

POLÍTICA DE PROTECCIÓN A LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA

INTRODUCCIÓN

El CESIP es un organismo no gubernamental de desarrollo comprometido con la promoción y defensa de los derechos de niñas, niños y adolescentes. Este compromiso implica para el CESIP la protección de la niñez y adolescencia frente a la violencia, abuso y explotación, incluso de parte del propio personal de la institución y de otros actores involucrados en sus intervenciones.

Las formas de expresión de la violencia son diversas; para fines de su mejor comprensión y abordaje se han clasificado en cuatro formas básicas: física, psicológica, sexual y la negligencia. Estas formas de violencia se dan en los ámbitos en los que los niños, niñas, adolescentes viven y se desarrollan, con especial presencia al interior de las propias familias, las escuelas y otros espacios en los que ellos y ellas conviven cotidianamente. Hay circunstancias sociales, como la pobreza, que favorecen su vulnerabilidad frente a la violencia.

La violencia a la que se ven sometidos niños, niñas y adolescentes es un fenómeno complejo, que tiende a “normalizarse” en las relaciones humanas, y de consecuencias siempre negativas en los diferentes niveles de la vida individual, familiar y el desarrollo social. Es un problema grave, muchas veces incapacitante, que limita significativamente el real ejercicio de derechos.

A la base de una relación violenta, necesariamente hay una desigualdad de poder y un mal uso de esa condición. Por ese motivo, entendemos la lucha contra la violencia principalmente, como la superación del desequilibrio de poder y/o la existencia de mecanismos que lo mediatizan. En nuestra sociedad los principales ejes de desequilibrio de poder son el género y la edad –situación que se expresa dramáticamente en el hecho de que son las mujeres y los niños, niñas y adolescentes las principales víctimas de la violencia– por esta razón, es en relación con estos ejes en donde deben centrarse las acciones dirigidas a la construcción de mecanismos de equilibrio y de control así como al desarrollo de capacidades individuales y colectivas.

La condición de dependencia material y afectiva de los niños, niñas y adolescentes respecto de los adultos, les ubica en una posición de desventaja para el ejercicio de su libertad y sus derechos. Su vulnerabilidad frente a diversas expresiones de violencia en todos los ámbitos de su vida se traduce en graves situaciones con especial presencia de violencia sexual y de maltrato físico y psicológico como formas aceptadas de crianza y disciplina.

La construcción de nuevas formas de relación se hace imprescindible y para lograrlo es necesario trabajar tanto en el nivel individual como en el socio cultural y normativo.

La política de protección de la niñez y adolescencia del CESIP tiene por objetivo prevenir y detener cualquier forma de agresión a la niñez y adolescencia en las intervenciones institucionales. Para ello, el CESIP asume la responsabilidad de brindar orientaciones claras a su personal, personas voluntarias, colaboradoras y aquellas con las que se vincula en el trabajo directo con niños, niñas y adolescentes para asegurar un comportamiento digno y respetuoso.

Las normas y los procedimientos que se establecen en el presente documento, que se sustentan en los valores y principios institucionales, son de obligatorio cumplimiento de todo

el personal, personas voluntarias y colaboradoras del CESIP, quienes, además de comprometerse con ellos, tienen la obligación de difundirlos entre las personas con las que se relacionan, y en todos los espacios en los que desarrollan su labor.

1. MEDIDAS DE PREVENCIÓN

Entre las medidas de prevención que se inscriben en la presente política, destacan la adopción de un Código de Conducta para el personal del CESIP, las personas que realizan un trabajo voluntario y que colaboran con la institución en sus diversas actividades; y el establecimiento de estándares para el manejo de imágenes y mensajes en relación a niños, niñas y adolescentes.

1.1. Código de Conducta para la protección a la niñez y adolescencia

Toda persona trabajadora, voluntaria y colaboradora del CESIP debe:

1. Tratar a niñas, niños y adolescentes con respeto, sin discriminar a nadie por razones de sexo, religión, opinión política o de otro tipo, nacionalidad, origen étnico o social, discapacidad, opción sexual u otra condición.
2. Ser conscientes de que la niñez y adolescencia participante en las intervenciones del CESIP es vulnerable frente a las y los adultos, sobre todo al estar éstos o éstas en situaciones en las que detentan posiciones de poder y establecen vínculos que les dan particular autoridad y confianza hacia ellas y ellos.
3. Ser conscientes de situaciones que podrían representar riesgos para los niños, las niñas y adolescentes, tanto porque pudiera ser que la o el adulto que se involucra con ellos o ellas tuviera intenciones inadecuadas como para introducir un comportamiento que permita aprender en la práctica conductas de autocuidado para los niños, niñas y adolescentes y de protección para las y los adultos de su entorno (por ejemplo, el estar a solas con una niña o un niño, el filmar, fotografiar o entrevistar a una niña, niño o adolescente por razones de trabajo o para realizar informes). Proceder únicamente dentro de los límites de este código, o cuando la propia seguridad del niño, niña o adolescente lo demande, y siempre que haya sido autorizado/a por el/la responsable de la intervención, por la niña, niño o adolescente, y los padres y madres de familia o adulto responsable de él o ella.
4. Planificar y organizar el trabajo, el lugar de trabajo o la visita de modo que se eviten estos riesgos.
5. En la medida de lo posible, organizar las actividades con niños, niñas y adolescentes, de tal manera que las mismas sean visibles para las personas del entorno.

