



**CIAM**

cancún a.c.



**Políticas y Procedimientos de Protección  
Organizacional de Niñas, Niños y Adolescentes**

El presente documento sobre Políticas y Procedimientos para la Protección de Niñas, Niños y Adolescentes se aprobó en Cancún, Quintana Roo el 25 del mes de junio del año 2018 por el Consejo Directivo y la Dirección Ejecutiva de CIAM Cancún A. C. quienes se comprometen a procurar la implementación, monitoreo y evaluación de las políticas y procedimientos establecidos para garantizar la protección de las niñas, niños y adolescentes.

### **Autorizó/Elaboró**

---

Psic. Diana Paola Olvera Feregrino  
Directora Ejecutiva CIAM Cancún A. C.

### **Validó**

---

Dr. Pedro Moncada Jiménez  
Presidente del Consejo Directivo CIAM Cancún A. C.

### **Asesoró**

---

Juan Diego Oquendo

## CONTENIDO

<b>1. INTRODUCCIÓN</b>	<b>4</b>
1.1 Principios	6
1.2 Términos y definiciones	7
1.3 Alcance	13
1.4 Marcos Legales	14
<b>2. PREVENCIÓN</b>	<b>15</b>
1.1 Participación de NNA en el diseño, ejecución y monitoreo de políticas y procedimientos de protección de nna	15
1.2 Empoderamiento de las nna en relación a la protección infantil	16
1.3 Obstáculos y soluciones a la participación de niñas y niños en la protección de la infancia	19
1.4 Análisis y mitigación de riesgos	20
1.5 Contratación de Personal	21
1.6 Código de conducta	23
<b>3. POLÍTICAS INSTITUCIONALES PARA EL TRABAJO CON NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES</b>	<b>27</b>
3.1 Trato con nna	27
3.2 Protección para nna con discapacidad	28
3.3 Instalaciones	29
3.4 Cuidado de la Salud	30
3.5 Seguridad	30
3.6 Transporte	30
3.7 Niñas, niños y adolescentes en la comunicación	31
3.8 Roles y responsabilidades	34
3.9 Socios	37
<b>4. DESPROTECCIÓN</b>	<b>38</b>
4.1 Rutas de Denuncia	38
4.2 Identificando señales de abuso o maltrato	49
4.3 Acusaciones de nna - escuchando una revelación de abuso y/o maltrato	50
<b>5. EVALUACIÓN Y MONITOREO</b>	<b>51</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>52</b>
Anexo A. Carta compromiso de cumplimiento de políticas	52
Anexo B. Carta de autorización de uso de imagen	54
Anexo C. Formatos de rutas de denuncia	57

## 1. INTRODUCCIÓN

El Centro Integral de Atención a las Mujeres CIAM Cancún A. C. tiene como misión, educar para la paz, mediante un Modelo Educativo Integral con enfoque socio-afectivo, transformando vidas y construyendo la igualdad de género en la comunidad.

Las y los beneficiarios a quienes están dirigidas las acciones de CIAM son, en su mayoría, niñas, niños y adolescentes (NNA), es por ello, que en congruencia con su Modelo Educativo que busca desarrollar habilidades, capacidades y prácticas para la construcción colectiva de la paz, y con sus valores institucionales de igualdad, no violencia, y sororidad; CIAM promueve y se responsabiliza de garantizar el derecho de NNA a ser protegidos. En el presente documento, se establecen algunas políticas y procedimientos que tienen la intención de cumplir con el compromiso de la protección de las infancias y juventudes. Aunado a esto, CIAM ha creado este documento debido a:

- La importancia de adoptar una actitud preventiva antes que reactiva frente a un incidente desafortunado
- Se trabaja desde un enfoque de derechos humanos
- El imperativo moral y jurídico de proteger a NNA bajo nuestro cuidado
- El daño que causaría un incidente de abuso y/o maltrato a NNA, sus familias y las personas dentro y fuera de la organización, así como a la organización misma
- Las ONG que trabajan por los derechos de NNA tienen el deber insoslayable de proteger a este grupo ya de por sí vulnerable contra el abuso, el maltrato y la explotación. Este deber es imperativo y no negociable. Si no cuenta con normas y mecanismos de protección establecidos y adecuados, LA organización no solamente estará faltando a su deber de diligencia, sino que también puede estar fomentando, negligente o temerariamente, un entorno conducente al abuso y al maltrato.

Esta política de protección infantil organizacional se basa en los estándares de Keeping Children Safe; Child Protection Policies and Procedures Toolkit en conjunto con ChildHope (Jackson y Wernham 2005) y en buenas prácticas internacionales. Permiso fue concebido por ChildHope y Keeping Children Safe para el uso de este material.



