

POLÍTICA DE BUEN TRATO Y CREACIÓN DE CONTEXTOS SEGUROS PARA LA INFANCIA Y LA ADOLESCENCIA

HEZI ZERB

ÍNDICE

1.	POLÍTICA DE BUEN TRATO EN LA ENTIDAD	2
1.1.	LÍNEAS DEL PLAN DE PROTECCIÓN A LA INFANCIA	3
2.	DEFINICIONES PARA LA PROTECCIÓN DE LA INFANCIA Y ADOLESCENCIA	6
2.1.	NECESIDADES DE LA INFANCIA	6
2.2.	TIPOS DE DESPROTECCIÓN	7
3.	CÓDIGO DE CONDUCTA DE HEZI ZERB	8
4.	ANÁLISIS DE RIESGOS Y PROTOCOLOS	11

1. POLITICA DE BUEN TRATO EN LA ENTIDAD

“La política actual se basa en el contenido de la Convención sobre los Derechos del Niño: el derecho del niño a no ser objeto de cualquier tipo de violación”.

En Hezi Zerb nos comprometemos a prolongar e impulsar esta política en sus ámbitos interno y externo y en todos los niveles de la organización. Nos comprometemos a la creación de entornos seguros para el desarrollo de las personas y sus derechos. En todos los entornos queremos que prime el buen trato, de esta manera las personas que formamos parte de Hezi Zerb tenemos la labor de proteger y fomentar el interés superior de la infancia en todas las situaciones.

Las acciones desarrolladas se pondrán en marcha en 3 ejes básicos:

1. Prevención
2. Promoción
3. Protección

Nuestra política de protección se va desarrollando, según los estándares Keeping Children Safe, con el apoyo de Educo y las directrices dadas por expertos como Pepa Horno Goikoetxea, Félix López... Pertenecemos red #LaInfanciaEnElCentro que posibilita crecer juntos en la protección y defensa de los derechos de la infancia.

Dentro de nuestra asociación, fruto del trabajo participativo realizado en torno a este tema contamos con un plan de protección, vivo y que anualmente evaluamos entre los diferentes agentes de la entidad.

En Hezi Zerb perseguimos que se erradique cualquier tipo de maltrato, abuso y explotación contra menores, tanto dentro como fuera de nuestra organización y siempre respondemos con responsabilidad y contundencia a cualquier vulneración de derechos.

OBJETIVOS

Los objetivos de esta política son:

1. Garantizar que todas las personas que de la entidad, comprenden y aceptan esta política y cada una desde su puesto y tarea, se comprometen con el buen trato hacia los menores.
2. Desarrollar procesos de respuesta y prevención de agresiones y abusos a menores.
3. Promover una cultura de buen trato y entornos seguros en nuestros programas y en su entorno.

ALCANCE

El alcance de la implantación de esta política es:

- a) Grupo profesional, personas voluntarias, personas colaboradoras y personas en prácticas
- b) Personas usuarias de los servicios y programas que gestionamos

1.1. LÍNEAS DEL PLAN DE PROTECCIÓN A LA INFANCIA

LÍNEAS DEL PLAN DE HEZI ZERB PARA EL DESARROLLO DE LA POLÍTICA DE PROTECCIÓN

1. POLÍTICA ORGANIZACIONAL. PLAN DE ACCIÓN
2. FORMACIÓN INTERNA Y ABIERTA (DERECHOS DE LA INFANCIA, ENFOQUE DE DERECHOS, MALTRATO, SPI, LOPD, ...)
3. BUENAS PRÁCTICAS, SEGUIMIENTO Y PROCEDIMIENTOS CLAVE (MANUAL)
4. PROCESOS DE GESTIÓN DE PERSONAS
5. IMPULSO DE ACCIONES PREVENTIVAS Y PROMOTORAS CON LA POBLACIÓN ATENDIDA
6. EVALUACIÓN EXTERNA (PERSONAS USUARIAS)
7. PRESENCIA ACTIVA EN REDES Y RELACIONES CON OTRAS ORGANIZACIONES

LÍNEA 1	ACCIONES
POLÍTICA ORGANIZACIONAL. PLAN DE ACCIÓN.	Presentar Hezi Zerb como organización protectora y promotora de los derechos de NNA en su política organizacional, misión y valores.
	Tener actualizado el MANUAL DE ACOGIDA de Hezi Zerb donde se presente el PPBT, el CÓDIGO DE CONDUCTA y los PROTOCOLOS de PROTECCIÓN.
	Designar personas responsables de atender todo lo referido a la protección de NNA (personas focales) y presentarlas a las personas que forman parte de la entidad así como a los NNA que acuden a los servicios.
	Dar a conocer en nuestro entorno nuestra POLÍTICA DE PROTECCIÓN y plasmarlo en la web y en los proyectos.
	Evaluación anual del plan por parte de las personas que forman Hezi Zerb.

