar fotos, cartelera, etc. de modo que se valore a través de ellas, de igual forma a las mujeres y a los hombres. En este manual nos hemos empeñado especialmente en buscar el enfoque práctico de los contenidos teóricos. Es decir, hemos pensado la estructura, contenidos y desarrollo de este trabajo con la mirada puesta en el día a día de las personas que intentan hacer de sus modelos de comunicación un espacio de igualdad de hombres y mujeres. Somos conscientes de las dificultades que estas nuevas orientaciones pueden acarrear, por lo que pretendemos aportar soluciones concretas, siempre en la medida de nuestras posibilidades.

(Nota: Tomado de la Introducción de la "Guía para una comunicación igualitaria en kutxa")

### **La importancia de una comunicación igualitaria**

---

LA REVISIÓN DEL LENGUAJE Y DE LAS IMÁGENES ES **LA PRIMERA ACTIVIDAD TRANSVERSAL**, PROPUESTA POR LA **UNIÓN EUROPEA**, PARA INICIAR LOS PROCESOS DE IGUALDAD, INTERNOS Y EXTERNOS, EN LAS ORGANIZACIONES.

Uno de los agentes de socialización y de transmisión de los estereotipos de género es el lenguaje. A través del lenguaje nombramos la realidad, la interpretamos y la creamos simbólicamente cuando hacemos abstracciones. El lenguaje juega un papel muy importante en la construcción de la imagen social y en la modelación de la personalidad.

Nos enseñaron que la lengua es neutra, y el masculino sirve para el genérico y universal. Pero ello data del año 1647, en el que el gramático Vaugelas declaró que *"la forma masculina tiene preponderancia sobre la femenina, por ser más noble"*.

Hemos seguido estos criterios socialmente aceptados sin darnos cuenta de sus consecuencias, sin pensar lo discriminatorio que resulta incluir a las mujeres dentro del genérico masculino, porque las hace desaparecer, las invisibiliza. Pero el lenguaje es un sistema dinámico, no es algo estático, tanto las reglas gramaticales como su uso, son susceptibles de cambio. Una lengua que no evoluciona está muerta, y si sigue en uso es por su capacidad de adaptarse a las necesidades de los grupos sociales que la hablan.

Dado que este proceso es progresivo y no unidireccional, si cambiamos premeditadamente el uso del lenguaje, ello ayudará a cambiar nuestro concepto del mundo y de las relaciones que se establecen entre hombres y mujeres. El lenguaje es un instrumento importante que puede utilizarse a nuestro favor, y en el caso que nos ocupa, puede ayudar a cambiar la situación de subordinación que viven las mujeres.

Por todo ello en FAPMI apostamos por la comunicación igualitaria, utilizando las estrategias no sexistas que posee la lengua española y sensibilizando a los integrantes de FAPMI con los cambios que demanda la sociedad actual.

(Nota: Tomado de la "Guía para una comunicación igualitaria en kutxa").

### **Conceptos generales**

---

Conviene precisar que cuando hablamos de un uso sexista del lenguaje, no estamos diciendo nada acerca de la corrección o incorrección gramatical del discurso. Antes al contrario, ocurre con frecuencia que el discurso es impecable desde el punto de vista de la norma lingüística pero ajeno por completo al principio de igualdad de género. Hay que intentar salvar el abismo que con frecuencia separa la formulación lingüística y una concepción del mundo, afortunadamente en progreso, que afirma la igualdad esencial de mujeres y hombres.

En la actualidad, la gramática española reconoce el género gramatical masculino como neutro, estableciéndose que engloba a mujeres y a hombres. Una de las consecuencias de esta utilización del masculino es la invisibilización de las mujeres, fundamentalmente en el mundo laboral, que vienen desempeñando funciones "tradicionalmente masculinas" (Jefe, Director, Consejero, profesor, ingeniero...), manteniéndolas en los puestos que han estado ocupando de manera generalizada (secretaria, cajera, enfermera, ama de casa...). Cada vez surgen más voces que solicitan una revisión del uso generalizado del masculino genérico, para visibilizar a las mujeres y cambiar los roles y estereotipos tradicionales, es decir normalizar el lenguaje a la situación real.

Con el término sexismo solemos designar –y así lo hace constar el Diccionario académico (2001)- "la discriminación de personas de un sexo por considerarlo inferior a otro".

El sexismo lingüístico es uso discriminatorio del lenguaje, y en ello incurren hombres y mujeres. De hecho, cometemos sexismo lingüístico cuando el mensaje resulta discriminatorio debido a su forma y no a su fondo.

Ejemplo 1. En la frase: *"En el ayuntamiento hay 17 concejales y tres concejalas"* se manifiesta claramente el sexismo social, puesto que existe una evidente descompensación entre hombres y mujeres en los cargos públicos, pero no se comete sexismo lingüístico, pues no se oculta a la mujer.

