



**Comunidad  
de Madrid**

Dirección General de Infancia,  
Familia y Fomento de la Natalidad

CONSEJERÍA DE FAMILIA,  
JUVENTUD Y POLÍTICA SOCIAL

**CÓDIGO DE CONDUCTA  
CUIDADO, PROTECCIÓN Y  
PROMOCIÓN DEL BUEN TRATO DE  
NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES  
RESIDENTES EN**

**Residencia  
Berzosa**

***AÑO 2024***

RESIDENCIA BERZOSA



## **1. Introducción**

## **2. Valores y su fundamentación**

Valores vinculados a Residencia Berzosa

Valores vinculados a la Administración pública y a la atención de la infancia y la adolescencia.

## **3. Quiénes deben suscribir el Código de Conducta**

## **4. Ámbito de aplicación del Código de Conducta**

## **5. Adhesión al Código de Conducta**

## **6. CÓDIGO DE CONDUCTA**

Pautas residenciales generadoras de cuidado, protección y buen trato

Compromisos respecto de la interacción y el trato con los menores

- Conductas a potenciar
- Conductas a extinguir

Actitudes y comportamientos ejemplares de los adultos en presencia de NNA

- A potenciar
- A evitar

Compromiso e implicación ante las interacciones entre menores

- No se debe
- Se debe

Deberes de obligado cumplimiento

Conductas estrictamente prohibidas

Pautas relativas al desarrollo de las actividades

Pautas relativas a garantizar el derecho a la intimidad y a la imagen

- Prohibiciones
- Medidas de protección de la intimidad
- Medidas de protección de la imagen

## **ANEXO. Documento de ratificación**

## **1. Introducción**

Residencia Berzosa es una unidad concertada incluida en la Red de Centros de protección de Menores de la Dirección General de Infancia, familia y Fomento de la Natalidad (DGIFFN), perteneciente a la Consejería de Infancia, juventud y asuntos sociales de la Comunidad de Madrid, concebida con la finalidad de proporcionar un acogimiento residencial específico de carácter terapéutico a menores protegidos con problemática de salud mental.

Entre los principios fundamentales que enmarcan la intervención terapéutica y educativa residencial se encuentra, tal y como se especifica en el Proyecto de Centro y desde el comienzo, la construcción de un espacio terapéutico que promueva la salud mental de los NNA, a través de su atención integral, que comprende todas las dimensiones del desarrollo de la persona (biológicas, psicológicas y sociales), por lo que debe atender a dos requisitos esenciales:

- 1) **Ser un espacio seguro**, en el que los residentes tengan garantizadas sus necesidades personales, afectivas y sociales, lo que incluye de manera destacada el verse libres de cualquier tipo de agresión o discriminación, atendiendo, tanto a las relaciones que se dan entre los menores, como las que se dan entre estos y los adultos, basadas en el respeto y el cuidado, que es una condición sin la cual no tendrían lugar los fines terapéuticos de Residencia Berzosa.
- 2) **Ser un espacio enriquecedor**, en el que se proporcionen a los NNA variadas y numerosas interacciones personales de calidad, además de experiencias (con personas, con la naturaleza y con el entorno) que multipliquen sus oportunidades de desarrollo, aprendizaje y mejora de su salud mental.

Por ello, como también se especifica en los principios residenciales del proyecto, y más allá de los requerimientos normativos de la Administración a los que necesariamente se ha de atender, Residencia Berzosa se adhiere por convicción y principios al Sistema de Entorno Protector y Buen trato, lo que incluye la obligación de disponer de un **Código de Conducta** que ha de ser ratificado por la Administración y suscrito por todos los empleados de la residencia así como personal en prácticas y colaboradores voluntarios, por lo que se hace necesaria una **adhesión explícita de sus profesionales** al mismo, y por lo tanto al buen trato y la erradicación de todo tipo de violencia,

así como propiciar la **participación de los menores de edad en la vida del centro** y en la **generación de un entorno protector y una mayor atención al cuidado de todos/as los/las profesionales que trabajan en el mismo** (“cuidado del cuidador”).

Por tanto, el Código de Conducta constituye una declaración pública de los comportamientos y las actitudes que, tanto el propio centro como las personas vinculadas al mismo deben observar en el desempeño de sus actividades. Está destinado a profesionales, colaboradores y voluntarios y en él se especifica qué se espera y qué deben de evitar los distintos perfiles profesionales vinculados al centro y promueve la adhesión individual al mismo por parte de todos/as los/las profesionales y colaboradores que forman parte de la red interna, incluyendo a la dirección del centro.

Asimismo, Residencia Berzosa adopta las definiciones de Entorno Seguro, Buen trato y Violencia que establece la Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia:

- ✓ **Entorno Seguro:** se entenderá por entorno seguro aquel que respete los derechos de la infancia y promueva un ambiente protector físico, psicológico y social, incluido el entorno digital.
- ✓ **Buen trato:** se entiende por buen trato aquel que, respetando los derechos fundamentales de los niños, niñas y adolescentes, promueve activamente los principios de: respeto mutuo, dignidad del ser humano, convivencia democrática y solución pacífica de conflictos.
- ✓ **Violencia:** Se entiende por violencia toda acción, omisión o trato negligente que priva a las personas menores de edad de sus derechos de bienestar, que amenaza o interfiere su ordenado desarrollo físico, psíquico o social, con independencia de su forma y medio de comisión, incluida la realizada a través de las tecnologías de la información y la comunicación, especialmente la violencia digital.

