

fundación social castillo san lucas
Avesol
NIT 900.119.083-0

PROTOCOLO PRESUNTO MALTRATO INSTITUCIONAL

FUNDACION SOCIAL CASTILLO SAN LUCAS AVESOL

2025





Calle 36 i Sur # 1-49 / Bogotá
TEL 3143052214 / 3209803133
fundacastilloavesol2022@gmail.com

Powered by CamScanner

INTRODUCCION

PRESENTACION

El maltrato dentro de las empresas se ha convertido en una realidad que es cada vez mas evidente y que requiere una atención específica. Son precisamente los rasgos distintivos de este tipo de maltrato los que se justifican este protocolo.

Es compromiso de la FUNDACION SOCIAL CASTILLO SAN LUCAS AVESOL la prevención de riesgos laborales y la mejora de las condiciones de seguridad y salud, para dar respuesta a la preocupación del tejido empresarial y de las/os trabajadoras/os sobre todos los aspectos relacionados con los riesgos psicosociales y en particular sobre el maltrato institucional.

El maltrato, desde la perspectiva de la prevención de riesgos laborales, esta considerado un riesgo de índole psicosocial y al igual que en el resto de los riesgos laborales, las empresas tienen la obligación legal de prevenir, evaluar y adoptar las medidas necesarias para su control y/o eliminación.

Es por ello que la asociación creo el presente protocolo con el fin de contar con una herramienta básica para los posibles casos de maltrato que se presenten dentro de las diferentes sedes de la FUNDACION SOCIAL CASTILLO SAN LUCAS.

OBJETIVOS

- Servir guía al talento humano que trabajan en los diferentes jardines de la asociación, para detectar y prevenir situaciones de malos tratos a las personas usuarias y saber cómo se debería actuar si se produces estas situaciones.
- Todo el talento humano de los jardines infantiles de la fundación conozca las diferentes rutas en caso de un posible maltrato institucional ya que es obligación proteger y salvaguardar los derechos de los trabajadores adscritos a los que hace parte del jardín de la FUNDACION SOCIAL CASTILLO SAN LUCAS AVESOL
- Establecimiento de un procedimiento interno de actuación para los casos en los que, aun tratando de prevenir dichas situaciones, se produce una denuncia o queja interna por maltrato, por parte de algún empleado/a.



Calle 36 i Sur#1-49 /Bogota
TEL 3143052214 /3209803133
fundacastilloavesol2022@gmail.com

Powered by CamScanner

DEFINICIONES

- **Maltrato:** cualquier acto u omisión, que causa daño o angustia, vulnera o pone en peligro la integridad física, psíquica o económica, atenta contra la dignidad, autonomía y respeto de los derechos fundamentales del individuo, realizado de forma intencionada o por negligencia, sobre una persona y que se produce en el marco de una relación en la que el agresor se considera en situación de ventaja o superioridad sobre la persona agredida, ya sea por razón de género, edad, vulnerabilidad o dependencia.
- **Maltrato institucional:** es aquel que se produce en el ámbito institucional, Puede producirse por dos mecanismos: -
    - Consciente o intencionado (abuso): es un maltrato fácil de detectar, es descubierto por personas en contacto con la persona usuaria y con frecuencia son abusos físicos.
    - Inconsciente o no intencionado (trato inadecuado): es difícil de detectar, ya que con frecuencia se consideran actitudes normales. Está relacionado con la atención y cuidados y con frecuencia son malos tratos psicológicos. La persona responsable del maltrato puede ser un familiar, amigo, otros usuarios, los profesionales y la propia institución debido a mala organización, instalaciones deficientes, masificación, barreras arquitectónicas, etc.

TIPOLOGIAS DEL MALTRATO INSTITUCIONAL - INDICADORES O SIGNOS DE ALARMA

A continuación, se describen los distintos tipos de maltrato que pueden producirse en los centros y los indicadores o signos de alarma para detectarlos:

- **Maltrato físico:** uso intencionado de la fuerza física que puede dar lugar a lesión corporal, dolor físico o perjuicio. Puede incluir actos de violencia como, golpes, pellizcos, empujones, patadas, bofetadas, pinchazos, castigos físicos de cualquier tipo, uso inapropiado de fármacos, de restricciones físicas, forzar a comer, etc.