Ejemplo 2. Sí hay discriminación en cuanto al uso de la lengua en el ejemplo siguiente *"A la inauguración podrán acudir los concejales acompañados de sus mujeres"*. Según se ha construido la

frase, se entiende que el término concejales se refiere sólo a los varones, de haber sido así se debería hablar empleado el vocablo esposa y no mujer.

El sexismo lingüístico se comprueba fácilmente si aplicamos la regla de inversión, mediante la cual advertiremos que en este contexto el vocablo mujeres no se corresponde con la voz hombre: "Podrán acudir las concejales acompañadas de sus hombres. En cualquier caso lo más adecuado es construir la frase empleando procedimientos como las perífrasis

Propuesta de cambio:

- *"A la inauguración podrán acudir los concejales acompañados de sus cónyuges".*
- *"A la inauguración podrán acudir los miembros de la Corporación Municipal acompañados de sus cónyuges".*

La lengua española dispone de suficientes recursos para evitar el sexismo lingüísticos. Entre ellos y a modo de ejemplo se encuentran los siguientes

Recursos morfosintácticos:

- a) pronombres sin marca de género.
- b) omisión de sujeto.
- c) alternancia del orden y la disposición de las palabras en la frase.

Recursos léxico-semánticos:

- a) genéricos reales o colectivos.
- b) nombres abstractos.
- c) desdoblamientos o repeticiones.

Ninguno de estos procedimientos trasgreden las normas gramaticales del español. Con todo, hay que destacar que el sexismo lingüístico no radica en la lengua española como sistema, sino que se halla en algunos de los usos consolidados y aceptados como correctos por la comunidad hablante.

### ***Guía para la construcción de un lenguaje igualitario***

---

Por la amplitud de posibilidades que nos ofrece la lengua y por la libertad que tenemos de elegir entre ellas, todas y todos podemos hacer un uso correcto de la lengua y expresar lo que queremos con mayor precisión. La lengua dispone de los elementos necesarios, sólo tenemos que escoger los adecuados.

A la hora de aplicar las soluciones contenidas en estas recomendaciones hay una serie de cuestiones que se han de tener en cuenta. En numerosas ocasiones, en el momento de corregir una palabra la misma corrección puede implicar cambios en las concordancias, se tendrá, pues, que vigilar atentamente tanto las concordancias de género como las de número (si se cambia, por ejemplo, la palabra "alumnos", por la palabra "alumnado", se tendrá que hacer concordar el resto de la frase o escrito en singular y no en el originario plural).

### ***Propuestas para el empleo del lenguaje igualitario***

---

A continuación se presentan unas directrices generales para hacer un uso igualitario del lenguaje.

- No uses el masculino en un sentido genérico, ni el término hombre(s) para hacer referencia tanto a hombres y mujeres.
- Sustituye el genérico masculino por otros términos con valor genérico real.
- Opta por la duplicidad, es decir, la presencia conjunta del femenino y el masculino (sin dar una preferencia sistemática en el orden al masculino ni al femenino). Sin embargo no abuses de la duplicidad porque resulta un lenguaje muy pesado y repetitivo.
- El uso de las barras puede ser un recurso válido en el caso de documentos administrativos escritos pero es una fórmula poco recomendable porque el texto resultante resulta poco legible.
- El uso de la @ no es un signo lingüístico y por lo tanto no se considera una alternativa.
- Utiliza el femenino en cargo, profesiones, ocupaciones, títulos y rangos siempre que el español ofrezca esa posibilidad.
- Da el mismo tratamiento a las mujeres y a los hombres en las formas de tratamiento (sr., sra).
- El término Srta. está obsoleto e independientemente de la edad o estado civil y se debe sustituir por el término señora (sra)

### ***Guía para el uso igualitario de las imágenes***

---

Además del lenguaje, también nos comunicamos a través de imágenes, haciendo llegar nuestros mensajes y transmitiendo una serie de valores concretos. La combinación de ambos elementos (comunicación escrita y oral así como soportes de imágenes), deben ir en consonancia con el objetivo final de aportar mensajes basados en la igualdad de mujeres y hombres.

Es necesario que las imágenes, representen la pluralidad, libres de estereotipos: a mujeres y a hombres tanto en ámbitos públicos como privados; a las mujeres, pero no a una mujer determinada, sino a la diversidad de las mujeres. Y lo mismo ocurrirá a la hora de representar todas las etnias, estratos sociales, edades y culturas.

Porque las imágenes también son contenidos: un espejo de la sociedad que vivimos y una lectura de la realidad que deberá representarla en toda su diversidad.

El lenguaje gráfico es el primero que entra por la vista, de la lectura que de él hagamos, a menudo dependerá que pasemos al texto o desestimemos del todo unos contenidos, pensando que no nos atañen o que no nos representan. Por eso la elección de fotografías, iconos y colores tiene que ser fruto de una reflexión y no del azar.

De esta forma, si en FAPMI al insertar imágenes en nuestras comunicaciones lo hacemos con un tratamiento igualitario, podremos evidenciar los nuevos roles que van asumiendo LAS MUJERES Y LOS HOMBRES.