Adicionalmente a lo señalado, toda persona trabajadora, voluntaria y colaboradora del CESIP:

1. No debe involucrarse en relaciones físicas que no correspondan a las actividades programadas o que involucren las partes privadas del cuerpo.
2. No debe involucrarse en relaciones sentimentales y JAMÁS MANTENER CONTACTOS DE NATURALEZA SEXUAL con niñas, niños y adolescentes.
3. No debe actuar en formas que podrían ser abusivas, explotadoras o física o emocionalmente dañinas o que pudiesen de alguna forma ser consideradas como tales, y

tampoco actuar en formas que puedan poner a una niña, niño o adolescente en este riesgo.

4. No pasar tiempo a solas, y lejos de los demás, con niñas, niños y adolescentes, a no ser que esto sea una demanda de la propia protección de ellos o ellas. Si requiere de privacidad, decírselo a otro(s)/a(s) miembro(s) del personal y dejar una puerta abierta.
5. No consentir comportamientos de niños, niñas y adolescentes que sean ilegales o agresivos o que no sean seguros; tampoco participar de dichos comportamientos.
6. En las ocasiones, debidamente autorizadas, en las que tuviera que pernoctar con un niño, niña o adolescente por razones de las actividades programadas o relacionadas con el proyecto, no compartir la misma cama con ellos o ellas. Tampoco compartir la misma habitación, a no ser por motivos de la propia seguridad de los niños, niñas y adolescentes; en estos casos contando con el conocimiento y previa autorización del o la responsable de la intervención, el padre, madre o adulto responsable del niño, niña o adolescente y con el acuerdo del propio niño, niña o adolescente, debidamente informado o informada de los motivos de esto.
7. No usar el castigo físico ni ninguna otra forma que atente físicamente contra la niñez y la adolescencia.
8. No actuar en formas que busquen –o que sin buscarlo puedan genera esas consecuencias– avergonzar, humillar, minimizar o degradar a la niñez o adolescencia; ni de ningún otro modo que implique cualquier forma de agresión emocional.
9. No discriminar ni favorecer a algunas/os niñas/os o adolescentes sobre otras/os, no exhibir tratamiento preferencial que no tenga fundamento en la protección de los derechos y los requerimientos de la situación o las características específicas del niño, niña o adolescente.
10. No dejar que niños, niñas y adolescentes hagan labores domésticas o de otro tipo que sean inadecuadas para su edad o etapa de desarrollo, que interfieran con su educación o que les pongan en riesgo.
11. No permitir que un/a niño, niña o adolescente sea aislada o sistemáticamente descuidado/a y, si sabe que ella o él corre peligro, no dejar de protegerle.
12. Mantener la necesaria distancia profesional y no adoptar el rol de un/a cuidadora/a personal, convirtiéndose por ejemplo en donante personal o padrino/madrina.

Atención: Aunque la lista anterior cubre muchas situaciones que podrían causar daño, nunca será exhaustiva. El principio primordial es considerar el Interés Superior del Niño.

Si está en duda, póngase en contacto con el personal responsable.

Para asegurar el cumplimiento de este Código, el CESIP debe:

1. Garantizar que los todos/as los/as trabajadores/as, voluntarios/as y colaboradores/as del CESIP conozcan el Código de Conducta.
2. Promover una cultura de apertura que permita se plantee y converse cualquier problemática o inquietud.

3. Asegurarse de que existe un sentido de responsabilidad entre las y los miembros del personal para que de ninguna manera se dé una práctica inadecuada o una conducta agresiva.
4. Asegurarse de que las niñas, niños y adolescentes tengan información sobre el tipo de relaciones a establecer con el personal o con otras personas y estimularles a mencionar cualquier preocupación que pudiesen tener al respecto.
5. Informar a niñas, niños y adolescentes sobre lo que es aceptable y lo que no lo es, y decirles lo que pueden hacer si surge un problema.