LÍNEA 2	ACCIONES
FORMACIÓN INTERNA Y ABIERTA	Hacer anualmente una formación interna sobre el enfoque de derechos de NNA , la protección y entornos seguro.
	Impulsar y promover formación en materia de protección infantil con la red de agentes comunitarios (escuela, familias, asociaciones locales,...) en las localidades donde se gestionan servicios
	Facilitación de enlaces web, libros y documentación relacionada con la materia a todas las personas de Hezi Zerb
	Facilitar la asistencia de alguna persona de la organización a cursos, jornadas, congresos que se organicen relacionados con el tema (prioridad personas focales)

LINEA 3	ACCIONES
BUENAS PRÁCTICAS, SEGUIMIENTO Y PROCEDIMIENTOS CLAVE	Anualmente revisar y actualizar los protocolos y procedimientos de actuación ante situaciones críticas relacionadas con el trato inadecuado, negligencia y abuso para la protección de NNAs en general.
	En las reuniones mensuales con responsables y coordinadores de programas y servicios, hacer un seguimiento sobre posibles situaciones de riesgo de desprotección
	Facilitar el mapa de recursos relacionados con la protección y los medio de contacto con los mismos

LINEA 4	ACCIONES
PROCESOS DE GESTIÓN DE PERSONAS	Realizar un proceso de selección de personal desde esta clave de protección y buen trato. El proceso Incluirá la solicitud de una declaración jurada de no tener antecedentes relacionados con el maltrato o el abuso y podrá incluir una consulta a entidades de procedencia sobre el trato con menores de la persona candidata en esa entidad.
	Presentar en los procesos de acompañamiento a la incorporación laboral, de prácticas, de colaboración,... este plan, los procedimientos y manuales referidos a la protección y firmar el compromiso de cumplirlos.
	Aplicar el reglamento sancionador interno en situaciones de maltrato o abuso o no cumplimiento del código de conducta.

LINEA 5	ACCIONES
IMPULSO DE ACCIONES PROMOTORAS Y PREVENTIVAS CON LA POBLACIÓN ATENDIDA	Presentar cada año a NNA nuestra política de protección, a través de las versiones amigables y compartir con ellos/as las posibles situaciones de desprotección identificadas por el personal que se pueden dar en los servicios para revisar y completarlo con ellos/as. Diseñar acciones específicas necesarias.
	Acciones/proyectos específicos alrededor del día internacional de los DNNA.
	Colocación en los equipamientos de paneles y posters explicativos de los derechos de NNA y de los recursos de atención directos así como en foros de redes sociales
	Promoción de espacios seguros. Solicitudes formales a los ayuntamientos (como propietarios de las instalaciones y locales) de adaptación de los recursos a la protección para minimizar riesgos: horarios de entrada y salida de los equipamientos infantiles, seguridad en los espacios compartidos,..etc
	Elaboración de memoria anual por servicio, destacando proyectos y plataformas de fomento de la participación de NNA para entregar a responsables técnicos y políticos de las instituciones públicas en relación.
Testeo de seguridad en actividades especiales organizadas para NNAs.	

LINEA 6	ACCIONES
EVALUACIÓN EXTERNA (PERSONAS USUARIAS)	Introducir anualmente cuestionarios y otras técnicas de evaluación que permitan evaluar a NNA aspectos relacionados con su protección, buen trato y ejercicio de sus derechos
	Introducir cuestionarios y otras técnicas de evaluación que permitan evaluar a padres/madres/personas tutoras de NNA y otros agentes externos en relación con el servicio, aspectos relacionados con la protección, buen trato y ejercicio de los derechos de NNA anualmente.
	Proponer a quien corresponda implementar correcciones y mejoras en base a esas evaluaciones y propuestas
	Reflejar las evaluaciones referidas a todo ello en las memorias anuales de manera específica.