Las imágenes deberán, por tanto:

- a) Visibilizar a las mujeres (evitando el uso de la figura masculina como genérico que pretende representar a todas las personas).
- b) Visibilizar adecuadamente a las mujeres y a los hombres (sin caer en estereotipos de roles familiares y sociales, uso de espacios públicos y privados, tipo de actividades o acciones llevadas a cabo, etc.).

### ***Propuestas para un uso igualitario de las imágenes***

---

A continuación se ofrece un conjunto de consideraciones para la generación y empleo de imágenes desde una perspectiva igualitaria, tanto en lo relativo a adultos como a las imágenes en las que aparecen personas menores de edad.

- Presentar otro tipo de relaciones entre hombres y mujeres que no sean las basadas en principios como seducción o atracción sexual:
  - que reflejen la igualdad en los centros de trabajo.
  - que muestren camaradería, solidaridad, cooperación o atención mutua.
  - que visibilicen su colaboración en distintas situaciones.
- Visibilizar relaciones entre mujeres no basadas en los estereotipos de cordialidad, ambientes festivos, cuidados, etc.

- Representar relaciones entre hombres no basadas en los estereotipos:
- Representar a las mujeres, y no a la mujer vista desde el prisma del hombre. Por lo tanto, debemos poner especial atención en hacer visible la diversidad existente de las mujeres con diferentes edades, de diferentes etnias, con distintas ocupaciones y niveles socioculturales, etc.
- Evitar los tradicionales roles asociados a cada sexo.
- Representar a los hombres, y no a un único modelo de hombre. Por lo tanto, debemos poner especial atención en hacer visible la diversidad existente de los hombres (distintas edades, diferentes ocupaciones, niveles socioculturales distintos, etc.).
- Hacer visible la participación de los hombres en funciones que de forma estereotipada se asocian a las mujeres (intercambio de roles).
- Utilizar imágenes que visibilicen a las mujeres y expliciten la presencia de mujeres y hombres igualdad:
  - Mujeres compartiendo protagonismo con hombres (paridad en igualdad en las imágenes).
  - Mujeres en ámbitos públicos tradicionalmente asociados a los hombres.
  - Frecuencia de aparición igualitaria de hombres y mujeres.
- Utilizar imágenes donde se rompe con el estereotipo masculino:
  - Se visibiliza a los hombres en ámbitos privados y actividades domésticas tradicionalmente asociadas a las mujeres.
  - Mayor protagonismo de los hombres, en primer plano, pero visualización de las mujeres, en corresponsabilidad, en segundo plano.
  - Hijos e hijas compartiendo labores domésticas.
- Utilizar imágenes donde se rompe con el estereotipo femenino:
  - Se visibiliza a las mujeres en ámbitos públicos y en profesiones o actividades tradicionalmente asociadas a los hombres.
  - Las mujeres son únicas protagonistas de las imágenes: autonomía de las mujeres en ámbitos tecnológicos, automoción, etc.
  - Rol activo de las mujeres, que manipulan máquinas, combatiendo el rol pasivo estereotipado.

### ***Vinculación con el Sistema de Gestión de la Calidad y la Mejora Continua de la Federación***

---

La Federación de Asociaciones para la Prevención del Maltrato infantil dispone de un proceso específico documentado para la gestión de imágenes e ilustraciones en las que observan los principios expuestos.

### ***Constatación de la aplicación de los principios***

---

La aplicación de los principios puede constatarse a través de la consulta de los documentos institucionales de la Federación y publicaciones de la misma en los que se emplean imágenes.

## Capítulo IV.11.

### **Aplicación de los Principios de Buenas Prácticas asumidos por la Federación y sus entidades miembro RESPECTO A LA GESTIÓN DE IMÁGENES E ILUSTRACIONES**

#### ***Objetivos de la Comunicación Externa***

---

Para la Federación de Asociaciones para la Prevención del Maltrato Infantil (FAPMI) y sus Asociaciones miembro, la Comunicación Externa es un instrumento básico de sensibilización y prevención del maltrato infantil así como de educación para la promoción del buen trato a la infancia y la adolescencia.

Por lo tanto, la Comunicación Externa deberá servir para:

- Promover la toma de conciencia sobre el fenómeno del maltrato infantil;
- Conocer y comprender las causas de las diferentes tipologías de maltrato infantil;
- Aumentar la voluntad de participación ciudadana en los procesos de detección y notificación de las posibles situaciones de maltrato infantil colaborando con las autoridades competentes;
- Asumir que los padres y madres maltratantes necesitan ayuda externa para resolver un problema delicado y doloroso donde los implicados en esta situación no pueden pedir ayuda.
- Fomentar el debate público necesario sobre el trato a los niños, niñas y adolescentes para considerarles sujetos de derechos tal y como se reconoce en la Convención de Derechos del Niño de Organizaciones de Naciones Unidas (ONU) ratificado por España (1989) y el respeto a su minoría de edad.
- Fomentar los mensajes que promuevan cambios de actitudes individuales y sociales en el trato a los niños, niñas y adolescentes como sujetos de derechos.
- Reflejar aquellas situaciones de la realidad social y cultural en que no se tenga en cuenta la perspectiva de la infancia y de la adolescencia pero que sin embargo afecten a su realidad.
- Promover el buen trato a la infancia mejorando el conocimiento de las necesidades infantiles así como el tipo de actuaciones y cuidados que favorezcan la atención adecuada a las mismas.