## 2. Valores y su fundamentación

Los valores que sirven de fundamento al presente Código de Conducta requiere hacer explícitos, por un lado, cuáles son algunos de los valores esenciales vinculados al Proyecto de Centro de Residencia Berzosa que guían su intervención según se especifica en dicho proyecto orientados a sus objetivos educativos y terapéuticos, y por otro, cuáles son los valores de obligado cumplimiento vinculados a las Administraciones públicas por ser, el sistema de protección a la infancia, tanto un servicio público como una garantía para que todas las personas que intervienen con la infancia y la adolescencia orienten su intervención según unos determinados valores y principios, especialmente relevantes en los sistemas de protección que atienden y cuidan a los niños, las niñas y adolescentes e situación de riesgo o desamparo.

### **Valores vinculados a Residencia Berzosa**

Los valores fundamentales que sustentan el origen del centro, así como la constitución de este Entorno Protector y de Buen Trato son los que se indican en la **Convención de los Derechos del Niño ratificada por España**:

- La no discriminación
- El interés superior del niño
- El derecho a la vida, la supervivencia y el desarrollo
- El derecho a la participación

De estos valores fundamentales, se derivan los objetivos específicos que vienen recogidos en el Proyecto de Centro que se han de tener en cuenta en la intervención residencial y en cualquiera de las actividades de la que es responsable y garante en el marco de un Entorno Protector y de Buen Trato, y que asumen como pautas generales todos/as los/las profesionales, equipos, dirección y colaboradores del centro, en su ámbito de actuación:

- Proporcionar a los niños y adolescentes que precisan la atención residencial una atención integral, un contexto seguro, nutritivo, protector, educativo, terapéutico; a la vez que se responde a sus necesidades de salud, emocionales, sociales y educativas, en función de su desarrollo evolutivo.
- Proporcionar a niños, niñas y adolescentes un medio seguro y libre de violencia, una vez ha tenido que abandonar su domicilio familiar.

- Prevenir cualquier modalidad de violencia contra niños, niñas o adolescentes, especialmente la violencia digital, la violencia sexual y la ejercida a NNA especialmente vulnerables.
- Promover una cultura centrada en la educación para la paz y la convivencia, la ayuda mutua y el respeto.
- Detectar cualquier modalidad de violencia, que tengan como víctimas a NNA, especialmente la ejercida a los especialmente vulnerables.
- Notificar cualquier modalidad de violencia contra las personas menores de edad, especialmente el acoso, la violencia digital, la violencia sexual y la ejercida a NNA especialmente vulnerables.
- Garantizar el derecho de los NNA a desarrollarse integralmente en contextos libres de violencia y capacitarles para el afrontamiento resiliente de la adversidad, para lo cual es imprescindible ofrecerles recursos de ayuda que puedan utilizar para garantizar su propia protección.
- Garantizar en todas las intervenciones e interacciones equidad e inclusión de todos los NNA.
- Diseñar un itinerario terapéutico adaptado a las características individuales de cada caso.
- Ofrecer la participación en espacios terapéuticos que les que les posibilite intentar comprender y clarificar su situación y afrontarla.
- Desarrollar una intervención individualizada o grupal para la obtención del mejor desarrollo psicomotor que se precise para afrontar con éxito los retos de la vida y las relaciones interpersonales.
- Dar a los cuidados, intervenciones terapéuticas y atenciones de las necesidades básicas de los niños y adolescentes su profundo sentido educativo y afectivo.
- Asegurar a niños, niñas y adolescentes tiempos y espacios que les posibilite calibrar opciones que les permitan afrontar situaciones de conflicto, así como transformar la situación que ha llevado a la atención residencial.
- Intervenir con los niños, niñas y adolescentes para reparar el daño.

- Proporcionar a los adolescentes, que por su situación así lo precisen, de los instrumentos y habilidades necesarios para una adecuada desinstitucionalización y tránsito a la vida adulta.
- Crear espacios seguros para la escucha activa a través de asambleas.
- Promover la participación de los niños, niñas y adolescentes en las asambleas para escuchar sus necesidades y realizar una detección temprana.
- Crear actividades que faciliten la adquisición de habilidades sociales, la identificación y expresión emocional de los niños, niñas y adolescentes, así como su creatividad y capacidad expresiva.
- Proporcionar, en todo caso, los instrumentos y habilidades necesarios para la plena integración social y una buena calidad de vida.
- Proporcionar figuras de apoyo y referencia a cada niño, niña y adolescente.
- Establecer mecanismos de coordinación internas y externas para el intercambio de buenas prácticas y análisis de casos que permitan el aprendizaje y la mejora continua.
- Personalizar la atención educativa en función de las necesidades y características de cada niño, niña o adolescente.
- Fomentar el respeto por la raza, religión, cultura, ideología, sexo y cualquier otra circunstancia personal/ social.
- Detectar las especiales necesidades de atención pedagógica y garantizar una respuesta adecuada a ellas.
- Promocionar la coeducación, entendida como la no discriminación de trato, actividad y/o valores.