LINEA 7	ACCIONES
PRESENCIA ACTIVA EN REDES Y RELACIONES CON OTRAS ORGANIZACIONES.	Continuar formando parte del programa TRENZAS impulsado por la Fundación EDUCO, desde el cual impulsamos planes municipales de políticas de protección a la infancia.
	Participación activa en redes y plataformas que promueven la defensa de la educación social, los Derechos de NNA y Protección a la Infancia como: la red estatal “#LaInfanciaEnElCentro”, Red VASCA ApS y red Española ApS, DINAMO Internacional y DINAMIKA, La Coalición Española de la Campaña Mundial por la Educación (CME) ...
	Presencia activa en eventos, jornadas y congresos relacionados con el tema por parte de alguna persona de la entidad.

2. DEFINICIONES PARA LA PROTECCIÓN DE LA INFANCIA Y LA ADOLESCENCIA

En primer lugar, hacemos una clasificación de las necesidades infantiles siguiendo a Félix López y a continuación se mencionaremos los tipos de desprotección. En un tercer punto se puede ver el código de conducta que seguimos las personas que trabajamos en nuestra entidad y por último, recogemos la recomendación de elaborar un mapa de riesgos.

2.1. NECESIDADES DE LA INFANCIA (F.Lopez 1.995)	
NECESIDADES FÍSICAS Y BIOLÓGICAS	ALIMENTACIÓN TEMPERATURA HIGIENE LIMPIEZA SUEÑO EJERCICIO FÍSICO (juego,s, actividad,...) PROTECCIÓN HACIA RIESGOS REALES (integridad física,...) SALUD
NECESIDADES COGNITIVAS	ESTIMULACIÓN SENSORIAL EXPLORACIÓN FÍSICA Y SOCIAL COMPRENSIÓN DE LA REALIDAD FÍSICA Y SOCIAL
NECESIDADES EMOCIONALES Y SOCIALES	SEGURIDAD EMOCIONAL RED DE RELACIONES SOCIALES PARTICIPACIÓN Y AUTONOMÍA PROGRESIVA CONOCIMIENTO DEL PROPIO CUERPO Y DESARROLLO DE LA SEXUALIDAD PROTECCIÓN FRENTE A RIESGOS IMAGINARIOS INTERACCIÓN RECREATIVA

EL O LA MENOR QUEDA DESPROTEGIDO SI:

- SI ALGUNA DE LAS NECESIDADES BÁSICAS NO ESTÁ CUBIERTA
- SI SUFRE O ESTÁ EN RIESGO DE SUFRIR UN DAÑO FÍSICO/EMOCIONAL

Esta desprotección, se debe a las conductas (por acción u omisión) de los padres o cuidadores/as.

- EGIN: agresión física, verbal, sexual,... MALTRATO
- POR OMISIÓN: falta de vigilancia de la salud, falta de supervisión, cuando no se garantizan las necesidades emocionales, NEGLIGENCIA

Babesgabetasun hau guraso edo zantzaileen jokabideen (**eginez edo omisioz**) ondorioz ematen da.

- **CAUSANDO:** agresión física, verbal, sexual,... MALTRATO
- **POR OMISIÓN:** falta de vigilancia de la salud, falta de supervisión, cuando no se garantizan las necesidades emocionales, **NEGLIGENCIA**

2.2. TIPOS DE DESPROTECCIÓN:

MALTRATO FÍSICO:

"El niño, niña o adolescente ha sufrido o corre el riesgo de sufrir un daño físico como consecuencia de los actos del padre, madre o persona que ejerce la tutela o guarda".

NEGLIGENCIA:

"El niño, niña o adolescente ha sufrido o corre el riesgo de sufrir un daño físico o psíquico, debido a que sus necesidades (físicas, psíquicas, de seguridad, formativas) no han sido satisfechas adecuadamente, como consecuencia de la incapacidad de sus progenitores o personas cuidadoras".

MALTRATOS PSÍQUICO:

"El niño, niña o adolescente ha sufrido o corre el riesgo de sufrir un daño emocional grave como consecuencia de las acciones de su padre, madre o personas que ejercen su tutela o guarda".
"Recoge en algunos casos acciones de otras personas que forman parte de la unidad de convivencia".