### ***Extensión del Código a empresas y organizaciones colaboradoras***

---

En los casos en que la comunicación se realice en el marco de una colaboración con otros socios (empresas, instituciones u organizaciones), la FAPMI y sus Asociaciones miembro velarán igualmente por el cumplimiento de las pautas mencionadas en este punto, propiciando la referencia expresa del Código en los acuerdos de colaboración realizados.

### ***Pautas generales***

---

Con la intención de conseguir tales fines, la Federación y sus Asociaciones miembro deberán respetar en su trabajo de comunicación las siguientes pautas generales:

- Se observará en todo momento lo establecido en la Ley Orgánica 1/85, de 5 de Mayo, de Protección Civil al Derecho al Honor, la Intimidad Personal y familiar y a la Propia Imagen.
- Mostrar absoluto respeto por la dignidad de las personas.
- Promover la participación activa de todas personas, incluyendo a los niños, niñas y adolescentes, en la comunicación.
- Propiciar el conocimiento sobre la realidad de los niños, niñas y adolescentes cuyos derechos están siendo vulnerados.
- Ser rigurosos en todos los trabajos de comunicación, teniendo en cuenta los distintos soportes comunicativos.
- Trabajar conjuntamente con los profesionales de los medios.

### ***Principios de Buenas Prácticas respecto al uso de imágenes e ilustraciones***

---

- Toda persona debe ser presentada con la dignidad que le corresponde.
- El mensaje y/o la imagen deben reflejar la pluralidad racial, sexual, cultural y de todo tipo de la sociedad actual.
- El mensaje y/o la imagen deben ser concebidos de manera que evite confusión y generalización.

- Se evitarán los mensajes e imágenes catastrofistas, idílicos y/o discriminatorios.
- Las imágenes y los mensajes evitarán el lenguaje y los estereotipos sexistas.
- No se facilitará a los medios de comunicación el acceso a personas que hayan vivido o estén sufriendo situaciones de maltrato y/o abuso a niños, niñas, respetando en todo momento su anonimato.
- En el caso de fotografías, nunca se utilizarán las imágenes de niños, niñas o adolescentes víctimas de maltrato infantil, si no que se utilizará la imagen de niños, niñas y adolescentes con fines artísticos pudiendo recrear situaciones de maltrato y/o abuso.
- En las fotografías con niños, niñas nunca se utilizarán imágenes con estereotipos adultistas, sexualmente provocativas o de tipo “lolita”.
- En los proyectos audiovisuales la utilización de la voz de una persona menor de edad deberá realizarse con las garantías suficientes en el contexto del trabajo especial infantil.

#### ***Principios de Buenas Prácticas sobre Derechos de Imagen de personas menores de edad***

---

La FAPMI y sus Asociaciones miembro respetan escrupulosamente las leyes internacionales y nacionales respecto al derecho del honor, a la intimidad y a la propia imagen. En este apartado se recoge la Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de protección jurídica al menor, de modificación parcial del Código civil y de la Ley de enjuiciamiento civil ( BOE nº. 15, de 17-01-1996). En las situaciones en los que la FAPMI y sus Asociaciones miembro deseen utilizar la imagen de una persona menor de edad deberán contar también con su permiso y rellenar el documento preparado a tal fin.

#### **Artículo 4. Derecho al honor, a la intimidad y a la propia imagen.**

1. Los menores tienen derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen. Este derecho comprende también la inviolabilidad del domicilio familiar y de la correspondencia, así como del secreto de las comunicaciones.
2. La difusión de información o la utilización de imágenes o nombre de los menores en los medios de comunicación que puedan implicar una intromisión ilegítima en su intimidad, honra o reputación, o que sea contraria a sus intereses, determinará la intervención del Ministerio Fiscal, que instará de inmediato las medidas cautelares y de protección previstas en la Ley y solicitará las indemnizaciones que correspondan por los perjuicios causados.

3. Se considera intromisión ilegítima en el derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen del menor, cualquier utilización de su imagen o su nombre en los medios de comunicación que pueda implicar menoscabo de su honra o reputación, o que sea contraria a sus intereses incluso si consta el consentimiento del menor o de sus representantes legales.
4. Sin perjuicio de las acciones de las que sean titulares los representantes legales del menor, corresponde en todo caso al Ministerio Fiscal su ejercicio, que podrá actuar de oficio o a instancia del propio menor o de cualquier persona interesada, física, jurídica o entidad pública.
5. Los padres o tutores y los poderes públicos respetarán estos derechos y los protegerán frente a posibles ataques de terceros.