**Valores vinculados a la Administración pública y a la atención de la infancia y la adolescencia.**

En relación a la función pública, es de obligada referencia incluir, como parte de esta declaración de valores, aquellos que aparecen en nuestra Constitución, particularmente el artículo 103.1 en relación a las Administraciones públicas, esto es, que **“la Administración Pública sirve con objetividad los intereses generales y actúa de acuerdo con los principios de eficacia, jerarquía,**

**descentralización, desconcentración y coordinación, con sometimiento pleno a la ley y al Derecho”.**

Estos valores se desarrollan en el artículo 3 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, que señala que la Administración pública, en todas sus actuaciones y relaciones, debe respetar los siguientes principios:

- a) Servicio efectivo a los ciudadanos.
- b) Simplicidad, claridad y proximidad a los ciudadanos.
- c) **Participación, objetividad y transparencia de la actuación administrativa.**
- d) Racionalización y agilidad de los procedimientos administrativos y de las actividades materiales de gestión.
- e) **Buena fe, confianza legítima y lealtad institucional.**
- f) Responsabilidad por la gestión pública.
- g) **Planificación y dirección por objetivos y control de la gestión y evaluación de los resultados de las políticas públicas.**
- h) **Eficacia en el cumplimiento de los objetivos fijados.**
- i) Economía, suficiencia y adecuación estricta de los medios a los fines institucionales.
- j) Eficiencia en la asignación y utilización de los recursos públicos.
- k) **Cooperación, colaboración y coordinación entre las Administraciones Públicas.**

A lo que hay que añadir lo establecido en el capítulo VI del título III donde se reflejan los deberes de los empleados públicos y los principios que han de regir su Código de Conducta, en concreto y en relación al Entorno Protector y de Buen Trato:

**Artículo 52. Deberes de los empleados públicos. Código de Conducta.**

Los empleados públicos deberán desempeñar con diligencia las tareas que tengan asignadas y velar por los intereses generales con sujeción y observancia de la Constitución y del resto del ordenamiento jurídico, y deberán actuar con arreglo a los siguientes principios: objetividad, integridad, neutralidad, responsabilidad, imparcialidad, confidencialidad, dedicación al servicio público, transparencia, ejemplaridad, austeridad,

accesibilidad, eficacia, honradez, promoción del entorno cultural y medioambiental, y respeto a la igualdad entre mujeres y hombres, que inspiran el Código de Conducta de los empleados públicos configurado por los principios éticos y de conducta regulados en los artículos siguientes.

.....

**Artículo 53. Principios éticos.**

1. Los empleados públicos respetarán la Constitución y el resto de normas que integran el ordenamiento jurídico.

2. Su actuación perseguirá la satisfacción de los intereses generales de los ciudadanos y se fundamentará en consideraciones objetivas orientadas hacia la imparcialidad y el interés común, al margen de cualquier otro factor que exprese posiciones personales, familiares, corporativas, clientelares o cualesquiera otras que puedan colisionar con este principio.

3. Ajustarán su actuación a los principios de lealtad y buena fe con la Administración en la que presten sus servicios, y con sus superiores, compañeros, subordinados y con los ciudadanos.

4. Su conducta se basará en el respeto de los derechos fundamentales y libertades públicas, evitando toda actuación que pueda producir discriminación alguna por razón de nacimiento, origen racial o étnico, género, sexo, orientación e identidad sexual, expresión de género, características sexuales, religión o convicciones, opinión, discapacidad, edad o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.

.....

12. Guardarán secreto de las materias clasificadas u otras cuya difusión esté prohibida legalmente, y mantendrán la debida discreción sobre aquellos asuntos que conozcan por razón de su cargo, sin que puedan hacer uso de la información obtenida para beneficio propio o de terceros, o en perjuicio del interés público.

**Artículo 54. Principios de conducta.**

.....

2. El desempeño de las tareas correspondientes a su puesto de trabajo se realizará de forma diligente y cumpliendo la jornada y el horario establecidos.

3. Obedecerán las instrucciones y órdenes profesionales de los superiores, salvo que constituyan una infracción manifiesta del ordenamiento jurídico, en cuyo caso las pondrán inmediatamente en conocimiento de los órganos de inspección procedentes.

.....

7. Garantizarán la constancia y permanencia de los documentos para su transmisión y entrega a sus posteriores responsables.

8. Mantendrán actualizada su formación y cualificación.

9. Observarán las normas sobre seguridad y salud laboral.

.....

Más en concreto, **las personas vinculadas a la Administración pública y que intervienen con niños y niñas deben respetar “su dignidad y el libre desarrollo de su personalidad”** (artículo 10 de la Constitución), así como los derechos fundamentales, entre los que destacan “el **trato igualitario** a todos los niños y niñas, sin que exista ninguna discriminación por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición” (artículo 9.2. y 14 de la Constitución), a su **libertad religiosa y de culto** (artículo 16 Constitución), el derecho su **honor, intimidad personal y familiar y a su propia imagen** (artículo 18 de la Constitución) o la **libertad a expresarse** (artículo 20 de la Constitución).

Asimismo hay que tener en cuenta La Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de **protección jurídica del menor**, de modificación del Código Civil y de la Ley de Enjuiciamiento Civil, que establece en su artículo 4º:

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.