ABUSO SEXUAL

"Cualquier contacto o interacción sexual entre el tutor/a, guardador/a o progenitor/a del o la menor, en el que la persona adulta, que por definición tiene poder sobre el niño, niña o adolescente, utiliza al menor para la estimulación sexual propia, del niño, niña o de otra persona".

OTROS TIPOS DE SITUACIONES DE DESPROTECCIÓN

- ABANDONO
- INCAPACIDAD DEL/MADRE PARA CONTROLAR LA CONDUCTA DEL NIÑO, NIÑA O ADOLESCENTE
- OTROS: Corrupción (Corrupción), mendicidad

3. CÓDIGO DE CONDUCTA DE HEZI ZERB

Hezizerb, Haurtzarorako eta nerabezarorako segurua den erakunde bat izatea nahi dugu baita bertan lan egiten duten pertsona guztientzat.

Erakundeko pertsona guztiek, batik bat haur eta nerabeekin kontaktu zuzena dutenek, hauen babesean zeregin garrantzitsu bat dute.

Derrigorrez betebeharrezkoa den Jokaera Kodea da.

Bertan, HN-en ongizaterako desiragarriak diren zein onartezinak diren jokaerak jasotzen dira.

Jokaera Kode hau ez da babeserako tresna garrantzitsu bat soilik, prebentziorako, arriskuak gutxitzeko eta tratu onaren kultura globala sustatzeko tresna ere bada.

Queremos que Hezizerb sea una organización segura para infancia y la adolescencia y todas las personas que desarrollan su trabajo en la misma.

Todas las personas de la organización, especialmente aquellas que están en contacto directo con los Niñas, Niños y Adolescentes, desempeñan un papel importante en su protección.

El código de conducta es de obligado cumplimiento.

En él quedan recogidas tanto aquellas conductas que son consideradas deseables para el bienestar del NNA como las que son consideradas como inaceptables.

Este código de conducta no sólo constituye una importante herramienta de protección sino también de prevención, minimización de riesgos y **fomento de una cultura global de buen trato.**

HEZIZERBeko JOKAERA KODEA

ERAKUNDEAN DESIRAGARRIAK DIREN JOKAERAK

Kode honen pertsona hartzaileek betebeharrekoa:

- Duten Jatorri etnikoa, hizkuntza, erlijioa, iritzi politikoa edo beste eratako iritzia, jatorri nazionala edo soziala, egoera ekonomikoa, gaitasun ezberdinak edo bestelako baldintza dutela, Haur edo Nerabeen, bere familien, legezko-ordezkarien edo lankideen egoera kontutan hartu gabe **Haur eta Nerabe guztiak errespetuz tratatzea.**
- Haur Nerabe, guraso, legezko ordezkari eta lankide guztientzat, haurren eskubideen eta kezken inguruko elkarriketa ahalbidetu eta sustatuko duen **giro inklusibo, seguru eta tratu onekoa eskaintzea.**
- HN-en artean eta lankideen artean **tratu oneko kultura sortzea**, elkarri errespetatzeko eta bere komunitateko tratu oneko eragile bihurtzeko.
- Haur Nerabeekin **lanean edo kontaktuan gaudenean**, ahal den heinean, **persona helduak bertan edo gertu egon daitezken tokitan** izatea.
- Edozein kezkaren aurrean laneko koordinatzailearekin hitz egin eta HN, aita, ama edo lankideen kontrako **eraso edo tratu desagoki konkretu baten susmoaren aurrean, hau jakinarazi.** Era berean, Politika eta jokaera kode hau

CÓDIGO DE CONDUCTA DE HEZIZERB

CONDUCTAS DESEABLES EN LA ORGANIZACIÓN

Los destinatarios del presente código deberán:

- **Tratar con respeto a todas las NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES**, padres y madres, compañeros y compañeras, etc. con independencia de su origen étnico, idioma, religión, opinión política o de otra índole, origen nacional o social, posición económica, de que posean capacidades diferentes, o cualquier otra condición de las NNA, de su familia o de sus representantes legales.
- **Proporcionar un ambiente inclusivo, seguro y de buen trato** para todas las NNA, padres, madres y representantes legales, compañeros y compañeras que permita y fomente el diálogo sobre los derechos y las preocupaciones de la niñez.
- **Crear una cultura de buen trato** entre las NNA y en el equipo para que se respeten entre sí y se conviertan en agentes de buen trato en su comunidad.
- Asegurar que **cuando se esté trabajando** con NNA o en contacto con ellos, **siempre que sea posible**, se realice **en espacios donde haya personas adultas cerca o presentes.**
- Hablar con la persona coordinadora de su servicio o

betetzen ez bada ere jakinaren ganean jarri.