En el caso de que una norma establecida por una ley nacional u otro instrumento internacional vigente en el Estado sea más favorable que la disposición análoga de esta Ley, se aplicará dicha norma más favorable para los niños, niñas y adolescentes.

### **Conceptos y terminología**

---

Un aspecto que resulta estar muy descuidado, sobretodo en el ámbito de fotógrafos y modelos noveles, es el de la firma del documento de cesión de derechos de imagen.

Las leyes actuales, e incluso la misma Constitución, especifican que toda persona posee el derecho de preservar su imagen y su intimidad. En los términos que nos ocupan, puede decirse que no existe situación alguna en la que alguien pueda tomar una fotografía de otra persona en la que ésta aparezca claramente reconocible y después publicarla sin su consentimiento, sin estar incurriendo en una infracción.

Del mismo modo, todo fotógrafo posee la propiedad de autoría de sus fotografías desde el mismo instante en que son realizadas, y en términos legales éstas no pueden ser reproducidas de ningún modo sin su consentimiento.

La firma de un acuerdo de cesión de derechos de imagen no sólo protege al modelo, sino también al mismo fotógrafo: Un modelo puede tomar acciones legales contra un fotógrafo que ha publicado su fotografía sin su permiso, pero del mismo modo un fotógrafo puede tomar acciones legales contra el modelo si éste ha publicado en algún modo las fotografías que hizo sin su permiso.

Así, tenemos dos conceptos:

- **Acuerdo de cesión de derechos de imagen:** Que debe otorgar el modelo al fotógrafo para su uso, dentro de las condiciones (*más o menos concretas*) que se especifiquen en el acuerdo.
- **Acuerdo de cesión de derechos de uso:** Que debe otorgar el fotógrafo al modelo para su uso, dentro de las condiciones (*más o menos concretas*) que se especifiquen en el acuerdo.

Cualquier trabajo que implique la toma de fotografías o la filmación en vídeo, debería estar respaldado por un acuerdo de esta clase.

Es indiscutible la importancia de la firma de la documentación correspondiente a la hora de realizar un trabajo fotográfico, aunque se trate de una colaboración de intercambio TFP.

### **Requisitos documentales para los trabajos no remunerados**

---

En un trabajo no remunerado, pero en el que las fotografías resultantes vayan a ser publicadas en algún medio, será necesario:

- El "Acuerdo de cesión de derechos de imagen", uno por cada modelo que tome parte en el trabajo.
- El "Acuerdo de cesión de derechos de autor", para que la empresa que realiza la publicación pueda hacer uso de las fotografías.
- Opcionalmente, el "Acuerdo de trabajo", uno por cada persona que toma parte en el proyecto, pero especificando como remuneración "cero euros"

### **Principios de Buenas Prácticas en el establecimiento de contratos de colaboración**

---

- Todas las personas implicadas en el trabajo deben custodiar una copia de cada uno de los documentos en los que aparece su nombre. Esta copia también debe estar firmada, y debe ser idéntica a la original.
- Cuando termines de rellenar una casilla, añade al final un guión largo para evitar que se pueda escribir de más después de la firma.
- Es muy adecuado entregar los documentos completados pero sin firmar a las personas correspondientes antes de la realización del trabajo, para que puedan leerlo detenidamente.
- No olvides que si un modelo es una persona menor de edad, su padre, madre o tutor legal deben también figurar en ciertos documentos.
- Un modelo o un fotógrafo pueden denegar la cesión de sus Derechos de Imagen o de Autor en cualquier momento, independientemente de lo que se haya firmado en un documento. Al hacerlo, (sólo si está especificado en el acuerdo) la empresa podría reclamar una indemnización por la denegación de esta cesión. Esta clase de indemnizaciones deben especificarse en los acuerdos.

### ***Vinculación con el Sistema de Gestión de la Calidad y la Mejora Continua de la Federación***

---

La Federación de Asociaciones para la Prevención del Maltrato infantil dispone de un proceso específico documentado para la gestión de imágenes e ilustraciones en las que observan los principios expuestos.

### ***Constatación de la aplicación de los principios***

---

La aplicación de los principios puede constatarse a través de la consulta de los documentos institucionales de la Federación y publicaciones de la misma en los que se emplean imágenes.

## Capítulo IV.12.

### **Aplicación de los Principios de Buenas Prácticas asumidos por la Federación y sus entidades miembro RESPECTO A LA GESTIÓN DE LOS CONFLICTOS DE INTERÉS**

#### ***Principios generales***

---

La gestión de las Entidades Sin Ánimo de Lucro y ONGs resultan en ocasiones complejas, ya que los agentes que intervienen pueden desarrollar de forma más o menos simultánea diversos roles. Por este motivo, en ocasiones pueden surgir posibles conflictos de interés que la organización debe prever y neutralizar, permitiendo que la gestión de la entidad resulte lo más transparente posible y han de ser resueltos de la manera más razonable sin vulnerar los derechos de las personas y de la propia entidad.