  Indicadores de maltrato físico:

    - Queja de agresión física
    - Lesiones, cortes, heridas, magulladuras, laceraciones, hematomas, alopecias, quemaduras Caídas y lesiones no explicadas
    - Fracturas múltiples
    - Heridas en zonas ocultas y con distinto grado de evolución
    - Desnutrición, deshidratación, pérdida de peso
    - Falta de higiene personal y externa



Calle 36 i Sur # 1-49 / Bogotá
TEL 3143052214 / 3209803133
fundacastilloavesol2022@gmail.com

Powered by CamScanner



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



Indicadores de maltrato psicológico:

- Cambios en los hábitos alimenticios
- Problemas para dormir
- Actitud de temor, confusión, resignación
- Pasividad, retraimiento, aislamiento
- Baja autoestima, depresión
- Indefensión, desesperanza, ansiedad
- Contradicciones o relatos imposibles que no obedecen a confusión mental
- Vacilaciones y renuncia a conversar abiertamente
- Evasión de contactos y de comunicación verbal
- Cambios de carácter, agitación ante el responsable del maltrato





- **Maltrato institucional:** se produce cuando las condiciones y no son las adecuadas a sus necesidades.

Indicadores del maltrato institucional:

- Mala higiene de los jardines infantiles.
- Rigidez en las normas.
- Descoordinación en las ordenes impartidas por el área administrativa
- Violación de la privacidad.
- Ambiente laboral agresivo.

MEDIDAS DE PREVENCIÓN

Con el objeto de prevenir el maltrato o situaciones potencialmente constitutivas de acoso, la fundación establecerá las siguientes medidas:

- La fundacion promoverá un entorno de respeto y corrección en el ambiente de trabajo, inculcando a todos los trabajadores/as los valores de igualdad de trato, respeto, dignidad y libre desarrollo de la personalidad.
- La fundacion procurará la integración del personal de nuevo ingreso, evitando situaciones de aislamiento mediante un seguimiento del trabajador/a no sólo en su proceso de acogida inicial, sino con posterioridad al mismo.
- La fundacion facilitará información y formación a los trabajadores/as sobre los principios y valores que deben respetarse en la empresa y sobre las conductas que no se admiten.



Calle 36 i Sur # 1-49 /Bogota
TEL 3143052214 /3209803133
fundacastilloavesol2022@gmail.com

Powered by CamScanner

REVISIONES

Trascurrido un mes desde la adopción de las medidas necesarias por parte de la Dirección / Gerencia de la Asociación la Comisión de Investigación emitirá un informe de seguimiento de las medidas propuestas y de la salvaguarda del principio de no discriminación, así como de la supervisión de posibles represalias contra cualquiera de los trabajadores que hayan intervenido en el procedimiento en condición de denunciante, victima, testigo o informador.

ANEXO I: MODELO DENUNCIA POR MALTRATO

SOLICITANTE:

	PERONA AFECTADA		DELEGADO DEL TRABAJADOR
	DIRECCION		DEPARTAMENTO O AREA
	OTROS		

DATOS PERSONALES DE LA/S PERSONAS AFECTADAS/S:

NOMBRE Y APELLIDOS:_____

NUMERO DE IDENTIFICACIÓN:_____DE_____

JARDIN INFANTIL:_____

DESCRIPCION DE LOS HECHOS:

POSIBLES SOLUCIONES PROPUESTAS:

DOCUMENTACION ANEXA:

SI: _____

NO: _____

Calle 36 i Sur # 1-49 / Bogota
TEL 3143052214 / 3209803133
fundacastilloavesol2022@gmail.com

Powered by CamScanner



fundación social castillo san lucas Avesol
NIT 900.119.083-0

SOLICITUD:

Solicito el inicio del protocolo de Actuación frente al acoso

Lugar y fecha: _____ Firma de la persona/s demandante/s: _____



CONSENTIMIENTO INFORMADO DE PARTICIPACIÓN EN LA FASE DE ENTREVISTAS DEL PROCEDIMIENTO ABIERTO POR ACTIVACIÓN DE PROTOCOLO DE PRESUNTO MALTRATO INSTITUCIONAL



NOMBRE Y APELLIDOS: _____

CC: _____

EXPONE:



Que conozco el procedimiento de actuación previsto en el **"PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN DEL PRESUNTO MALTRATO INSTITUCIONAL"** de la FUNDACION SOCIAL CASTILLO SAN LUCAS AVESOL y, en consecuencia, las garantías previstas en el mismo en cuanto al respeto y protección de la intimidad y dignidad de las personas afectadas y la obligación de guardar una estricta confidencialidad de la información. DECLARO Mi consentimiento para participar en la fase de entrevistas del procedimiento iniciado el día _____ mes ____ año _____ para la investigación de los hechos.

Lugar y fecha: _____ Firma: _____





Calle 36 i Sur # 1-49 / Bogota
TEL 3143052214 / 3209803133
fundacastilloavesol2022@gmail.com

Powered by CamScanner

fundación social castillo san lucas
Avesol
NIT 900119083-0

PROCEDIMIENTO:

Si las circunstancias así lo aconsejan podrá acordarse que la investigación de los hechos sea realizada por profesionales externos de reconocida solvencia en la materia. Durante la tramitación del expediente, y como medida cautelar, el Instructor podrá proponer a la Comisión, por la gravedad de la conducta denunciada y por la apariencia de veracidad de los indicios aportados, la medida de separación de las personas implicadas, sin menoscabo de las condiciones laborales. El proceso de investigación deberá desarrollarse con la mayor rapidez, confidencialidad, sigilo y participación de las personas implicadas.