## 1.1 Principios

Los principios bajo los cuales se rige la política de protección de NNA y adolescentes en CIAM son:

1. Cualquier situación, esté o no especificada en este documento, tendrá como eje rector el principio del **interés superior del NNA** y se asume la responsabilidad y compromiso de hacer todo lo que esté en manos del equipo de CIAM para proteger a NNA con los que se tiene contacto, independientemente de si los daños sufridos ocurren dentro o fuera de la institución.
2. Todos los NNA tienen el mismo derecho a ser protegidos contra todas las formas de abuso y/o maltrato.
3. CIAM tiene el deber de cuidar a NNA con los que trabaja, entra en contacto o que se ven afectados de una u otra forma por su trabajo y operaciones.
4. Si CIAM desarrolla acciones en alianza con otras organizaciones, instituciones y/o empresas, CIAM tiene la responsabilidad de ayudar a que sus alianzas establezcan estándares mínimos de protección infantil organizacional.

## 1.2 Términos y definiciones

### **Abuso de poder**

Es una relación en la que una de las partes ejerce poder o influye sobre la otra, en virtud de su trabajo o dada la naturaleza de su contexto. El abuso de poder lo puede cometer, por ejemplo, un maestro, un educador, un entrenador deportivo, un guía scout, un líder religioso, un voluntario de ayuda humanitaria, un director, y cualquier persona que entre en contacto con los niños, niñas y adolescentes. Toda persona en posición de poder debe comprender el poder que tienen sobre aquellos por quienes se preocupa y la responsabilidad que ello conlleva.

### **Abuso sexual**

Es forzar o inducir a un niño, niña o adolescente a tomar parte en actividades sexuales que no comprende en su totalidad y ante las que tiene poca capacidad de consentimiento. Esto puede incluir, pero no se limita a, violación, sexo oral, penetración, actos sin penetración como masturbación, besos, roces, manoseos, acoso verbal, físico y emocional. También puede incluir el hecho de involucrar a un niño, niña o adolescente en ver pornografía o producir imágenes sexuales, hipersexualización, presenciar actividades sexuales o motivar a los niños, niñas y adolescentes a la reproducción de la violencia sexual.

### **Bullying**

El bullying (del inglés) es una forma de discriminación entre pares por sus características o su forma de vida: orientación sexual, identidad de género, nacionalidad, situación migratoria, etnia, sexo, condición socioeconómica, condición de salud, discapacidad, creencias religiosas, opiniones, prácticas basadas en estigmas sociales, embarazo, entre otras. Se manifiesta en comportamientos o conductas repetidas y abusivas con la intención de infringir daño por parte de una o varias personas hacia otra, que no es capaz de defenderse a sí misma. El bullying puede ser violencia de tipo verbal, física, emocional, de índole sexual, material, o cibernética (a través de redes sociales y medios digitales).

### **Castigo físico**

El uso de fuerza física que no necesariamente produce lesiones visibles, pero que deja memoria de

dolor. Este tipo de maltrato persigue como fin la corrección de una conducta de un niño, niña o adolescente. Usualmente quien comete, consciente u ordena que se cometa este tipo de maltrato, considera que la conducta del menor de edad es dañina para sí mismo y/o para los demás niños, niñas y adolescentes.

## **Derechos de los NNA**

Protecciones otorgadas a NNA para asegurar un desarrollo feliz y sano sin miedo de perjuicio o explotación. Derechos con los cuales todo NNA nace. No se determinan con base en género, religión, etnia, clase social, edad, raza, ni ningún otro facto

## **Desprotección infantil**

Todo tipo de maltrato infantil que sea causado por la institución, debido a su persona, programas y operaciones, será catalogado como un caso de desprotección infantil.

## **Explotación comercial**

Es explotar a un niño, niña o adolescente laboralmente o en otras actividades en beneficio de otros y en detrimento del desarrollo físico, de su salud mental, sexual, educativo, emocional y social.

