



ECB SANTOS PATRONOS
www.ecbsantospatronos.org

POLÍTICA DE BUENOS TRATOS

Fecha de aprobación: 4 de febrero de 2026

ÍNDICE

1. Nuestro compromiso
2. Objetivos
3. Alcance de la política
4. Principios y enfoques
5. Definiciones
6. Marco normativo
7. Elementos de prevención
 - 7.1 Análisis y mapa de riesgos
 - 7.2 Selección de personal
 - 7.3 Plan de formación
 - 7.4 Órganos de protección
 - 7.5 Código de conducta
8. Protocolo de actuación ante violencia
9. Evaluación y seguimiento
10. Comunicación y sensibilización

1. NUESTRO COMPROMISO

En el ECB Santos Patronos, acogemos, acompañamos y atendemos en un entorno de afecto y seguridad a niñas, niños y adolescentes en situación de desprotección y/o en riesgo de exclusión social.

¿Y eso qué quiere decir? ¿A qué nos compromete?

A que todas nuestras decisiones estén basadas en el Interés Superior de cada uno de los niños, niñas y adolescentes que atendemos.

A que nuestro Hogar y nuestro Centro de Día sean percibidos por los niños, niñas y adolescentes como un lugar donde se encuentran seguros y seguras.

A formar parte y construir una red con el resto de sistemas de protección: salud, educación, trabajo, justicia, y su propia familia.

2. OBJETIVOS

1. Garantizar un ambiente protector y reparador por lo que todo el equipo de personas profesionales, voluntarias y adultas que participan en las actividades de nuestra entidad deberán estar formadas en protección de la infancia.
2. Detallar los procedimientos y protocolos para actuar en caso de posibles situaciones de violencia hacia la infancia.
3. Promover una cultura social de buen trato y contribuir a la detección de violencia en nuestros espacios y en aquellos en los que se desarrolla la vida de nuestras niñas, niños y adolescentes.
4. Informar sobre los mecanismos y medidas de prevención del maltrato y violencia a las niñas, niños y adolescentes.

3. ALCANCE DE LA POLÍTICA

- Personal contratado en general y sobre todo aquel que en su desempeño profesional acompaña o está en relación con niños, niñas y adolescentes.
- Personas adultas en prácticas o en formación que acompañan o están en relación con infancia y adolescencia dentro de las posibles colaboraciones directas o indirectas.
- Personal que forma parte del patronato.
- Las propias niñas, niños y adolescentes que deberán conocer los aspectos fundamentales implícitos de esta política y su aplicación.
- Las familias de niñas, niños y adolescentes para sensibilizar en el buen trato en su hogar, dar a conocer el sistema de protección y los cauces para pedir ayuda y elementos básicos a tener en cuenta.

4. PRINCIPIOS Y ENFOQUES

Según la LOPIVI: “Se entenderá como entorno seguro aquel que respete los derechos de la infancia y promueva un ambiente protector físico, psicológico y social, incluido el entorno digital.”

En ECB Santos Patronos creemos firmemente en la dignidad inherente de todas las personas, por lo que, nos comprometemos a ofrecer un ambiente de respeto, cuidado y apoyo emocional tanto para las personas atendidas como para el equipo de trabajo que desarrolla su labor en nuestra institución. Esta Política de Buenos Tratos establece los principios y normas que rigen la convivencia en nuestro centro y garantiza un entorno seguro, libre de violencia, discriminación o maltrato, centrándose en prevenir, detectar, intervenir y reparar cualquier situación de vulneración de estos derechos.

Los Principios rectores de nuestra política de buenos tratos son:

1. Interés superior de la niña, niño y adolescente. Nuestra entidad orienta todas sus actuaciones en función del principio del interés superior del niño, entendido como un derecho, un principio jurídico y una norma de procedimiento.
2. Cultura del buen trato y calidez, promoviendo una cultura institucional basada en relaciones respetuosas, empáticas y no violentas. El buen trato es nuestro eje estructurante de intervención educativa.
3. Participación, libertad de expresión y respeto.
4. Confidencialidad, manteniendo la intimidad de cada persona atendida en la Entidad y su familia.