Y finalmente, la Ley 4/2023, de 22 de marzo, de **Derechos, Garantías y Protección Integral de la Infancia y la Adolescencia**, en su artículo 3 señala los principios de actuación Administrativa en relación a la infancia y a la adolescencia en la Comunidad de Madrid de los que subrayan los siguientes:

a) La consideración del **interés superior del niño** como principio fundamental, en todas las políticas, acciones y decisiones que le puedan afectar individual o colectivamente, en el ámbito público o en el privado, ya sean adoptadas por las instituciones públicas, privadas o las familias, conforme a lo previsto en el artículo 2 de la Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor, de modificación parcial del Código Civil y de la Ley de Enjuiciamiento Civil.

b) La garantía del **derecho de los niños a ser oídos y escuchados**, especialmente antes de adoptar decisiones que les afecten, y de ofrecerles previamente información completa, comprensible y adaptada a sus circunstancias, conforme a lo previsto en el artículo 9 de la Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero.

c) El reconocimiento del **derecho de los niños a participar** activa y directamente, tanto individual como colectivamente, en las decisiones públicas adoptadas por la Comunidad de Madrid que influyan en sus vidas o afectan a sus intereses familiares, sociales, culturales y

económicos, entre otros, considerando sus opiniones en función de su madurez y en los términos previstos en la legislación vigente.

.....

f) La **sensibilización, prevención, detección, comunicación, asistencia y protección frente a cualquier forma de violencia contra la infancia y la adolescencia**, incluyendo la autoinfligida, prestando especial atención a las actuaciones de carácter preventivo, así como la promoción del buen trato y de entornos seguros como criterio de actuación positiva en todas las decisiones adoptadas por las instituciones públicas o privadas y por las familias en relación con los niños, en los términos establecidos en la legislación vigente.

g) La **igualdad de trato, no discriminación y equidad**, garantizando las mismas oportunidades para todos los niños con independencia de su sexo, religión, opinión, cultura, origen nacional o étnico, idioma, discapacidad, identidad u orientación sexual, condición económica o social, o cualquier otra circunstancia personal o social que afecte al niño o a su familia.

.....

Y en concreto esta misma Ley se refiere a los **principios de actuación de los centros de protección**, señalando en su artículo 104.1 que deben observarse los siguientes principios:

.....

b) **Promoción de la creación de redes de apoyo** para fomentar las relaciones de los niños con las personas y familias colaboradoras que se recogen en el artículo 107, con las que establecer vínculos fuera de los centros, contando así con figuras de referencia, dirigidas al ejercicio efectivo del derecho de los niños a vivir en una familia.

.....

d) **Normalización de la vida cotidiana**, entendida como la organización del centro de modo que proporcione a los niños unas experiencias similares en lo fundamental a las de cualquier otro niño. Se evitarán los

signos externos que favorezcan el etiquetamiento y la marginación de los niños.

e) **Integración de los niños en los recursos del entorno** (escolares, culturales, asociativos, de salud, etcétera) y promoción de su participación en los distintos grupos sociales.

f) **Promoción del respeto mutuo y el buen trato** con independencia de la raza, religión, cultura, ideología, orientación sexual y cualquier otra circunstancia personal o social.

g) **Particular protección de los niños acogidos con especial situación de vulnerabilidad** ante delitos de abuso, explotación sexual, y trata de seres humanos.

.....

i) Fomento de la **participación y corresponsabilidad de los niños** en su propio proceso educativo y en la organización de los centros y de sus actividades.

j) **Atención multiprofesional y coordinada** por parte de los equipos responsables de las residencias.

k) **Colaboración con los servicios de salud** y con el **centro educativo del niño**, así como **coordinación con el resto de recursos de protección social y jurídica de la infancia y la adolescencia** que garantice el carácter colegiado e interdisciplinar de las actuaciones.

l) Incorporación en la **actividad del centro del ocio educativo** mediante la realización de actividades de ocio, sociales, culturales, deportivas, medioambientales y de tiempo libre que permitan el desarrollo integral del niño, y que eduquen en hábitos de participación y en valores de compromiso e integración social.

m) En el caso de aquellos que atiendan a adolescentes, se deberá **favorecer la adquisición de la formación personal necesaria para lograr su autonomía y su plena incorporación a la sociedad** al alcanzar la edad adulta.

### 3. Quienes deben suscribir el Código de Conducta

Deben suscribir el Código de Conducta todas las personas que contribuyen a la consecución de los fines de Residencia Berzosa o que participen directa o indirectamente en sus actividades, al margen de que tengan contacto habitual con NNA.

En Residencia Berzosa, esto se traduce en **todos los miembros de la red interna**, es decir:

- a) Gerencia
- b) Dirección
- c) Personal contratado y subcontratado.
- d) Personal voluntario.
- e) Personal en formación / prácticas.

En función de las tareas desarrolladas:

- a) Equipo educativo.
- b) Equipo terapéutico.
- c) Equipo de finca.
- d) Personal de administración y servicios.

Además, la **incorporación de nuevos profesionales** debe ir acompañada de la lectura, aceptación y firma del Código de Conducta de manera que se asegure que conoce y se compromete con los criterios de buen trato establecidos en el mismo.

Excepciones en base a la singularidad de su colaboración son los visitantes esporádicos. No será necesario que lo suscriban, pero recibirán información sobre el mismo y se comprometerán a seguir las instrucciones establecidas con relación a su visita.

### 4. Ámbito de aplicación del Código de Conducta

La protección de los NNA se define como un continuo, por lo que el Código de Conducta se aplica tanto durante la jornada laboral o el desarrollo de

actividades en el marco de Residencia Berzosa como fuera del mismo en todos los contextos fuera de dicho marco que afecten a los NNA de Residencia Berzosa.

Las pautas, deberes y obligaciones que se recogen a continuación son de obligado cumplimiento en relación a los NNA residentes en la residencia, así como con todos los miembros de la red interna de Residencia Berzosa, pero también en las relaciones que se establezcan con otros NNA y adultos con motivo de la vida cotidiana del Centro y las actividades programadas.