Durante la tramitación del procedimiento, las personas interesadas podrán aducir alegaciones y aportar documentos u otros elementos de juicio, que serán tenidos en cuenta por la Comisión al emitir la correspondiente propuesta.

Tanto la persona denunciante como la denunciada podrán ser acompañadas durante las entrevistas, si así lo solicitan, por representantes de los trabajadores u otras personas de su elección, y tendrán derecho a conocer el contenido de la declaración de la otra parte, de los testigos y de la documentación que obre en el expediente. En la realización de las tomas de declaración, en las que se escuchará a las partes y a los testigos bajo el principio de neutralidad en la intervención se observarán las siguientes pautas:

- Presentación de la persona que entrevista, explicando el proceso a seguir y los límites de la confidencialidad
- Firma del consentimiento informado al iniciar el proceso
- Intentar rebajar o minimizar la tensión emocional, mostrando empatía, pero sin que exista identificación con ninguna de las partes.
- Escuchar las preguntas que se formulen sobre el proceso y realizar las aclaraciones necesarias.
- Analizar el relato y las vivencias presentadas.
- Aclarar las respuestas neutras o generales, como "lo normal", "como siempre", "No me informan".
- Identificar las posiciones de cada parte y sus intereses.
- Resumir en orden cronológico el relato.
- Nunca utilizar como ejemplo situaciones reales de otros casos que se hayan podido investigar
- Las entrevistas comenzarán con la persona denunciante y los testigos por ella propuestos, continuando con la persona denunciada y, en su caso, los testigos que esta última proponga. La comisión en el plazo máximo de veinte días contados desde la fecha de su primera reunión, a la vista de las actuaciones practicadas emitirá un informe de conclusiones

En el informe de conclusiones, como mínimo, se incluirá, la siguiente información:

- Relación nominal de las personas que integran la Comisión e identificación de las personas presuntamente acosadas y acosadoras.
- Antecedentes del caso, denuncias y circunstancias de la misma.
- Relación de las intervenciones realizadas en el proceso, argumentos expuestos, testimonios, comprobación de pruebas, etc.
- Resumen cronológico de los hechos.



Calle 36 i Sur # 1-42
TEL 3143052214
fundacastilloaves

Powered by CamScanner

- Declaración de la existencia o no de conducta de maltrato.
- Propuestas de medidas correctoras, si procede. Si queda constatada la existencia de acoso, se podrán proponer la adopción de las siguientes medidas:
  - Apoyo psicológico y social al maltratado/a.
  - Modificación de aquellas condiciones laborales que, previo consentimiento del trabajador/a maltratado/a, se estimen beneficiosas para su recuperación.
  - Adopción de medidas de vigilancia en protección del trabajador/a maltratado/a.
  - Reiteración de los estándares éticos y morales de la empresa.

RESOLUCIÓN:

En el plazo de cinco días a contar desde la recepción del informe de conclusiones la Dirección de la Asociación dictará resolución acordando las medidas propuestas. La resolución será notificada a las personas afectadas.

Si no se constatan situaciones de maltrato, o no es posible la verificación de los hechos, se archivará el expediente.

Si, con motivo de la investigación realizada, no se constata la existencia de maltrato, pero se pone de manifiesto que subyace un conflicto personal relevante generado por el trabajo, el instructor propondrá la adopción de las medidas oportunas para solucionar el citado conflicto

Si se resultado de la investigación realizada se concluye que si se presentó algún tipo de maltrato la FUNDACION SOCIAL CASTILLO SAN LUCAS AVESOL tomara las acciones y medidas pertinentes, estas relacionadas al reglamento interno de trabajo, las cuales pueden ir desde la adopción de medidas para solucionar el conflicto, cambios en las normas de la fundacion cancelación del contrato de trabajo o notificación a los entes judiciales correspondientes.

DENUNCIAS INFUNDADAS O FALSAS:

Si de la valoración inicial o informe emitido por la Comisión se deduce que la denuncia se ha presentado de mala fe, o que los datos o testimonios son falsos, la Comisión propondrá a la Dirección de la fundacion la incoación de correspondiente expediente disciplinario a las personas responsables de dichos comportamientos e iniciar una investigación del porque la denuncia es falsa.