5. DEFINICIONES

- **BUENOS TRATOS:** Según la LOPIVI el buen trato es “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, solución pacífica de conflictos, derecho a igual protección de la ley, igualdad de oportunidades y prohibición de discriminación de los niños, niñas y adolescentes.
- **ENTORNO SEGURO** (Guía entorno seguro en contextos ed. No formal): Un entorno seguro es un espacio libre de violencia donde las actividades y las relaciones se desarrollan en un ambiente de buen trato, respetando en todo momento los derechos de la infancia y adolescencia y promoviendo un ambiente que protege su desarrollo integral (físico, psicológico y social).
- **VIOLENCIA CONTRA LA INFANCIA** (LOPIVI): Toda acción, omisión o trato negligente que priva a los niños, niñas y adolescentes de sus derechos y bienestar, que pone en peligro o interfiere en su adecuado desarrollo físico, psíquico o social. Independientemente de la forma en que se cometa, incluida la realizada a través de las tecnologías de la información. Entre las formas de violencia contra la infancia la LOPIVI enumera: El maltrato físico, psicológico y emocional, los castigos físicos, humillantes o denigrantes, e descuido o trato negligente, las amenazas, injurias o calumnias, la explotación (incluyendo la violencia sexual), la corrupción, la pornografía infantil, la prostitución, el acoso escolar, etc.
- **MALTRATO a niñas, niños y adolescentes:** Toda acción, omisión o trato negligente reiterado, de un modo intencionado y no accidental, que priva a niñas, niños y adolescentes de sus derechos y bienestar, que causa

un daño indeleble al desarrollo físico, psíquico o social y cuyos autores pueden ser personas, instituciones o la propia sociedad. Incluye todos los tipos de maltrato físico y mental, el abandono o el tratamiento negligente, la explotación y el abuso sexual. De este modo, se perjudica su habilidad para aprender, socializarse y desarrollarse, en detrimento de su desarrollo afectivo y genera miedo, inseguridad, baja autoestima y estados emocionales inestables.

- **MALTRATO FÍSICO:** Cualquier acto de agresión física, no accidental, ocasionado a un/a menor por su progenitor/a o cualquier otra persona adulta, que puede o no provocar daño físico o enfermedad a corto, medio o largo plazo.
- **MALTRATO EMOCIONAL O PSICOLÓGICO:** Cualquier conducta verbal basada en el poder y la dominación que se produce cuando los/las adultos/as manifiestan de forma reiterada e intencional una hostilidad verbal hacia el NNA, a través de insultos, burlas, desprecios, críticas destructivas, culpabilización, indiferencia o amenazas de abandono, y un constante bloqueo de las iniciativas infantiles de interacción (desde la evitación hasta el encierro).
- **MALTRATO INSTITUCIONAL:** Cualquier programa, legislación, procedimiento, actuación u omisión por parte de organizaciones, instituciones públicas o privadas, o bien procedente del comportamiento individual de un/a profesional que pueda o no basarse en el prejuicio y conlleve abuso de poder, tratamiento negligente, detrimento de la salud, del desarrollo, la seguridad o que viole cualquier derecho básico de los NNA.
- **TRATO NEGLIGENTE:** Daño ocasionado como resultado de una falta de atención a necesidades físicas y psicológicas básicas del/de la menor (alimentación, vestido, higiene, protección y vigilancia en las situaciones potencialmente peligrosas, educación y cuidados médicos) que no son atendidas temporal o permanentemente por ningún miembro la unidad de convivencia del niño, niña o adolescente pese a tener el deber o las condiciones para hacerlo. Como necesidades psicológicas se incluye la respuesta a las señales, expresiones emocionales y conductas procuradoras de proximidad e interacción.
- **ABUSO Y EXPLOTACIÓN SEXUALES INFANTIL:** Suponen el sometimiento de un niño, niña o adolescente a comportamientos sexuales por parte de una persona (adulto u otro menor), en un contexto de desigualdad de poder, habitualmente a través del engaño, la fuerza, la mentira o la manipulación. Tiene consecuencias muy graves en el desarrollo y bienestar emocional, psicológico y psicosexual del menor o la menor, que pueden alargarse en el tiempo.
- **CIBERBULLYING** (Guía entorno seguro): Como señala UNICEF, el ciberacoso es el acoso o intimidación utilizando las tecnologías digitales: redes sociales, plataformas de mensajería, plataformas de juegos y teléfonos móviles. Es un comportamiento que se repite y que busca atemorizar, enfadar o humillar a otras personas. Por ejemplo: difundir mentiras o publicar fotografías o videos vergonzosos de alguien en las redes sociales; enviar mensajes, imágenes o videos hirientes, abusivos o amenazantes a través de plataformas de mensajería; hacerse pasar por otra persona y enviar mensajes agresivos en nombre de dicha persona o a través de cuentas falsas. El ciberacoso deja una huella digital que puede servir de prueba para ayudar a detener el abuso. El acoso es un delito previsto en el artículo 172 ter del Código penal.
- **LA VICTIMIZACIÓN SECUNDARIA:** es la experiencia que experimenta una víctima cuando el sistema policial y judicial le obligan a volver a verbalizar y describir la agresión que sufrió, haciendo que reviva la situación traumática y vuelva a asumir su papel de víctima. Puede darse también en otros contextos, como el sistema de protección, o incluso en las propias entidades de educación no formal si el procedimiento de actuación ante situaciones de violencia prevé que el NNA cuente varias veces y a distintas personas qué es lo que le ha ocurrido.