## **5. Adhesión al Código de Conducta**

El ejemplar original del Código de Conducta ratificado se incorporará al expediente de la persona y se le hará entrega de una copia a título informativo.

Se tendrá una lista de las personas adheridas al Código segmentada por áreas funcionales de Residencia Berzosa, en la que conste: nombre y apellidos, función y fecha de ratificación. La redacción de dicho documento se encuentra en el Anexo.

## **6. CÓDIGO DE CONDUCTA**

### **Pautas residenciales generadoras de cuidado, protección y buen trato**

Los firmantes del código se comprometen a seguir las siguientes pautas orientadoras de carácter general:

- a) Tener como principio fundamental de referencia el Interés Superior del Niño en todas las actividades de Residencia Berzosa que tienen repercusión directa e indirecta sobre ellos.
- b) Evitar todo tipo de discriminación hacia las personas (adultos y NNA) por cualquier motivo.

- c) Difundir, divulgar y explicar las normas de convivencia y de buen trato adaptadas por tramos de edad para NNA según la responsabilidad y funciones de cada persona.
- d) Tratar con respeto y dignidad a los NNA, teniendo en cuenta sus necesidades y derechos.
- e) Tratar con amabilidad a los NNA, transmitiendo una actitud de bienvenida y disponibilidad continua. Estar atentos a sus necesidades de protección y a los posibles signos de malestar físico y emocional que puedan presentar.
- f) Fomentar la responsabilidad compartida y el cuidado mutuo respecto en todo lo que se hace.
- g) Promover la ciudadanía activa y responsable, así como la implicación en todo lo relativo al bien común.
- h) Propiciar, tanto en el contacto ocasional como en la intervención con los NNA, el refuerzo de sus conocimientos, compromisos y habilidades sociales para que sean parte activa en la promoción del buen trato y puedan reconocer la violencia y reaccionar frente a la misma.
- i) Evitar dinámicas competitivas entre sujetos o grupos desiguales y promover dinámicas cooperativas.
- j) Fomentar el autocuidado y unos hábitos de vida saludables en los NNA a nivel físico, psicológico y emocional, fomentando la empatía y la resiliencia.
- k) Participar en la educación de los NNA, reconociendo sus logros y esfuerzos y ayudándoles a regular su comportamiento, corrigiendo aquellas actitudes que supongan un peligro para sí mismos u otros NNA.
- l) Ofrecer expectativas positivas sobre la salud y el aprendizaje de los NNA, dentro del realismo, para favorecer la motivación de los mejores en el deseo y confianza de mejora.
- m) Fomentar la autonomía y responsabilidad, evitando hacer por el NNA lo que puede hacer por sí mismo y animándole a que lo haga con los apoyos que sean necesarios.
- n) Respetar la voluntad del NNA y sus límites, ayudándoles de forma amable y proactiva a construir una percepción saludable y positiva de sus derechos y orientándoles respecto a cómo pueden actuar y qué puede convenirles más.

- o) Se promoverá siempre que sea posible el empoderamiento, la participación, la reflexión y la intervención en la toma de decisiones de los NNA, en cada área de competencia, en lo que les afecte.
- p) Respetar el espacio personal de NNA y su derecho a la intimidad.
- q) Preservar el derecho de los NNA a la privacidad de sus datos y de su identidad, especialmente si son víctimas o potenciales víctimas por su condición personal y social.
- r) Respetar la diversidad de los NNA, tratándolos de manera igualitaria sin tener en cuenta su nacionalidad, identidad sexual o expresión de género o cualquier otra circunstancia personal o social, trabajando con los propios niños, niñas y adolescentes, así como con sus familias y profesionales, en el rechazo al uso de insultos y expresiones degradantes y discriminatorias.
- s) Ayudar a entender a los NNA que las diferencias interpersonales por cualquier motivo y la diversidad como algo natural y positivo.
- t) Favorecer la inclusión de los NNA en el entorno.
- u) Realizar el acompañamiento y seguimiento escolar de los NNA de referencia, contactando con la persona responsable a nivel educativo o con la dirección de la Residencia.
- v) Fomentar el cuidado y el respeto por los entornos sociales y naturales.
- w) Transmitir una perspectiva realista, positiva, proactiva y optimista de la vida, de la relación con los demás y de la condición humana.

### **Compromisos respecto de la interacción y el trato con los menores**

#### Conductas a potenciar:

- a) Ofrecer atención y escucha activa a los NNA cuando sea necesario, mostrando disponibilidad.
- b) Facilitar además la creación de contextos y situaciones en las que los NNA se sientan libres para hablar, ya sea individualmente o en grupo, según la función y responsabilidad de cada trabajador o voluntario de la residencia.
- c) Apoyar y ayudar a los NNA cuando sean ofendidos, agredidos violentados, acosados o maltratados, aportando seguridad y soluciones,

especialmente cuando los NNA se muestren más indefensos y vulnerables y no dispongan de herramientas para protegerse con asertividad.