1.2. Estándares para el manejo de imágenes y mensajes

Toda persona trabajadora, voluntaria y colaboradora del CESIP debe tener en cuenta las siguientes normas y procedimientos para el manejo de fotografías, videos/filmaciones, otras imágenes y mensajes:

1. Antes de tomar la foto de una niña, niño o adolescente, o filmarle, obtener su consentimiento y el de su madre o padre o apoderado/a.
2. No prometer a la niña, niño o adolescente cosa alguna a cambio de las imágenes.
3. Captar a la niña o el niño en imágenes que sean decorosas y respetuosas y que no le muestren como una víctima vulnerable y sumisa.
4. En los casos en los que se requieren imágenes de los beneficiarios o beneficiarias para fines de sensibilización, evitar mostrar el rostro de manera que sea identificable.
5. Asegurarse de que la imagen no pueda ser interpretada sexualmente ni que consienta una situación de abuso.
6. Proteger la seguridad y privacidad de niñas, niños y adolescentes y de sus familias, evitando colocar imágenes en la prensa o en la Internet que permita su identificación, salvo que se tenga su consentimiento y el de su madre, padre o apoderado/a.
7. Evitar colocar o “etiquetar” imágenes de los beneficiarios o beneficiarias de los proyectos de CESIP en las redes sociales, en la medida en que éstas pueden ser copiadas por terceras personas y utilizadas para fines distintos a los que originaron su registro.
8. Toda fotografía, video/filmación u otra imagen o mensaje de los beneficiarios de los proyectos de CESIP son de propiedad de la institución, que es la única responsable de registrar, tratar y/o conservarlos.
9. Las imágenes y los mensajes sólo podrán usarse previo consentimiento del CESIP.
10. Ningún trabajador o trabajadora está autorizado o autorizada para la captación de imágenes de los beneficiarios y beneficiarias para fines personales.
11. Las imágenes sólo podrán ser obtenidas para el cumplimiento de finalidades determinadas, explícitas y legítimas por parte de los trabajadores y trabajadoras del CESIP en el marco de los proyectos que se desarrollan.
12. Las/los periodistas, reporteras/os, fotógrafas/os, camarógrafas/os y otras/os profesionales de la prensa que se relacionen con las intervenciones de CESIP, también deben seguir estas normas.

2. MANEJO DE CASOS

La violencia que sufren los niños, niñas y adolescentes, suele pasar desapercibida porque ocurre en espacios de convivencia considerados “privados” y además, porque esa violencia está en gran parte amparada por costumbres y normas sociales que tradicionalmente han establecido dichas prácticas violentas como formas aceptadas de socialización y crianza. Adicionalmente, aun cuando los casos se detectan, muchísimas veces la situación queda sin ser atendida, entre otras razones porque quienes se percatan de ellas no saben cómo actuar o sienten reticencia para hacerlo. Esto es más difícil aún, cuando las personas involucradas en los actos violentos forman parte de la propia organización.

La intervención, cuando se ha detectado un caso, debe ser diseñada colocando en el centro de ella al **niño, niña y adolescente y su bienestar como eje a partir del cual se definen las diversas acciones necesarias** para la restitución de sus derechos y constituye una obligación de todo adulto o adulta.

Todo caso de violencia es complejo y **debe ser analizado individualmente**. Los **mecanismos para actuar deben estar previamente definidos en cada ámbito de vida de los niños, niñas y adolescentes** y deben **ser de conocimiento de todos y todas**, no sólo para que sirvan de referencia frente a la situación de vulneración ya dada sino para que actúen de manera preventiva. El **mecanismo para poner en marcha el procedimiento de intervención debe ser claro y específico, con roles y funciones definidas tanto al interior de la institución como en la relación con los servicios que podrían ser requeridos**. Se debe tener también **establecida una Red de apoyo** para poner en marcha la intervención de protección y restitución de derechos que sea necesaria.

Para que el mecanismo de intervención definido pueda ser puesto en marcha es necesario que los y las profesionales y/o técnicos y técnicas a cargo de la interacción con los niños, niñas o adolescentes, **cuenten con conocimiento** sobre:

- Factores personales, familiares y sociales de riesgo de violencia existentes en su zona de intervención.
- Indicadores de las diferentes formas de violencia.
- Características del desarrollo y sus requerimientos.

Deben igualmente, haber tomado **conciencia de la importancia de detectar** los casos de violencia contra niños, niñas y adolescentes, **conocer los pasos de la intervención integral y los procedimientos a seguir** al interior de su institución o servicio y de la **responsabilidad que tienen para iniciar el proceso de atención**.

Ante una sospecha de violencia, hay que evitar toda actuación precipitada por lo cual los **mecanismos y los protocolos deben haber sido consensuados previamente**, lo mismo que las **herramientas para la coordinación operativa** con otras instituciones o servicios de la localidad.