Con la intención de compensar dichas situaciones, La Federación de Asociaciones para la Prevención del Maltrato Infantil:

1. Asume la mediación como procedimiento básico para el análisis de los posibles conflictos de interés que puedan darse, escuchando a todas las partes implicadas y permitiéndoles exponer sus argumentos. En ningún caso se admitirán denuncias injustificadas.
2. Ante tales situaciones la Junta Directiva de la Federación creará ex profeso una Comisión formada por sus propios miembros para el estudio del conflicto, de manera que esté representada toda la Junta salvo los miembros que tengan relación directa o indirecta con el conflicto.
3. Quedarán excluidos de la composición de dicha Comisión los miembros implicados de forma directa o indirecta y no podrán asistir a las reuniones de la Comisión. Los miembros de la Comisión elegirán de entre ellos un Presidente y un Secretario. La función del presidente será coordinar tanto las reuniones como las posibles actuaciones derivadas de las mismas. La función del Secretario será levantar Acta de las mismas y sustituir al Presidente en caso de ausencia.
4. Dicha Comisión podrá realizar las consultas ajenas que estime necesarias para la toma de decisiones.
5. La decisión de la Comisión será inapelable y será necesario que se adopte por mayoría cualificada (dos tercios del total de miembros). Cada miembro tendrá derecho a un voto y las votaciones que sean precisas serán secretas.
6. Dicha Comisión velará por la defensa de los intereses de la Federación en primer lugar, pero atenderá también a posibles soluciones alternativas y razonables.

7. De todas las reuniones celebradas por la Comisión y posibles actuaciones se deberá levantar acta, incorporándose las mismas al Libro de Actas de la Federación.
8. La decisión al respecto será comunicada por la Comisión a los afectados por escrito en el plazo máximo de una semana natural. Los afectados tendrán derecho a copia de las actas de las reuniones celebradas y de las actuaciones llevadas a cabo.

### ***Vinculación con el Sistema de Gestión de la Calidad y la Mejora Continua de la Federación***

---

La Federación de Asociaciones para la Prevención del Maltrato infantil no considera pertinente la documentación de un proceso al respecto, dado que la gestión de los posibles conflictos de intereses se hará en función de los principios expuestos.

### ***Constatación de la aplicación de los principios***

---

La Federación de Asociaciones para la Prevención del Maltrato infantil garantiza la consideración de los principios expuestos en los siguientes documentos:

1. Reglamento de Régimen Interno.
2. Libro de Actas de la Federación.

## Capítulo IV.13.

### **Aplicación de los Principios de Buenas Prácticas asumidos por la Federación y sus entidades miembro RESPECTO A LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

#### **Información básica sobre el Servicio**

---

El Servicio de Atención y Orientación al Ciudadano nace con vocación de servicio público hacia todas las personas que necesitan información y asesoramiento sobre situaciones de desprotección infantil: bien sean niños, niñas, adolescentes, agresores/as, entidades o instituciones.

Existe un importante desconocimiento entre la población general del sistema social de protección a la infancia y adolescencia. FAPMI recibe numerosas consultas anuales sobre a donde debe dirigirse una persona que conoce una situación de maltrato infantil y quiere notificarla.

#### **El Servicio puede ser prestado a través de dos modalidades:**

- a) **Por teléfono.**
- b) **Mediante correo electrónico.** Para tal fin se ha habilitado un formulario específico incluido en la web de la Federación. A través de este formulario se atenderán todas las demandas posibles en función de los recursos disponibles.

#### **Actuaciones del Servicio:**

Atención informativa al público general, a profesionales y a otras entidades.

Mantenimiento de la Base de Datos con información sobre los diferentes servicios sociales municipales de las Comunidades en las que FAPMI tiene Asociaciones federadas para dar respuesta a las peticiones de información de los Ciudadanos y fomentar la notificación de situaciones de desprotección infantil.

Personal laboral que se ocupa de recepción de llamadas telefónicas o e-mails solicitando información de diferente tipo.

Contacto con Administraciones Públicas y/o ONG's para dar respuesta ágil al Ciudadano.

## **Definiciones**

---

A continuación se ofrecen algunas definiciones con la intención de aclarar el sentido y finalidad del Servicio de Atención al Ciudadano. En líneas generales, este puede describirse como

**Responsable del Servicio:** Personal cualificado de la Federación, contratado o voluntario, que presta el servicio y atiende el caso.

**Usuario:** Persona, colectivo, organización o entidad que solicita a la Federación información o consejo ante situaciones de maltrato real o potencial a niños, niñas y adolescentes.

**Evaluación del caso:** Proceso a través del cual se obtiene la información necesaria para permitir la mejor toma de decisiones al respecto.