- **Gure esku ditugun datu guztiak:** alfanumerikoak (helbidea, NAN, txostenak,) edo imajinak (argazkiak eta, bideoak) **gure ardurapean egongo dira eta Datu pertsonalen Babeserako Legea bete beharko dute.**
- **Gure Programatan parte hartzen duten Haur eta Nerabeekin lan ordutegiaz kanpo harremanak izan ezker**o (komunitate berean bizi izateagatik, bizitza familiar, sozial eta komunitarioaren ondorio batengatik, etabar) lanean eskuratu daitekeen informazioaren **konfidentziasuna eta pribatutasuna bermatuko da.**
- Gure programa eta ekintzetan parte hartzen duten **haur eta nerabeei gure posta elektronikoa edo telefono zenbaki pertsonalak ez dizkiegu emango.** Harremanetan jarri ahal izateko, erakundeak aurreikusitako kontakturako bideak erabiliko dira.

responsables de la entidad acerca de cualquier preocupación e **informar inmediatamente de cualquier sospecha** fundada de acto concreto **de abuso o trato no adecuado contra una NNA, padre, madre, compañero o compañera**, así como de todo incumplimiento de esta Política y Código del que se tenga conocimiento.

- **Todos los datos que obren en nuestro poder:** alfanuméricos (dirección, DNI , informes,..) o de imágenes (fotos y videos **estarán bajo nuestra responsabilidad** por lo que deberán cumplir la Ley de Protección de Datos de Carácter Personal.
- **En caso de tener relación con niñas y niños que participan en nuestro programa fuera del horario laboral** (por residir en la misma comunidad, por consecuencia, de la vida familiar, social o comunitaria, etc.) **se asegurará la confidencialidad y privacidad de la información a la que se tenga acceso durante el trabajo.**
- **No facilitar el correo electrónico personal o el número de teléfono personal a las NNA** que participan en nuestros programas y actividades, si no que se utilizarán las vías de contacto previstas por la organización

ERAKUNDEAN ONARTZEN EZ DIREN JOKAERAK

- **Haurrak, nerabeak, gurasoak edo lankideak tratatu txar fisiko, psikologiko eta iraingarrien pean jartzea.** Hau da, iraintzea, difamatzea, oihukatzea, umiliatzea, iseka egitea, besteen aurrean barregarri uztea, mehatxatzea edo kalte moral bat eragin zezakeen beste edozein egoera edo akzio moten pean ez dituzte jarriko.
- **Haurrei, nerabeei edo lankideei edozein sexu-iradokizun egitea** honek edonolako sexu-jardueran parte hartuko ez dela argitzen du.
- **Haurrak abusu-arrisku egoeran jar dezaketen ekintzak ez dira egingo,** adin-nagusitasuna edo adostasun-adina edozein izanda ere.
- **Haur eta nerabeengan modu ezezkor batean eragin zezaketen portaerak,** ezta eredu txarrik erakusten dituztenak ere. Honela, esparru profesionalean, ez da droga legala edo legez kanpokoa ezta inolako substantzia narkotikorik kontsumituko.

CONDUCTAS NO ACEPTADAS EN LA ORGANIZACIÓN

- **Someter a las NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES, padre, madre, compañero o compañera,... a cualquier tipo de maltrato físico o psicológico o algún trato denigrante o vejatorio** como insultar, difamar, gritar, humillar, burlarse, ridiculizar ante terceros, amenazar o cualquier otro tipo de situación o acción que pudiera causar un daño moral.
- **Hacer cualquier tipo de insinuación de índole sexual a menores, padre, madre, compañero o compañera,** por lo que nunca se participará en ninguna actividad sexual.
- No se actuará de manera **que se pueda poner a una niña o un niño en riesgo de abuso,** independientemente de la mayoría de edad o la edad de consentimiento
- **Comportamientos que pudieran influir negativamente a las niñas, niños y adolescentes** o constituir un mal ejemplo. Así, se abstendrán de consumir ningún tipo de droga ya sea legal o ilegal ni narcótica, en el ámbito profesional.