- d) Tratar siempre con respeto, con firmeza cuando sea necesario, y siempre desde la coherencia, a los NNA, mostrándose como un referente íntegro y un apoyo fiable.
- e) Pedir las cosas a los NNA con amabilidad y buen tono, aunque sea con firmeza cuando sea necesario.
- f) Agradecer y reconocer los esfuerzos, ofrecimientos y las buenas intenciones
- g) Reparar en las necesidades de los NNA, para aportárselas según la función de cada persona o solicitándola al responsable de atenderla.
- h) Usar un vocabulario correcto, educado y adaptado a las diferentes situaciones y edades, en el trato con los NNA.
- i) Averiguar cómo quiere cada menor que se le llame, evitando usar moteles que les molesten. Tratar de forma personalizada a los NNA.
- j) Mantener en general una actitud positiva, adecuada a cada situación, y de refuerzo hacia los NNA, cuando estos requieran corrección, desde la firmeza, pero también desde la afectividad y la empatía.
- k) Dar razón a los menores de actuaciones y medidas con los NNA, los cambios de rutina o las decisiones extraordinarias, sean o no solicitadas por ellos mismos, según la función de cada trabajador.
- l) Tratar con equidad a todos los NNA, atendiendo a las diferencias, favoreciendo el acceso y la inclusión en los diferentes espacios de la residencia y su entorno.

#### Conductas a extinguir:

- a) Dirigirse a los NNA con nombres o términos que ellos rechacen.
- b) Tener contactos físicos inapropiados, al margen del sexo del NNA.
- c) Comportarse de forma agresiva, hostil o amenazante a nivel físico y verbal con los NNA, evitando los gritos.
- d) Insultar, humillar, ridiculizar, poner moteles y utilizar ironía y/o sarcasmo con propósito de herir.
- e) Despreciar a cualquier NNA o cualquier trato denigrante, y menos haciendo partícipe al grupo, otros adultos o NNA.

- f) Dirigirse a cualquier NNA con actitudes o comentarios que puedan incitar al odio y a la estigmatización de las personas por ser diferentes.
- g) Usar el lenguaje de forma inadecuada o descontextualizada de modo que se puedan provocar confusión o conflictos indeseados.
- h) Uso de la violencia (física, psicológica o emocional) como estrategia de control conductual.
- i) Zarandear, pellizcar...
- j) Interrogar a los NNA en la medida de lo posible, salvo en espacios previstos y protocolizados o con autorización, y nunca usando amenazas o coacciones, respetando siempre sus derechos y notificando en todo caso la actuación.
- k) Impedir satisfacer una necesidad de cualquier NNA, ni como forma de sanción.
- l) Cualquier actitud segregadora o mantener relaciones exclusivas (y excluyentes) respecto a cualquier NNA. Mostrar favoritismos
- m) Ignorar, ningunear o rechazar. Tratar a cualquier NNA como si no estuviera presente, manifestando indiferencia ante sus opiniones o sentimientos.
- n) Usar el teléfono personal cuando se atiende a los NNA o en las actividades y vida cotidiana con ellos.
- o) Hablar en presencia de cualquier NNA en tercera persona.
- p) Hablar de / a los NNA como si no fueran a entender lo que estamos diciendo.

### **Actitudes y comportamientos ejemplares de los adultos en presencia de NNA**

#### A potenciar:

- a) Ejemplificar unos hábitos de vida saludables tanto a nivel físico como psicológico y emocional.
- b) Fomentar la comunicación interpersonal entre el personal de la residencia.
- c) Cuidado de todo el material de la residencia, incluido el de los menores internos.

- d) Actitudes proactivas para mantener el entorno limpio y en buenas condiciones. Por ejemplo, limpiar cuando haya suciedad en las instalaciones o en el entorno natural, reparar desperfectos en las mismas si fuera posible, o notificar y poner remedio en la medida de lo posible.
- e) Respeto a las normas y horarios de la residencia, imprescindible para luego poder exigir lo mismo a nuestros menores.
- f) En los horarios de comida, sentarse con los NNA comiendo el mismo menú y de forma adecuada.
- g) Utilizar un vestuario siempre correcto y tener una higiene personal adecuada.
- h) Utilizar un lenguaje, expresión corporal y vestimenta acorde con una referencia educativa adulta en cada contexto concreto.
- i) Tratar a otros adultos con respeto y sin agresividad ni superioridad, independientemente de la función de cada uno. Usar el diálogo como medio de resolución de conflictos.
- j) Apoyarse los adultos en caso de necesidad.
- k) En general, ser un modelo de conducta para los NNA, tanto para favorecer conductas positivas como para poder exigirlo con coherencia.

#### A Evitar:

- a) Mostrar una conducta sexualizada, erótica o sexualmente provocadora en presencia de NNA.
- b) Identificar el rol de cada adulto; averiguar cómo cada participante quiere que se le llame.
- c) Uso de insultos, palabras inadecuadas o agresivas en presencia de NNA.
- d) Mostrar conductas dirigidas a otros adultos, actitudes y/o comentarios que puedan incitar al odio o estigmatizar a las personas que son diferente por cualquier motivo.
- e) Comportarse de forma violenta, hostil o amenazante a nivel físico y verbal con otros adultos.
- f) Traer comida de fuera y comerla junto a los menores (es posible hacerlo en periodos de descanso).

- g) En general evitar cualquier conducta inadecuada susceptible de ser imitada o que pongan en entredicho la coherencia de lo enseñado.

