



## Política de comportamientos inaceptables y exigencias excesivas

<b>Actualizada:</b> Julio 2024	<b>Siguiente revisión:</b> Julio 2025
<b>Propietario:</b> Servicio por los Derechos de la Mujer Latinoamericana (LAWRS)	
<b>Autorizado por:</b> Junta directiva de LAWRS	

**Principio:** El Servicio por los Derechos de la Mujer Latinoamericana (LAWRS) se compromete a proporcionar a todas sus usuarias de servicios, personal, voluntarias y miembros de la Junta Directiva un entorno seguro, inclusivo y de colaboración y a mantener los más altos estándares éticos, profesionales y de calidad en el apoyo que proporcionamos a las mujeres migrantes latinoamericanas. Se espera que nuestro personal y voluntarias traten a las usuarias del servicio con cortesía, respeto y equidad. Del mismo modo, esperamos que nuestro personal y voluntarias sean tratadas de la misma manera. Tenemos el deber de proteger el bienestar y la seguridad de todas en LAWRS. Cuando las usuarias del servicio se comporten de forma inaceptable o hacen exigencias excesivas, nos remitiremos a esta política

**Objetivo:** El objetivo de esta política es proporcionar una orientación clara sobre lo que LAWRS espera de las usuarias del servicio, así como proporcionar ejemplos de conductas que serán siempre inaceptables. Esta política describe lo que consideramos comportamientos inaceptables y exigencias excesivas y establece las normas de conducta requeridas para todas las personas que acceden a nuestros servicios y/o actividades. También describe cuales son las consecuencias de mostrar este tipo de comportamientos.

**Cobertura:** Usuarias del servicio de LAWRS. (Los comportamientos del personal, voluntarias y miembros de la Junta Directiva estarán cubiertos por el Código de Conducta de LAWRS)

### Contenido:

1. Introducción
2. Comportamiento inaceptable
  - a. Ejemplos de comportamiento inaceptable
3. Exigencias excesivas
  - a. Ejemplos de exigencias excesivas
4. Frecuencia o duración no razonable del contacto
  - a. Ejemplos de niveles de contacto no razonables
5. Consecuencias de un comportamiento inaceptable y exigencias excesivas
  - a. Si decidimos dejar de apoyarle

## **1. Introducción**

---

El Servicio de Derechos de la Mujer Latinoamericana (LAWRS) es una organización británica basada en los derechos humanos que apoya a las mujeres migrantes latinoamericanas desplazadas por la pobreza y la violencia que siguen experimentando estos problemas junto con la explotación, la discriminación y el abuso. LAWRS surgió como una respuesta directa a las injusticias sociales y los abusos que experimentan las mujeres latinoamericanas y, como organización dirigida por mujeres, tenemos una base sólida en las realidades diarias de la vida de las mujeres y niñas migrantes.

Cumplimos nuestra misión de "perseguir la igualdad de derechos y la justicia social para todas las mujeres latinoamericanas y migrantes en el Reino Unido" a través de un trabajo en dos niveles interconectados: práctico y estratégico. El primero se centra en las necesidades de supervivencia, seguridad, bienestar y protección social. El segundo se centra en el cabildeo, la defensa y las campañas en favor de los derechos humanos y la justicia social para las mujeres migrantes en el Reino Unido.

Entendemos que la situación de las usuarias del servicio puede ser estresante y provocar frustración, pero nuestro personal y voluntarias tienen derecho a hacer su trabajo recibiendo un trato respetuoso.

Es responsabilidad de las usuarias del Servicio familiarizarse con los detalles de esta Política y sus pautas.

## **2. Comportamientos inaceptables**

---

Entendemos que las personas pueden actuar de forma desproporcionada en momentos de angustia o frustración. Sin embargo, no aceptaremos que esa frustración se convierta en agresión o abuso hacia nuestro personal y voluntarias.

Nuestro personal y las voluntarias tienen derecho a realizar su trabajo sin agresiones ni abusos y esperamos que sean tratadas con cortesía y respeto. El comportamiento agresivo o abusivo puede incluir:

- amenazas de daño físico o daño físico real
- comportamiento o lenguaje (verbal o escrito) que pueda hacer que las trabajadoras se sienta ofendidas, asustadas, amenazadas o maltratadas
- groserías
- lenguaje insultante o degradante
- rencores personales hacia determinada trabajadora
- hacer acusaciones graves contra el personal sin ninguna prueba
- discriminación como el racismo, el sexismo, el capacitismo, la transfobia o la homofobia

### **a. Ejemplos de comportamientos inaceptables**

- amenazas, abusos verbales, gritos, comentarios obscenos/despectivos y groserías
- comentarios racistas, sexistas, homófobos, transfóbicos, discriminatorios ante una discapacidad o cualquier otro tipo de acoso basado en características

- personales
- exigir reiteradamente la adopción de medidas disciplinarias contra el personal
- grabar reuniones o conversaciones telefónicas sin consentimiento

### **3. Exigencias excesivas**

---

Una exigencia puede ser excesiva si su tramitación requiere una cantidad excesiva de tiempo del personal o de las voluntarias. Como organización benéfica, con recursos limitados para responder, esto puede impedir que se traten otros casos a tiempo.