ERANSKINA	ANEXO
<p>1-Haur eta Nerabeen irudien erabilera</p> <p>Lanean, HN-ei argazkiak atera, filmatu edo hauen irudiak erabiltzen badira:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Argazki edo bideoek, positiboa, errespetuzkoa eta duina den irudi bat transmititzen dutela bermatuko dute. • HN-ak eta bere gurasoek edo legezko ordezkariak informaturiko baimen bat eskuratu beharko da argazkia atera edo filmatu aurretik. Baimen horretan, argazki edo bideoari zein erabilpen emango zaion adierazi beharko da. • Irudiak, testuinguru eta gertaeren irudikapen zintzoak direla ziurtatuko da. • HN-ak, aldaketaren eragile aktibo bezala aurkeztuko dira eta ez ekintza baten subjektu pasibo hartzaile bezala. 	<p>1-Uso de Imágenes de Niñas, Niños y Adolescentes</p> <p>Cuando se fotografíe, filme o usen imágenes de NNA en el trabajo se deberá:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Garantizar que las fotografías o videos proyectan una imagen positiva, respetuosa y digna de las NNA. • Obtener un consentimiento informado por parte de la NNA, y de su padre, madre o representante legal, antes de ser fotografiada o filmada. En el consentimiento informado deberá explicarse qué uso se dará a la fotografía o video. • Asegurarse de que las imágenes son representaciones honestas del contexto y de los hechos. • Mostrar a las NNA como agentes activos de cambio y no como sujetos pasivos receptores de una acción.
<p>2- Jokaera pertsonala Lanetik Kanpo</p> <p>Langileek, bazkideek eta pertsona kolaboratzaileek aurretik aipatutako haurtzaroarekiko jokaera estandarrik aplikatu ditzaten bilatzen dugu, bai bizitza profesionalean, bai norberaren bizitza pribatuan.</p> <p>Hezizerb-en, haurtzaroarekiko tratua ona, lanorduz baino haratago doan jokaera bat dela pentsatzen dugu, hau da pertsonari atxikituta doan konpromiso bat dela uste dugu.</p> <p>Lanean diharduen, bazkide den edo Hezizerb-ekin kolaboratzen duen edozein pertsonak, bere bizitzako esparru guztietan (bai lanorduetan bai lanetik kanpo ere) Jokaera Kode eta Politika honekin bat datorren jokabide bat hartzea dakar.</p>	<p>2- Conducta Personal hacia la niñez fuera del espacio de trabajo.</p> <p>Nos gustaría promover que las personas trabajadoras, personal asociado y personas que colaboren, apliquen los estándares de conducta hacia la niñez anteriormente mencionados, tanto en su vida profesional como en la privada.</p> <p>En Hezizerb pensamos que el compromiso con el buen trato a la niñez va más allá del horario laboral, es un compromiso inherente a la persona.</p> <p>Cualquier persona que trabaje, esté asociada o colabore con la entidad, esperamos que adopte una conducta acorde con la presente Política y Código de Conducta en todos los ámbitos de su vida. Es por eso que el presente código deberá ser respetado durante el horario laboral y fuera de él</p>

4. ANÁLISIS DE RIESGOS Y PROTOCOLOS

Recomendamos hacer un análisis de riesgos y los protocolos a seguir ante ellos.

Nuestra entidad realiza anualmente un análisis de los posibles riesgos que puede haber en los servicios que gestionamos y lo hacemos con la aportación de las y los profesionales que diariamente están en contacto con las niñas, niños y adolescentes.

Este es un documento vivo ya que continuamente pueden detectarse riesgos y una vez registrados, se protocolizan de cara a proteger a la infancia. Es un compromiso de todas y todos crear espacios seguros allí donde nos toca trabajar.

Los protocolos que tenemos desarrollados tienen estos apartados:

- PROTOCOLOS DE GESTIÓN DE PERSONAL
- PROTOCOLOS PREVENTIVOS
- PROTOCOLOS RELACIONADOS DIRECTAMENTE CON LOS USUARIOS
- PROTOCOLOS RELACIONADOS CON PADRES U OTROS ADULTOS