6. MARCO NORMATIVO

La política de buenos tratos de ECB Santos Patronos se rige y funciona bajo el siguiente marco legislativo que, busca garantizar que los recursos de protección de infancia y adolescencia proporcionen un entorno seguro, respetuoso y propicio para el desarrollo integral de los niños, niñas y adolescentes, promoviendo siempre su bienestar y derechos. Se fundamenta en una serie de leyes, decretos y procedimientos técnicos que priorizan el interés superior del menor, la protección integral y el respeto a sus derechos.

Entre los principales instrumentos internacionales encontramos la Convención sobre los Derechos del Niño de 1989 que obliga a los Estados a garantizar que los menores privados de su entorno familiar reciban una atención apropiada, que promueva su desarrollo emocional, educativo y social.

El artículo 19 de la Convención sobre los Derechos del Niño establece que “los Estados Partes adoptarán todas las medidas legislativas, administrativas, sociales y educativas apropiadas para proteger al niño contra toda forma de perjuicio o abuso físico o mental, descuido o trato negligente, malos tratos o explotación, incluido el abuso sexual, mientras el niño se encuentre bajo la custodia de los padres, de un representante legal o de cualquier otra persona que lo tenga a su cargo” y “esas medidas de protección deberían comprender, según corresponda, procedimientos eficaces para el establecimiento de programas sociales con objeto de proporcionar la asistencia necesaria al niño y a quienes cuidan de él, así como para otras formas de prevención y para la identificación, notificación, remisión a una institución, investigación, tratamiento y observación ulterior de los casos antes descritos de malos tratos al niño, y, según corresponda, la intervención judicial”.

LEGISLACIÓN O MARCO ESPAÑOL

- La **Constitución Española**, que reconoce en los artículos 15 y 39 la protección de las personas menores de edad y su derecho a la integridad física y moral, siendo una obligación prioritaria de los poderes públicos.
<https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1978-31229>
- 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.
- Ley Orgánica 8/2006, de 4 de diciembre, por la que se modifica la Ley Orgánica 5/2000, de 12 de enero, reguladora de la responsabilidad penal de los menores.
- Ley 26/2015, de 28 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia.
- Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia (LOPIVI) introduce medidas específicas para prevenir, detectar y actuar ante situaciones de violencia. Refuerza la creación de entornos seguros en contextos institucionales.
- La **Estrategia de Erradicación de la Violencia sobre la Infancia y Adolescencia (2022)** que ha desarrollado el gobierno español para el desarrollo de la LOPIVI con cinco ejes de actuación: conocimiento de la realidad de la violencia contra la infancia, cultura del buen trato, entornos seguros, atención especializada y multidisciplinar, abordaje multidisciplinar, coordinado y eficaz contra la violencia

LEGISLACIÓN O MARCOS AUTONÓMICOS

- Ley 7/2001, de 26 de noviembre, reguladora de la mediación familiar, en el ámbito de la Comunidad Valenciana.