2.1. Procedimiento general

Cada caso requiere tomar una estrategia determinada de acuerdo con las características de la situación de violencia, las del niño, niña o adolescentes y su entorno. No obstante hay dos elementos que deben estar presentes en todos los casos:

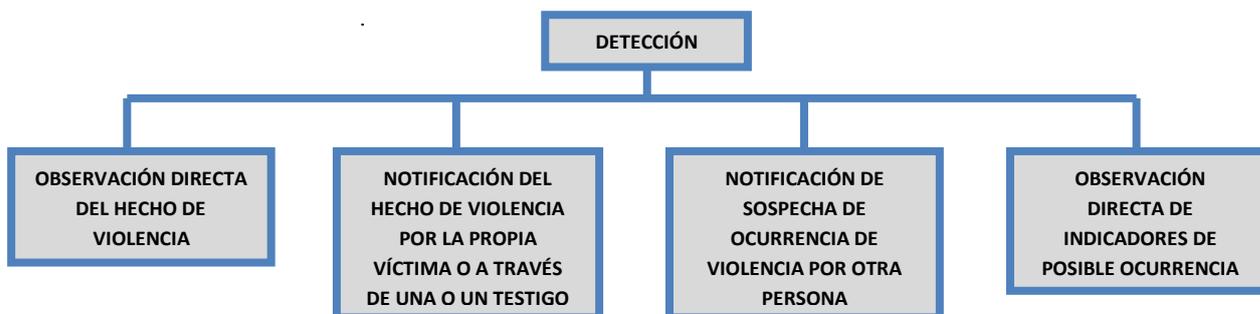
- ❖ Lograr que la situación de violencia se detenga contra el niño, niña o adolescente se detenga lo antes posible.
- ❖ Protegerle de los posibles conflictos que pudieran producirse, si el entorno del niño, niña o adolescentes reacciona con hostilidad frente a la intervención.

Esta fase también tiene pasos específicos para su desarrollo. Estos pasos son:

1. Detección, paso que posibilita la intervención.
2. Validación o confirmación de la situación.
3. Recopilación de información complementaria y Análisis del caso para el diseño de estrategia.
4. Aplicación de estrategia.
5. Seguimiento.
6. Cierre del caso.

PASO 1

La **detección** constituye el primer paso del proceso de intervención. Ésta puede darse a través de:



La mayoría de indicadores que pueden ser observados directamente o referidos por otro observador u observadora, dan cuenta de que algo, probablemente una situación de violencia, está afectando al niño, niña o adolescente, pero no pueden ser tomados como una evidencia de esto. Una vez realizada esta primera identificación a partir de la observación de indicadores, corresponde entonces recoger información que permita “validar” si se trata de un caso de violencia y no de otra situación perturbadora para el niño o niña.