Podemos decidir que una exigencia es excesiva si, por ejemplo, usted:

- exige respuestas en un plazo no razonable
- insiste en ver o hablar con alguien de mayor rango o con una miembra concreta del personal cuando no sea posible
- cambia continuamente los temas o plantea otros no relacionados
- exige ayuda para algo que está fuera de nuestros límites y/o áreas de apoyo
- pide información sensible o confidencial que no podemos compartir
- presenta muchas reclamaciones sin darnos la oportunidad de resolverlas, o presentar un número excesivo de solicitudes de derechos de protección de datos

#### **a. Ejemplos de exigencias excesivas**

- exigir hablar con alguien el mismo día cuando esa persona no está disponible
- exigir una llamada inmediata
- seguir planteando el mismo problema cuando ya le hemos ayudado o no podemos ayudar más
- contactar a diferentes voluntarias o personal para intentar conseguir un resultado diferente

### **4. Frecuencia o duración no razonable del contacto**

---

El número de veces que se pone en contacto con nosotras, o la duración de cada contacto, puede causar problemas a nuestro personal y voluntarias.

El nivel de contacto puede llegar a ser inaceptable cuando la cantidad de tiempo que se dedica a hablar con una persona por teléfono, o a responder, revisar y archivar los correos electrónicos o la correspondencia escrita, hace que tengamos dificultades para ocuparnos de ese caso, o de los casos de otras personas.

#### **a. Ejemplos de niveles de contacto no razonables**

- hacer muchas llamadas en un día
- correos electrónicos frecuentes sobre el mismo asunto o enviar repetidamente correos electrónicos con gran cantidad de información adjunta que no es necesaria cuando se cierra un asunto
- enviar nuevas reclamaciones antes de que hayamos tenido la oportunidad de atender las anteriores
- pedirnos repetidamente que examinemos el mismo asunto cuando ya lo hemos abordado mediante este proceso u otro

- hacernos llamadas muy prolongadas repetidamente

## **5. Consecuencias de los comportamientos inaceptables y exigencias excesivas**

---

Le daremos la oportunidad de cambiar su comportamiento, advirtiéndole y recordándole esta política.

Sin embargo si continúa, podríamos:

- terminar la conversación y, si visita una de nuestras oficinas, pedirle que se retire
- limitar el tiempo que dedicamos a apoyarle
- restringir o poner fin a los contactos sobre su caso
- restringir el contacto en todos los asuntos
- terminar el contacto por completo durante un periodo de tiempo
- informar de los incidentes a la policía (por ejemplo, si se ha amenazado con violencia)
- tomar cualquier otra medida que consideremos apropiada (en casos extremos, esto puede incluir el bloqueo de llamadas y la devolución de la correspondencia)

Cuando el personal o las voluntarias estén considerando lo anterior o hayan tenido que tomar medidas inmediatas (por ejemplo, finalizar una llamada telefónica), deberán discutirlo con su superior jerárquico/supervisor, que a su vez considerará con el personal/voluntaria que medidas son adecuadas (si es que las hay). Informaremos a la persona haciendo uso del servicio de las medidas que vamos a tomar y de los motivos de las mismas. Esto puede incluir la duración de las restricciones.

Al tomar nuestra decisión, podemos considerar:

- cómo afecta a nuestro personal
- cómo afecta a la usuaria del Servicio (incluyendo sus circunstancias personales y cualquier ajuste razonable)
- la medida en que somos capaces de comprometernos o ayudar
- el grado de agotamiento del proceso o de la materia

Reconsideraremos este proceso si la persona se compromete a comportarse con cortesía, respeto y equidad y:

- ha pasado algún tiempo
- hay una alternativa más adecuada disponible
- recibimos pruebas de que hubo razones excepcionales para el comportamiento

### **a. Si decidimos dejar de apoyarle**

Si decidimos dejar de apoyarle, significa que no podrá acceder a uno o más servicios o actividades de LAWRS, por lo que es posible que no respondamos a ningún contacto suyo.

Le daremos la oportunidad de cambiar su comportamiento antes de dejar de apoyarle, a menos que su conducta amenace la seguridad de nuestras voluntarias, personal o de otras personas.

Intentaremos siempre de comunicarle por qué hemos dejado de apoyarle.

Aprobado por la Junta Directiva de LAWRS.

**Firmas en el documento original.**