- Ley 8/2008, de 20 de junio, de la Generalitat, de los Derechos de Salud de Niños y Adolescentes.
- Ley 26/2018, de 21 de diciembre, de la Generalitat Valenciana, de derechos y garantías de la Infancia y la adolescencia que describe 5 puntos importantes: El derecho de las nna a ser tratadas con dignidad, La obligación de todas las entidades públicas y privadas de garantizar entornos seguros, el seguimiento de los principios, a respetar las medidas específicas para prevenir y actual frente al maltrato, abuso o negligencia y por último, regulación del sistema de protección y todos sus recursos.

7. ELEMENTOS DE PREVENCIÓN

7.1 ANÁLISIS Y MAPAS DE RIESGOS

Para realizar una intervención y seguimiento adecuado de la política de buenos tratos, el ECB Santos Patronos realizará anualmente un mapa de riesgos diseñando las actividades a realizar para minimizar aquellos que se determinen más pertinentes.

7.2 PLAN DE SELECCIÓN DE PERSONAL

En el momento de la contratación de nuevo personal, será indispensable que la nueva persona trabajadora aporte a la Entidad el Certificado negativo de delitos de naturaleza sexual. También se establece como requisito para las personas trabajadoras en activo, que anualmente entreguen a dirección este certificado.

Otro requisito indispensable es que toda persona trabajadora se comprometa con el Código de Conducta y la política de buenos tratos, firmando los documentos antes de empezar a trabajar en la Entidad.

El ECB Santos Patronos cuenta con un Sistema de Gestión de la Calidad en el que se detallan los requisitos necesarios para acceder a los distintos puestos de trabajo. En los requisitos necesarios para los profesionales de atención directa con las niñas, niños y adolescentes se solicita como necesario la titulación del puesto al que se accede y experiencia de un año en el mismo sector. Si la persona a contratar no tiene experiencia laboral previa de un año, tiene que hacer una formación específica en materia de protección de infancia homologada por la universidad o algún organismo público de cómo mínimo 150 horas o en su caso, un compromiso de formación, comprometiéndose a realizar la formación en el periodo de un año.

7.3 PLAN DE FORMACIÓN

La Entidad cuenta con un plan de formación que incluye una formación inicial para nuevos miembros del equipo de trabajo y una formación continua para el desarrollo profesional. En ambos casos el buen trato es uno de los ejes que se desarrollan, permitiendo la detección precoz de cualquier tipo de violencia.

7.4 ÓRGANOS DE PROTECCIÓN

El ECB Santos Patronos cuenta con un Comité de Buenos Tratos, quien se encarga de realizar la política de buenos tratos, y una persona Delegada de Protección, que será quien garantice que esta política se aplica adecuadamente.

7.5 CÓDIGO DE CONDUCTA

El ECB Santos Patronos tiene un código de conducta en el que se establece cómo se debe comportar cualquier persona que trabaje o colabore con la Entidad. En el momento de cualquier colaboración, las personas deben firmar este documento dónde queda plasmado su compromiso.

8. PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE VIOLENCIA

El ECB Santos Patronos dispone de un “Protocolo de Detección e intervención ante situaciones de violencia contra la infancia y la adolescencia”, que tiene como objetivo la detección e intervención ante situaciones de violencia contra la infancia y la adolescencia que incluye el bullying o acoso, la violencia física, psíquica o sexual, la trata de seres humanos, la mutilación genital, los matrimonios forzados, la esterilización no consentida y los delitos de odio, etc...

9. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

Esta Política de Buenos Tratos se evaluará de forma planificada por la Comisión de Buenos Tratos para seguir construyendo y mejorando un entorno seguro en el ECB Santos Patronos.

10. COMUNICACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN

La política de buenos tratos de la Entidad estará disponible en nuestra web para que cualquier persona, ya sea de dentro o de fuera de la Entidad, pueda conocerla.

Además, a los niños, niñas y adolescentes se les dará a conocer de una forma próxima y práctica.

En las entrevistas iniciales y de seguimiento a las familias, se les dará a conocer esta política y se les facilitará formación y apoyo para poder poner en práctica los buenos tratos en su día a día.