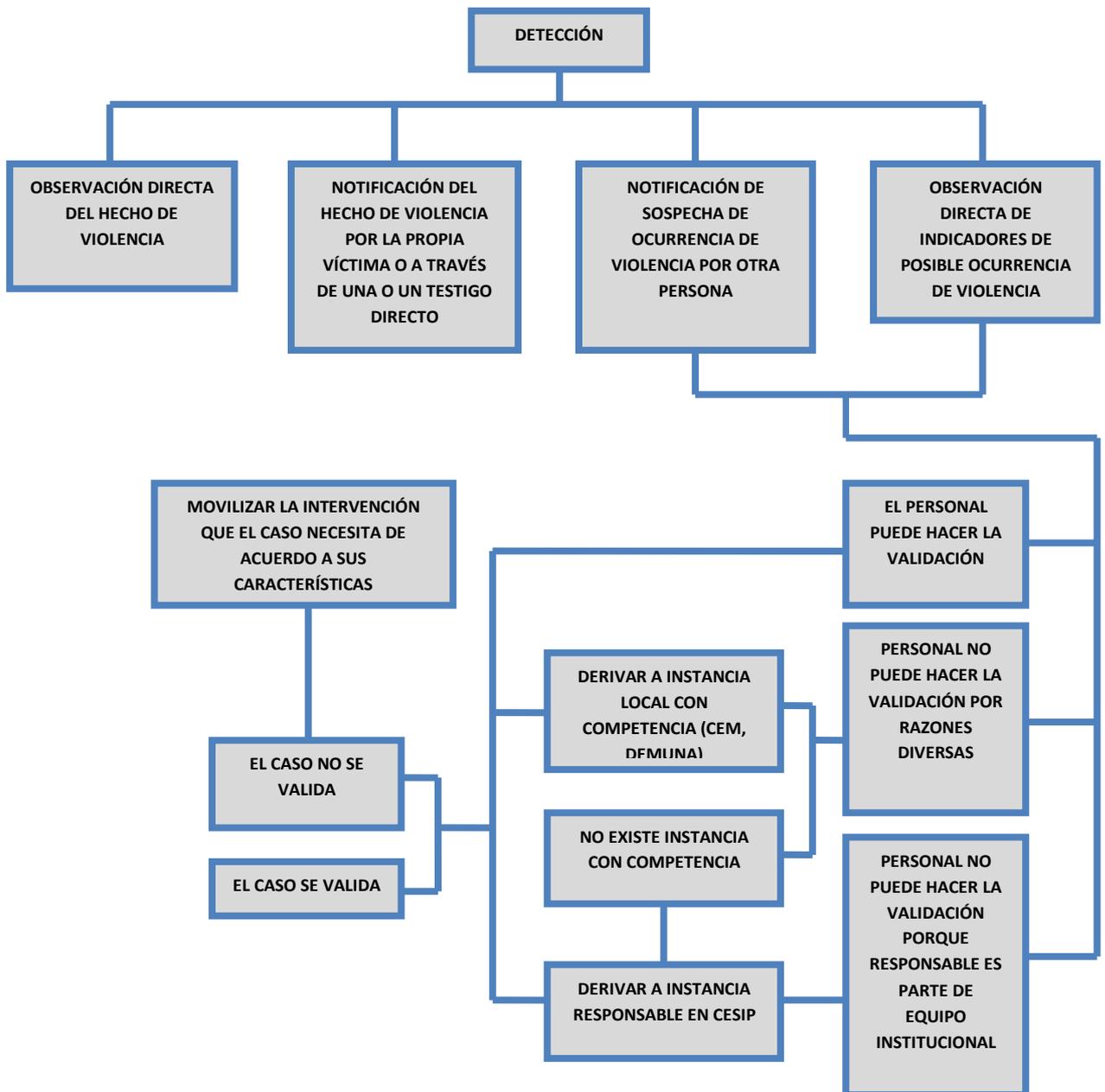
PASO 2

La **validación** supone observar con mayor detenimiento para recoger otros indicadores que fortalezcan los previos y otra información que permita clarificar la situación.

No en todos los casos el personal de la institución está en condiciones de proceder a dar este paso, sea porque no está en contacto directo con la situación en forma cotidiana y su intervención podría resultar invasiva o no facilitar la complementación informativa que se necesita. En otros casos, la relación con la persona a quien se atribuye la acción violenta puede

constituir una dificultad para ejecutar esta tarea, esto suele suceder en los casos en que la mencionada persona es parte del equipo institucional y más aún, si está en una posición más elevada de jerarquía funcional (es el o la responsable superior).

En todas estas situaciones la validación debe hacerse a través de otros mecanismos, recurriendo a otra instancia local con competencia para hacer esto o, en los casos en los que se trata de personal institucional, trasladando la tarea a la instancia institucional correspondiente.



PASO 3

El paso siguiente consistirá en **recoger información que permita analizar cada caso en particular y diseñar la estrategia más efectiva** desde la perspectiva de la seguridad y bienestar del niño, niña o adolescente a quien se está atendiendo.

Hay algunos indicadores cuya presencia es contundente respecto a la ocurrencia de una situación de violencia (un embarazo en una adolescente unido a su testimonio de violación; ITS en un niño o niña; evidencias de lesiones con explicaciones dudosas sobre su origen o acompañadas del testimonio del niño o niña...). Ante estos indicadores, o en las otras dos situaciones de detección (por observación directa del hecho de violencia o por testimonio de la víctima o testigo directo), no es indispensable pero si es preciso recoger la información complementaria correspondiente al paso que se está describiendo, es decir aquella que permita diseñar la estrategia de intervención con mayor precisión.

El levantamiento de información adicional la debe desarrollar la instancia local responsable de la atención del caso. La responsabilidad del personal de CESIP en este paso, es vigilar que se cumpla con este análisis previo a la puesta en práctica de la acción específica. Esta acción deberá cumplir con los objetivos de:

- ❖ Detener la situación de violencia. Establecer las condiciones necesarias para que no siga ocurriendo.
- ❖ Proteger a la “víctima”, de acuerdo a la naturaleza de la situación, condiciones y características del evento de violencia, del niño, niña o adolescente y su familia y los recursos locales.
- ❖ Asegurar la recuperación de la “víctima” (en los aspectos físicos, emocionales y sociales que sean necesarios de acuerdo a la naturaleza del caso).
- ❖ Apoyar (a veces rehabilitar) a la familia (o a la parte no agresora de la familia, de acuerdo al caso) y ayudarla a recuperar su rol protector frente a la niño, niña o adolescente.
- ❖ Sanción social o penal (y recuperación de ser el caso) de la o el agresor.
- ❖ Vigilancia social de la situación familiar para que la violencia no se repita.