### **Compromiso e implicación ante las interacciones entre menores**

#### No se puede:

- a) Aceptar, incentivar y/o tolerar comportamientos violentos, agresivos o denigrantes entre NNA (entre NNA, adulto-niño o niño-adulto) y dinámicas basadas en el desequilibrio de poder físico, psíquico y/o emocional.
- b) Permitir, promover y/o incentivar el consumo, acceso y/o exposición a contenidos en vivo y/o multimedia potencialmente o realmente nocivos y que pueden ocasionar daño a NNA.
- c) Permitir o inhibirse ante situaciones en que los NNA no respeten las normas básicas de convivencia y funcionamiento.
- d) Permitir o amparar las relaciones de poder, abusivas o manipuladoras entre los NNA.
- e) Permitir y no actuar ante el ejercicio de la violencia, las agresiones o situaciones de riesgo, según la función de cada trabajador, ya sea mediante intervención directa, colaborando o avisando con celeridad.
- f) Permitir la segregación y el aislamiento de cualquier NNA.
- g) Permitir las novatadas y/o ritos iniciáticos.

#### Se debe:

- a) El buen trato entre los NNA, basados en el respeto el cuidado y la inclusión.
- b) Fomentar la comunicación interpersonal entre los NNA.
- c) Fomentar la resolución pacífica y proactivas de los conflictos.
- d) Promover el respeto a las reglas en las situaciones de juego y deportividad, tanto en lo deportivo y lo lúdico como en lo cotidiano, ensañándoles a hacerse responsables de las consecuencias de su conducta.

### **Deberes de obligado cumplimiento**

- 1) Quien suscribe el presente Código de Conducta debe **observar, detectar y notificar** las potenciales **situaciones de riesgo** de cualquier tipo que pueden afectar a NNA, saber **identificarlas y prevenirlas** (tanto dentro como fuera del contexto de la entidad) y actuar en consecuencia.
- 2) Quien suscribe este Código de Conducta debe asimismo **notificar** las acciones que puedan vulnerar la **Política de protección** y sus documentos, los **derechos** de NNA y las **malas prácticas y/o comportamientos potencialmente nocivos**, inadecuados y/o violentos, entendiendo que es una obligación ética y legal, independientemente de si la persona infractora está o no vinculada a Residencia Berzosa.
- 3) Si una persona que presta sus servicios a la entidad como empleado, voluntario o colaborador es acusado por terceras personas que alguna conducta que vulnera los derechos de NNA o lo dispuesto en el presente Código de Conducta, debe informar inmediatamente a su superior.

### **Conductas estrictamente prohibidas**

**Agredir o pegar** a los NNA.

**Aislar** física o socialmente a los NNA.

Prácticas de **castigo físico y humillante** con los NNA, comportamientos que produzcan daño de cualquier tipo o cualquier modalidad de maltrato psicológico o emocional o de las modalidades descritas en el Protocolo para la prevención, detección y actuación ante situaciones de violencia.

**Amenazas** a los NNA relativas a la posibilidad de ser objeto de cualquiera de estas conductas.

**Chantajear** a los NNA con compensaciones tangibles (objetivos, juguetes, alimentos...) o intangibles (actividades) o emocionales.

**Agresiones sexuales** a los NNA. Coacción o inducción para el ejercicio de la prostitución y prácticas sexuales inadecuadas, así como exposición a contenidos sexuales inapropiados.

**Mantener relaciones sexuales** con NNA **menores de 18 años**, incluyendo las voluntarias, remuneradas dinerariamente o en especie o derivadas de situaciones de explotación sexual.

Establecer cualquier relación susceptible de **interferir en el adecuado desarrollo** del NNA o/y de las intervenciones desarrolladas por la residencia

**Consumir** en presencia de NNA durante las actividades o la permanencia en el ámbito de las actividades de la red de centros y servicios de la Comunidad de Madrid o incitar al consumo de sustancias psicoactivas, alcohol y/o tabaco.

**Incitar a los NNA al consumo** de sustancias psicoactivas, alcohol y/o tabaco.

### **Pautas relativas al desarrollo de las actividades**

- a) Planificar y organizar la actividad de manera que se reduzcan al mínimo los posibles riesgos de todo tipo (físicos, psicológicos, emocionales, interpersonales...) que puedan afectar a NNA.
- b) Cuidar la comunicación y la coordinación en la planificación y puesta en marcha de las diferentes actividades.
- c) Incluir a todos los NNA en las actividades comunes que se desarrollen evitando cualquier forma de exclusión.
- d) Evitar situaciones de riesgo físico y/o interpersonal durante las actividades.
- e) En aquellas actividades que impliquen un mayor riesgo, procurar que haya siempre al menos dos personas adultas cuando se esté trabajando con NNA.
- f) Acompañar y/o supervisar a los NNA en la realización de actividades, para poder servir de modelo de conducta o para guiar hacia conductas más saludables y seguras, favoreciendo la adquisición de habilidades sociales y de recursos para la resolución pacífica de conflictos.

- g) Escuchar, observar e interpretar para prevenir y anticipar en la medida de lo posible, situaciones disruptivas, agresivas o de crisis emocional.
- h) Realizar recomendaciones a otros adultos que participantes (voluntarios, vecinos...) en las actividades, sobre cómo actuar y colaborar en el desarrollo de la actividad y en el trato con los NNA.
- i) Evitar el uso de vehículos privados para el desplazamiento de beneficiarios solos/as y/o sus familias o cuidadores.
- j) En los procesos de participación infantil de NNA en consultas e investigaciones de cualquier índole, se garantizarán los derechos de la infancia y el buen trato.
- k) Las puertas de las habitaciones o dormitorios estarán siempre abiertas salvo momentos que requieran intimidad o higiene personal. Los espacios comunes serán siempre espacios abiertos que puedan incluso ser visitables.
- l) Control, supervisión y ayuda con los materiales que necesitan los NNA, notificando cualquier carencia en su caso.
- m) Pautar previamente, y exponer a las partes implicadas, las líneas esenciales de protección de NNA en cada actividad/evento que implique pernocta.
- n) Antes del evento de eventos o viajes que impliquen pernocta se elaborará (a ser posible de forma conjunta con los NNA participantes) un conjunto de reglas básicas que deben ser aceptadas por todos, adultos y NNA, y que deben estar alineadas con las normas de convivencia habituales.