OTRAS CONSIDERACIONES:

Se prohíbe expresamente cualquier represalia contra las personas que efectúen una denuncia, atestigüen, colaboren o participen en las investigaciones que se lleven a cabo, y contra aquellas personas que se opongan a cualquier situación de acoso frente a sí mismos o frente a terceros



Calle 36 I Sur # 1-49 / Bogota
TEL 3143052214 / 3209803133
fundacastilloavesol2022@gmail.com

Powered by CamScanner

- La fundacion prohíbe las insinuaciones o manifestaciones que sean contrarias a los principios reseñados, tanto en el lenguaje, como en las comunicaciones y actitudes.
- Cuando se detecten conductas no admitidas en un determinado colectivo o equipo de trabajo, la Dirección de la Asociación se dirigirá inmediatamente al responsable de este, a fin de informarle sobre la situación detectada, las obligaciones que deben respetarse y las consecuencias que se derivan de su incumplimiento, llevándose a cabo las reuniones que, en su caso, procedan, para analizar lo ocurrido y normalizar las conductas.
- La fundacion mantendrá una actividad constante en la adopción de nuevas medidas o mejora de las existentes, que permitan alcanzar una óptima convivencia en el trabajo, salvaguardando los derechos de los trabajadores/as.

PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN EN CASO DE PRESUNTO CASO DE MALTRATO INSTITUCIONAL

El área de talento humano de la FUNDACION SOCIAL CASTILLO SAN LUCAS AVESOL garantiza la activación del procedimiento interno de actuaciones cuando se denuncie la existencia de maltrato de hechos susceptibles de ser considerados como maltrato por escrito (conforme al modelo adjunto en el Anexo I de este protocolo).

La solicitud puede provenir:

- De la persona afectada.
- De la representación legal de los trabajadores, y en su defecto, de un compañero/a de trabajo.
- De la dirección de la empresa y responsables de áreas.

En el caso de que la solicitud no la presente directamente la persona afectada se pondrá en su conocimiento para que preste su consentimiento.

No serán objetos de tramitación las denuncias anónimas ni aquellas en las que la persona afectada no preste su consentimiento.

Principios rectores del procedimiento, garantías de actuación.

Las garantías que deben observarse en la aplicación del presente protocolo serán las siguientes:

- Respeto y Confidencialidad: es necesario proceder con la discreción necesaria para proteger la intimidad y dignidad de las personas afectadas. Las personas que intervengan en el procedimiento tienen la obligación de guardar una estricta confidencialidad y sigilo en todo momento.



Powered by CamScanner

fundación social castillo sol de los lucas
NIT 900.119.083-0

- Aplicación de plazos: la investigación y resolución sobre la conducta denunciada deben ser realizadas en el menor tiempo posible, con rigor y rapidez, evitando dilaciones innecesarias.
- Protección de las víctimas y restitución de sus condiciones laborales, si resultan afectadas en el proceso.
- Prohibición de represalias: se prohíben expresamente las represalias contra las personas que efectúen una denuncia, comparezcan como testigos o participen en una investigación sobre acoso, siempre que se haya actuado de buena fe.
- Imparcialidad: el procedimiento debe garantizar una audiencia imparcial y un tratamiento justo para todas las personas afectadas. Todas las personas que intervengan en el procedimiento actuarán para el esclarecimiento de los hechos denunciados.
- Igualdad de trato: Ausencia de toda diferencia de tratamiento a todas las personas que intervengan en el procedimiento, cualquiera que sea su condición o circunstancia personal o social.
- Investigación profesional y exhaustiva de los hechos denunciados.
- Adopción de las medidas de todo orden, incluidas en su caso las de carácter disciplinario, contra la persona/s cuyas conductas de acoso resulten acreditadas. Igualmente se considera reprobable y merecedora de reproche toda imputación, acusación o denuncia falsa en relación con estos comportamientos, adoptándose las medidas que sean necesarias
- Respeto al principio de presunción de inocencia.

Procedimiento

INSTRUCTOR:

Actuará como instructor en este procedimiento el Representante Legal, el Gerente de la fundacion o la persona que él designe, que deberá reunir las debidas condiciones de aptitud, objetividad e imparcialidad que requiere el procedimiento. El instructor impulsará el procedimiento, de oficio o a instancia de parte, prestará apoyo y ayuda a los trabajadores/as presuntamente maltratados/as, y realizará las gestiones y trámites oportunos para el esclarecimiento de los hechos, recabando cuanta información considere oportuna y realizando las entrevistas y demás actuaciones que considere necesarias.

COMISIÓN DE INVESTIGACIÓN:

Se designará por la Dirección una Comisión de Investigación, que estará formada por dos miembros, el Representante Legal o gerente o persona en quien él delegue y un/a trabajador o representante legal de los trabajadores (si existiera) que reúnan igualmente los citados requisitos de aptitud, objetividad e imparcialidad. Podrá incorporarse a la citada Comisión un asesor técnico externo.



Calle 36 I Sur # 1-49 / Bogotá
Tel: 3143052214 / 3209803133
fundacastilloavesol2022@gmail.com

Powered by CamScanner