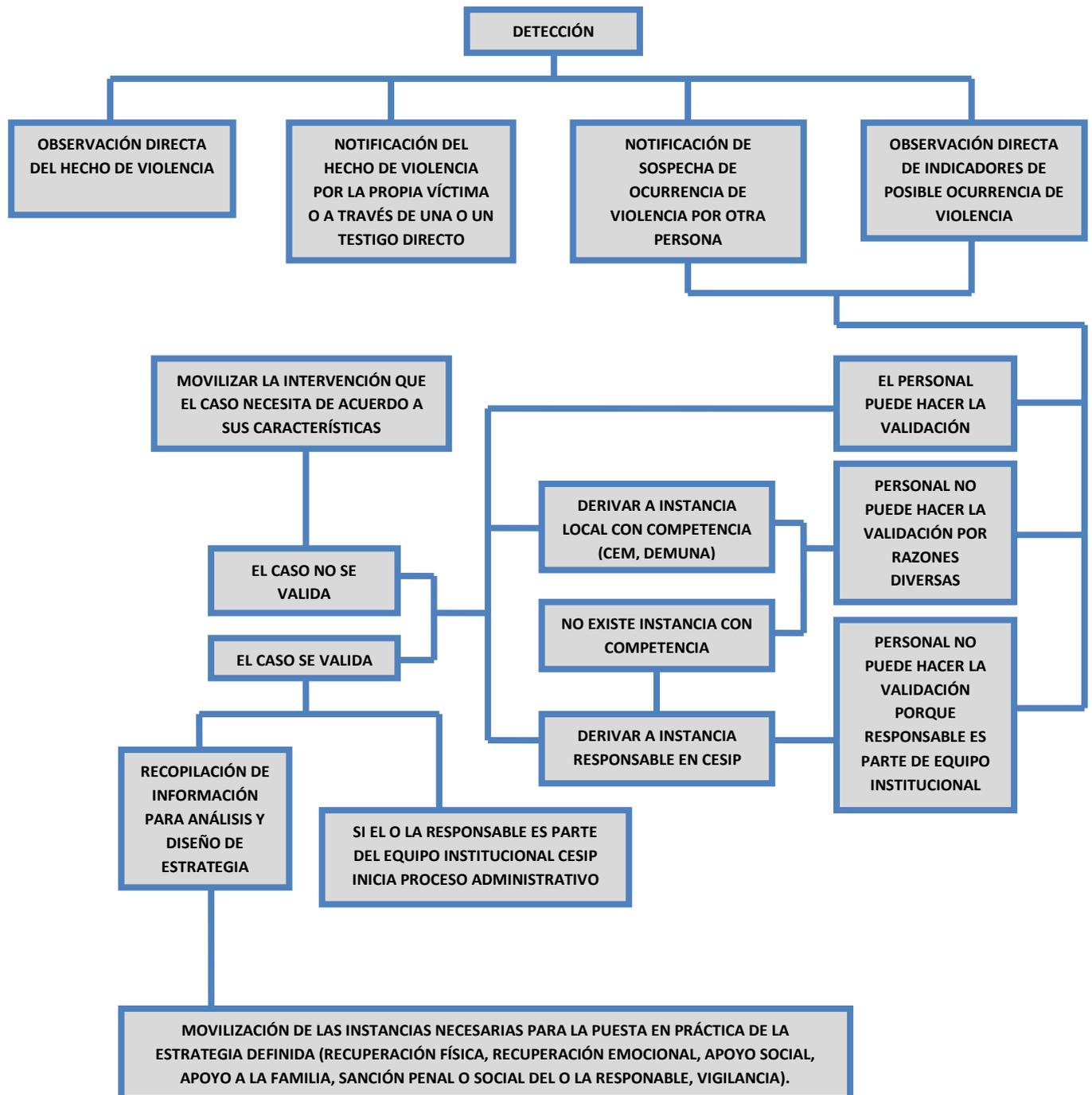
Para definir la estrategia a seguir, la situación ideal es que exista, en la instancia responsable de la atención local, un equipo formado por profesionales vinculados con la salud mental, las normas legales, la ayuda social y la salud física. De tal manera que se pueda hacer el diseño considerando todos los elementos involucrados en una situación de esta naturaleza. Si este equipo no existe en forma permanente sería necesario que como mínimo existiera la posibilidad de convocarlo para analizar el caso. Finalmente, si esto también fuera imposible, correspondería un análisis que tomara en consideración los aspectos mencionados. Este mecanismo debería estar establecido con anterioridad.

Cuando el caso implica a una persona que forma parte del equipo institucional, CESIP deberá paralelamente desarrollar un proceso administrativo en correspondencia con su Política de Protección y específicamente con su Código de Conducta.

PASO 4

Corresponde a la **aplicación de la estrategia**. Esto implica la movilización de los servicios que correspondan a la aplicación de la estrategia y que son imprescindibles para la recuperación del bienestar del niño, niña o adolescente afectado o afectada y la restitución de los derechos que habían venido siendo vulnerados. La responsabilidad del equipo institucional aquí es igualmente, la vigilancia de que el proceso se de considerando los aspectos referidos a la