### **Pautas relativas a garantizar el derecho a la intimidad y a la imagen**

#### Prohibiciones:

- No invitar a NNA no acompañados a los domicilios particulares, salvo que estén en situación de riesgo inminente de lesión o riesgo físico. En este caso, y una vez que se ha garantizado la seguridad del NNA, avisar inmediatamente a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.
- Evitar el contacto personal, más allá de las imprescindibles y relacionadas con el ámbito residencial o sus actividades, evitando también a través de llamadas de teléfono, mensajería virtual, redes

sociales u otros medios con los NNA fuera de las actividades de la entidad a no ser que se coincida con el NNA (o su familia y/o cuidadores) casualmente, por residencia o cuestiones cotidianas.

- No se pueden facilitar teléfonos personales de cualquier persona del equipo, incluido el personal.
- No se pueden mantener contactos con NNA que estén internos en la residencia fuera de la misma, ni aunque hayan salido de esta pero sigan siendo menores de edad.
- No se establecerán relaciones laborales con los beneficiarios ni sus familias y/o cuidadores.
- No facilitar los datos de contacto con NNA y/o sus familias a terceros sin su autorización.

#### Medidas de protección de la intimidad

En los casos en que los NNA precisen apoyo para la realización de tareas que exigen un determinado nivel de intimidad, como puede ser la higiene personal, debe garantizarse que se procederá con diligencia, respeto y afecto, prestando el apoyo estrictamente necesario en cada caso y fomentando en la medida de lo posible la autonomía de la persona.

En cualquier caso, se informará previamente al NNA del tipo de ayuda que se prestará, cómo se llevará a cabo y el grado de intimidad necesaria.

#### Medidas de protección de la imagen

Como principio general se evitará la captación, uso, reproducción y almacenamiento por cualquier medio y soporte de fotografías e imágenes de los NNA. Tan sólo se permitirán las estrictamente necesarias para la gestión de los servicios y actividades de la entidad a nivel administrativo.

Sólo se podrá realizar la captación de imágenes de NNA autorizada por el la dirección o el responsable de protección, siempre y cuando está adecuadamente justificada.

Se evitará el uso de estas imágenes con fines publicitarios, de difusión de las actividades de la entidad o vinculados a la dimensión institucional de la entidad, salvo en casos justificados y autorizados por responsable de protección o la dirección, o los tutores del NNA, garantizando su dignidad, anonimato y usando solo en casos puntuales.

En todo caso la captación exige con carácter previo disponer del consentimiento por parte del NNA, así como de sus representantes legales.

En dicho consentimiento deberá figurar: 1) la finalidad de la captación; 2) los medios por los cuales será difundida y 3) su vida útil y cómo será eliminada (en caso de ser así).

Ninguna persona ajena a la Residencia podrá captar imágenes sin autorización de cualquier NNA de la residencia salvo autorización por parte de la dirección y consentimiento de los menores y representantes legales y solo por razones justificadas.

Si la captación va a ser realizada por un profesional o empresa ajena a la red de centros y servicios de la Comunidad de Madrid deberá adjuntarse, al contrato de prestación de servicios, un anexo con los contenidos de este apartado para que sean de obligado cumplimiento por su parte.

En el contrato debe especificarse la gestión de los derechos de uso y reproducción de los productos audiovisuales y la prohibición de uso de los mismos por parte del profesional / empresa ajena sin la autorización de los NNA, así como de sus representantes legales.

En este caso, se observarán el respeto a la dignidad de los NNA y representarán una imagen positiva y activa de los mismos, incidiendo en su autonomía y participación a todos los efectos posibles. El contenido debe ser concebido y recogido de manera que evite confusión y generalización innecesarias. Se evitarán en todo caso los contenidos sexistas, catastrofistas, idealizados y/o discriminatorios.

Todos los criterios expuestos en este apartado resultan extensivos de forma automática a la grabación, edición, almacenamiento y reproducción de cualquier contenido de carácter personal (audio, dibujos y producciones plásticas, escritas o de cualquier otra índole) vinculado a los NNA.

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. Nunca se utilizarán contenidos de NNA víctimas de maltrato infantil ni se facilitará ni el acceso a NNA ni a sus datos.

## **Documento de ratificación del Código de Conducta.**

**Nombre y apellidos:**

**DNI:**

**Función dentro de Residencia Berzosa:**

**Fecha de adhesión:**

- 1. Mediante mi firma confirmo que he recibido, leído, entendido y aceptado el presente Código de Conducta de la red de centros y servicios de la Comunidad de Madrid.**
- 2. Asumo que el incumplimiento del presente Código de Conducta para el cuidado, protección y promoción del buen trato de niños, niñas y adolescentes residentes en Residencia Berzosa puede suponer la adopción de distintas medidas**

**incluso de carácter penal o sancionador, habiendo sido informado detalladamente de todo ello.**

**3. Me comprometo a comunicar cualquier incumplimiento del Código de Conducta por parte de terceros del sistema de entorno protector y de buen trato del centro.**

**Firma:**