**Intervención sobre el caso:** Proceso a través del cual se informa y aconseja al usuario de los pasos a seguir o medidas a implementar para ofrecerle la mejor atención.

## **Principios generales propios del Servicio**

---

Los **principios generales** que auspician el Servicio de Atención y Orientación a los Ciudadanos/as son:

**Igualdad y universalidad**, mediante la atención de todos los ciudadanos sin discriminación alguna por razón de sexo, estado, edad...

**Gratuidad**, la utilización del Servicio no exige ningún tipo de contraprestación económica o material por parte de los usuarios/as,

**Colaboración con la red pública de Servicios Sociales.** El Servicio no pretende sustituir a otros recursos sino reforzarlos.

## **Derechos genéricos de a Federación respecto al Servicio de Atención al Ciudadano y Principios de Buenas Prácticas**

---

1. Derecho a no intervenir sobre un caso concreto si así lo estiman los responsables del Servicio.

2. Derecho a consultar a otros miembros de la Federación y de sus Asociaciones miembro o a expertos ajenos a las mismas si así lo considera, sin revelar datos personales del usuario.
  - a. En estos casos deberá informar por escrito al usuario. En los casos que lo requieran, el responsable del Servicio podrá solicitar la autorización del usuario por escrito.
  - b. En caso que el usuario se niegue a autorizar dicha consulta, el responsable del Servicio podrá negarse a seguir adelante con la prestación del mismo.
3. En caso que la consulta no esté relacionada con los fines de la Federación, el responsable del Servicio remitirá al usuario a los dispositivos más adecuados, inhibiéndose respecto a la evaluación e intervención.

### ***Derechos genéricos de los usuarios y familiares y Principios de Buenas Prácticas***

---

Los Derechos presentados en este y siguientes apartados han sido tomados y adaptados de Garau Salas, J. (2007): Guía para la implantación de la Norma de Gestión de la Calidad para las ONGs. Madrid: Plataforma de ONGs de Acción Social. La Federación de Asociaciones para la Prevención del Maltrato Infantil asume dichos Derechos en la relación que pueda establecer con los usuarios del Servicio de Atención al Ciudadano.

1. Derecho al libre acceso al Servicio.
2. Derecho a preservar su dignidad personal.
3. Derecho a preservar sus valores.
4. Derecho a ser informado sobre la forma de proceder de la Federación de forma ordinaria y en su caso.
  - a. Dado que se recomienda el trabajo en red, el responsable del Servicio informará la usuario de que su caso será objeto de seguimiento por parte de los profesionales que componen el Servicio en ese momento.
  - b. Así mismo, se le facilitará copia del presente capítulo del Código Ético y Principios de Buenas Prácticas y Transparencia de la Federación.
5. Derecho a ser informado sobre la naturaleza, fines y funcionamiento de la Federación.
6. Derecho a la confidencialidad y privacidad de la información que la Federación tiene de él, salvo en los casos expuestos en el apartado "Excepciones de uso".
7. Derecho a delegar en otro la responsabilidad sobre su tratamiento.

8. Derecho a pedir una segunda opinión y a que se le asesore respecto a los especialistas, recursos y dispositivos tanto públicos como privados existentes.
  - a. Dicha relación de especialistas, recursos y dispositivos podrá facilitarse por escrito. En caso de no ser posible, se remitirá por escrito al usuario los datos de contacto de la entidad que puede facilitárselos (por ejemplo, los Servicios Sociales de una determinada Comunidad Autónoma o localidad).
9. Derecho a ser informado de sus Derechos.
10. Derecho a la inteligibilidad del lenguaje técnico.
  - a. En todo caso, ya sea de forma oral o por escrito, el responsable de la prestación del Servicio se asegurará de que el usuario ha entendido completamente la información donada.

#### ***Otros Derechos más específicos de los usuarios y familiares y Principios de Buenas Prácticas***

---

1. Derecho a recibir los mejores servicios y atención posibles según los avances científicos y la legislación aplicable.
2. Derecho a implicarse en todo lo que afecta al tratamiento de su caso y a conocer y opinar sobre las actuaciones que se llevan a cabo.
3. Derecho a recibir información adecuada respecto al personal que le atiende.
4. Derecho a solicitar su consentimiento para determinadas actuaciones, salvo en los casos expuestos en el apartado "Excepciones de uso".
  - a. Los responsables del Servicio podrán solicitar dicha autorización por escrito cuando lo estimen oportuno.
5. Derecho a que la familia esté implicada en las decisiones que le afecten.
6. Derecho a plantear quejas y reclamaciones cuando lo considere apropiado.
  - a. Para tal efecto, la Federación dispondrá de los formatos pertinentes para tal fin, los cuales podrá a disposición del usuario en caso de ser necesario.