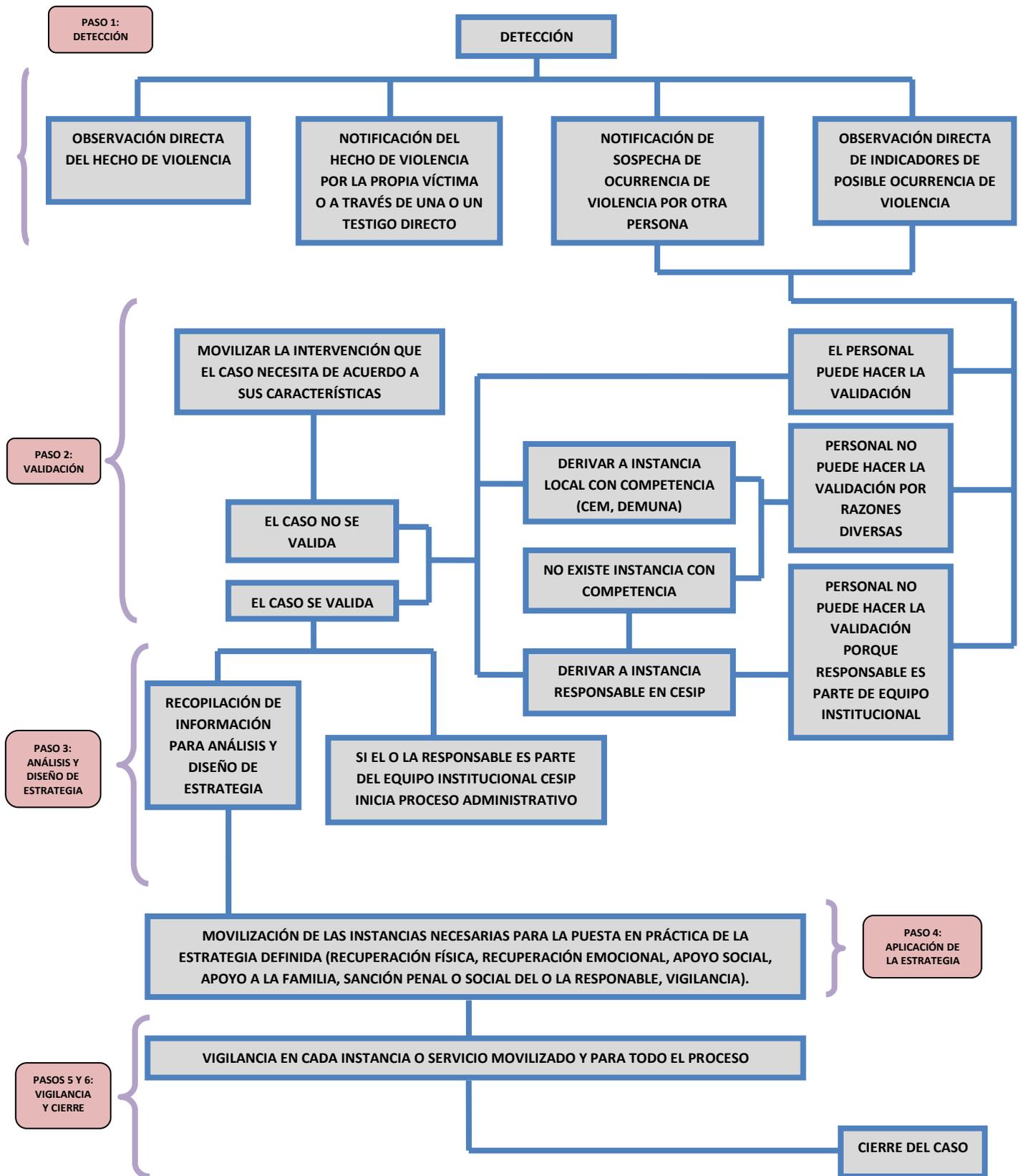
recuperación del niño, niña o adolescente y su familia, la sanción penal o social al o la responsable de la vulneración de derechos y la vigilancia de la situación de la familia afectada.



PASOS 5 Y 6

Los últimos pasos corresponden al **seguimiento y cierre**. El **seguimiento** en realidad es un proceso que debe acompañar a toda la intervención de aplicación de la estrategia. El **cierre** tiene que ver, por el lado de las instancias con responsabilidad específica, con el cumplimiento de su función y, por el lado de la instancia que movilizó la intervención, con el cumplimiento de los objetivos señalados en el paso 3. Si es que éstos no se hubieran cumplido en se debe reformular la estrategia ya que el cierre sólo procede cuando esto se ha logrado.

MANEJO DE CASO – ESQUEMA DE PROCEDIMIENTO



2.2. Procedimientos específicos

- ❖ Todo caso conocido debe ser registrado y reportado a la instancia correspondiente en la institución; debe así mismo, ser motivo de un proceso de seguimiento. El seguimiento estará a cargo del o la miembro de la institución con mayor cercanía al caso; el o la responsable del trabajo en la zona o proyecto que corresponda, se hace cargo del reporte. Para esto se contará con los formatos correspondientes.
- ❖ En la institución debe existir una instancia responsable de recibir la información relativa a estos casos y de desarrollar los procedimientos correspondientes a la validación (en los casos en los que le corresponde) así como a la apertura del proceso administrativo cuando la implicación del personal de CESIP en los actos de violencia ha sido evidenciada.
- ❖ Esta instancia estará conformada por lo menos por dos profesionales con formación y conocimientos que permitan el abordaje de este tipo de situaciones. Se debe contar con la participación o asesoría de un o una experta en leyes. Esta instancia tiene las siguientes funciones:
 - ✓ Actuar como punto focal para recibir información.
 - ✓ Dar una respuesta oportuna y pedir más información cuando sea necesario.
 - ✓ Dirigir el proceso de validación.
 - ✓ Buscar orientación en otras instancias de ser necesario.
 - ✓ Consultar con agencias locales.
 - ✓ Referir formalmente los casos cuando corresponda.
 - ✓ Evaluar los riesgos.
 - ✓ Asegurar que toda la información sea registrada.
- ❖ El procedimiento de validación en CESIP da cuenta de dos circunstancias:
 - ✓ Cuando el o la responsable es una persona ajena a la institución.
 - ✓ Cuando el o la responsable de la situación de violencia es miembro de la institución (trabajador, trabajadora, voluntario, voluntaria, practicante, colaborador, colaboradora, etc.).

En el primer caso, el procedimiento consiste en coordinar con las instancias competentes en el nivel siguiente de responsabilidad o competencia, de acuerdo a la localidad en la que ocurrió el hecho de violencia.

En el segundo caso, el procedimiento consiste en desarrollar un levantamiento informativo que permita validar tanto el caso como la responsabilidad de la persona involucrada en los hechos de violencia. Este levantamiento se desarrollará a través de entrevistas a la persona que reporta, a la persona implicada y a otros que puedan dar datos sobre el tema; en ningún caso implica recoger testimonios del niño, niña o adolescente implicado o implicada en la situación de violencia aunque si se podrán recoger datos indirectos tales como observación de conducta del niño, niña o adolescente por parte del o la docente, o dibujos y otras expresiones proyectivas de aquel o aquella obtenidas por docentes u otros actores cercanos. En los casos en los que sea necesario, se solicitará la intervención de una persona neutral ajena a la institución para conducir el proceso de levantamiento informativo.

2.3. Recomendaciones para el personal que recibe la confianza de un niño o niña

El personal puede guiarse por las siguientes recomendaciones:

- ❖ **Asegúrele que hizo bien en hablar con usted.**
- ❖ **Agradezca su confianza y reconozca su valor.**
- ❖ **Escúchele y créale.** Deje que diga "a su manera" lo que quiere decir, es importante que se sienta entendido o entendida. No entre en detalles y no le haga repetir la historia. Recuerde que usted no está a cargo de la investigación y que lo importante es que el niño, niña o adolescente "libere su carga". Debemos dejar el resto de cuestiones a las o los entrevistadores adiestrados para ello.
- ❖ **Evite preguntas o expresiones como las siguientes:** ¿estás seguro o segura?, ¿no te habrás confundido? ¿y tu qué hiciste? ¿por qué no te defendiste?...
- ❖ **Hágale saber que en estas situaciones el responsable siempre es el adulto** o la persona de más edad.
- ❖ **Acoja su sufrimiento, exprésele su apoyo y acepte sus sentimientos** sin pretender cambiarlos. Esto quiere decir que si el niño, niña o adolescente quiere llorar hay que dejar que lo haga, manteniéndonos a su lado.
- ❖ **No intente identificar al agresor ni enfrentarlo y no emita juicios prematuros** sobre lo que le están revelando. Tenga presente que en este momento el niño, niña o adolescente puede sentir confusión, tristeza, culpa o temor, y puede aliviarle el hecho de contar lo ocurrido a alguien de confianza.
- ❖ **Transmita tranquilidad y mantenga la calma**, sin alarmarse. Una reacción de asombro o susto puede sobrecoger al niño, niña o adolescente y provocar sentimientos de culpa.
- ❖ **Ponga el acento en que es posible hallar una solución.** Demuéstrele que reconoce el problema, que no es la única o único al que le ocurre algo así.
- ❖ **Asegúrele que no tiene que proteger a los adultos de su entorno** si es que ha habido una amenaza hacia ellos o ellas, ya que se van a tomar las medidas para evitar cualquier situación de violencia.
- ❖ **Asegúrele que se darán los pasos para protegerle.** Si es posible, explíquele el procedimiento que se va a seguir y asegúrele que e so no pretende dañarle ni a él o ella o a su familia sino evitar que siga sucediendo lo que le hace sufrir.
- ❖ **Pida ayuda y comuníquese con la instancia que corresponda.**

2.4. Herramientas

1. Formato de reporte
2. Formato de seguimiento.
3. Registro mensual/ semestral de casos.
4. Plegable informativo.