#### ***Derechos relativos a la evaluación, documentación y tratamiento del caso y Principios de Buenas Prácticas***

---

1. El proceso de evaluación, toma de datos y de decisiones deberá estar protocolizado. Toda la documentación de caso constará en el expediente del usuario.
2. El usuario detenta el Derecho a ser objeto de evaluación pertinente, respetuosa y concisa.
3. Los datos del proceso de evaluación quedarán reflejados en el Expediente del usuario, al que solo tendrá acceso el profesional que le atiende y aquellos otros que este valore.
4. Las recomendaciones serán realizadas por un profesional competente en relación con el tipo y nivel del problema del usuario y estar coordinado multidisciplinariamente cuando sea necesario.
  - a. En caso que no exista un profesional con la suficiente cualificación y experiencia para la prestación del servicio, el responsable del mismo recomendará a otro profesional o dispositivo, inhibiéndose de proseguir en la atención del caso.
5. Las recomendaciones reflejarán la filosofía asistencial de la Federación y contemplará sus propias limitaciones.
  - a. En caso que existan limitaciones importantes para la adecuada prestación del servicio, el responsable del mismo recomendará su atención en otro dispositivo con más recursos, inhibiéndose de proseguir en la atención del caso.
6. En caso que resulte pertinente, el responsable del Servicio remitirá la documentación necesaria a quien vaya hacerse cargo del mismo.
7. Una vez derivado el caso, el responsable del Servicio deberá realizar un seguimiento del mismo a través del usuario y del profesional o dispositivo hacia el que se le haya derivado. Dicho seguimiento quedará registrado en su Expediente.

### ***Respecto a la protección de datos de carácter personal y a su uso en investigación***

---

1. En todo caso, la Federación de Asociaciones para la Prevención del Maltrato Infantil garantiza el cumplimiento de la normativa vigente en relación a la protección de datos de carácter personal de sus usuarios, así como en lo relativo a la custodia del Expediente del usuario.
2. El responsable del Servicio informará al usuario de que los datos del caso podrán ser empleados en investigaciones propias de la federación o de sus Asociaciones miembro. En todo caso, se hará un tratamiento científico de los mismos y no se revelará información a terceros que pueda permitir la identificación del caso.
3. En caso de cesión de datos a las entidades miembro de la federación, deberá formalizarse un Protocolo de Confidencialidad y uso adecuado de los mismos.

### **Excepciones de uso**

---

Los Derechos relativos a la confidencialidad de la información quedarán sin efecto ante las sospechas o constancia por parte del responsable del Servicio que se está incurriendo en una situación constitutiva de delito o de riesgo o desamparo para el menor. Esta consideración resulta extensiva en el caso que tanto las víctimas como los agresores sean personas mayores de edad.

Al respecto se aplicará lo dispuesto en la Ley Orgánica 1/1996 de 15 de enero de Protección Jurídica del Menor (BOE 17.01.96):

*“Cualquier persona o autoridad, y especialmente aquellos que por su profesión o función, detecten una situación de riesgo o posible desamparo de un menor, lo comunicarán a la autoridad o sus agentes más próximos, sin perjuicio de prestarle el auxilio más inmediato que precise”.*

### **Vinculación con el Sistema de Gestión de la Calidad y la Mejora Continua de la Federación**

---

La Federación de Asociaciones para la Prevención del Maltrato infantil dispone de un proceso documentado para la gestión del Servicio de Atención al Ciudadano en el que se contemplan los principios expuestos.

### **Constatación de la aplicación de los principios**

---

La Federación de Asociaciones para la Prevención del Maltrato infantil garantiza la consideración de los principios expuestos en los siguientes documentos:

1. Reglamento de Régimen Interno.
2. Proceso para la Gestión del Servicio de Atención al Ciudadano.
3. Archivo de Expedientes de Usuario.
4. Página web.

## REFERENCIAS NORMATIVAS Y DOCUMENTALES TENIDAS EN CUENTA EN LA REDACCIÓN DEL CÓDIGO ÉTICO Y PRINCIPIOS DE BUENAS PRACTICAS Y TRANSPARENCIA

AENOR (1994): ISO 8402:1994. Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario.

AENOR (2000): ISO 9001:2000. Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos.

AENOR (2000): ISO 9000:2000. Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario.

Álamo Redondo, M. (2004): Implantación del Sistema de Gestión de la Calidad y Norma ISO 9001:2000. Gestión de Calidad en PYMES. Acción formativa. EOI.

Consejo Estatal de ONGs de Acción Social. Proyecto de Plan Estratégico para el fomento de la Calidad en las Organizaciones No Gubernamentales 2003-2005.

Garau Salas, J. (2007): Guía para la implantación de la Norma de Gestión de la Calidad para las ONGs. Madrid: Plataforma de ONGs de Acción Social.

Plataforma de ONGs de Acción Social (2008): Manual de Gestión de Calidad para ONGs de Acción Social. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales y Plataforma de ONGs de Acción Social.

Tormo, V. (2004): Calidad en los procesos de producción de bienes y servicios. Gestión de Calidad en PYMES. Acción formativa. EOI.