## **Explotación sexual infantil**

Esta es una forma de abuso sexual que involucra a niños, niñas y adolescentes en actividades sexuales a cambio de dinero, regalos, comida, vivienda, afecto, estatus social o cualquier cosa que ellos o sus familias necesiten. Usualmente involucra a niños, niñas y adolescentes manipulados o coaccionados, que puede incluir entablar amistad con el menor de edad, ganar su confianza o someterlo al uso de drogas y alcohol. La relación de maltrato entre víctima y perpetrador involucra un balance de poder en el que las opciones de la víctima son limitadas. Es una forma de abuso que puede ser confundida por niños, niñas, adolescentes y adultos como algo consensuado. Este tipo de maltrato se puede manifestar de diferentes maneras. Puede involucrar a un adulto ejerciendo control financiero, emocional o físico sobre una persona de menor edad. También puede involucrar a pares manipulando u obligando a víctimas en actividades sexuales, a veces entre pandillas o comunidades inmersas en entornos de pandillas. Asimismo, puede darse en redes organizadas u oportunistas de perpetradores que se benefician económicamente del tráfico de menores de edad a distintos lugares donde los obligan a tener relaciones sexuales con múltiples personas.

## **Interés superior de NNA**

Conjunto de acciones y procesos tendientes a garantizar un desarrollo integral y una vida digna, así como las condiciones materiales y afectivas que les permitan vivir plenamente y alcanzar el máximo de bienestar posible.

## **Niño, niña y adolescente**

Es toda persona menor de 18 años.

## **Política de protección a la infancia y juventud**

Declaración de intención que expresa el compromiso de salvaguardar a NNA contra los daños y comunica claramente a todas las personas los requisitos que se exigen de ellas para protegerles. Contribuye a crear un entorno seguro y positivo y a demostrar que la organización toma en serio su deber y su responsabilidad de velar por su cuidado.

## **Pornografía infantil**

Una representación, por cualquier medio, de un menor de edad involucrado en actividades sexuales explícitas, tanto simuladas como reales, así como la representación de los genitales de un niño, niña o adolescente para usos sexuales.

## **Principio de “no daño”**

Es la responsabilidad de las organizaciones de “no dañar” o de minimizar el daño que inadvertidamente podemos producir como resultado de una mala ejecución de programas o por el simple hecho de estar presentes en la comunidad.

## **Protección Infantil Organizacional**

Término amplio que se utiliza para describir las filosofías, políticas, normas, pautas y procedimientos encaminados para proteger a la niñez contra daños tanto intencionales como no intencionales. En el contexto actual, se refiere especialmente al deber de las organizaciones – y de las personas vinculadas a dichas organizaciones – frente a los NNA bajo su cuidado.

## Revictimización

Es una reacción social negativa generada como consecuencia de la victimización (violación de derechos), donde la víctima re-experimenta una nueva violación a sus derechos, cuando las instituciones sociales y gubernamentales intervienen con el fin de reparar la situación de la víctima, a nivel económico, social, físico y psicológico. La revictimización se da cuando personas que no han sido víctimas del delito responden de forma negativa a las víctimas, creando consecuencias emocionales, sociales, jurídicas y económicas negativas que dejan las relaciones de la víctima con el sistema protección. Esto puede dejar a la víctima desolada e insegura y generando una pérdida de fe en la habilidad de la comunidad, los profesionales y las instituciones para dar respuesta en la restitución de sus derechos.

## Violencia

La violencia es el uso intencional de la fuerza física, amenazas contra uno mismo, otra persona, un grupo o una comunidad que tiene como consecuencia o es muy probable que tenga como consecuencia un traumatismo, daños psicológicos, problemas de desarrollo o la muerte.

## Niveles de violencia

- **Violencia Directa:** afectación de la integridad de una persona hacia otra(s), animales y/o hacia el medio ambiente, por medio de cualquier manifestación de la violencia, ya sea física, psicológica o emocional, sexual, económica, patrimonial, etcétera.
- **Violencia Estructural:** En este nivel no existe una persona que ejerza la violencia de forma directa puesto que se refiere a la manera en que se organiza uno o varios grupos sociales para su funcionamiento, de modo que las necesidades básicas y los derechos humanos no son accesibles para una parte o para la población que los constituyen. Perpetuando y sistematizando la desigualdad, la opresión y la marginación como modus vivendi.
- **Violencia Cultural:** Este nivel hace referencia a los constructos sociales, que por ser de carácter subjetivo influyen en las prácticas y en la identidad de las y los sujetos que la comparten (religión, lengua, arte, ciencias, valores, sexismo, costumbres...) que justifican o legitiman la violencia estructural o directa. La cultura de la violencia.

## Violencia contra las mujeres

Todos los derechos reservados, CIAM Cancún A. C. 2018. Prohibida su copia total o parcial sin previa autorización.

Todo acto de violencia basado en la pertenencia al sexo femenino que tenga o pueda tener como resultado un daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico para la mujer, así como las amenazas de tales actos, la coacción o la privación arbitraria de la libertad, tanto si se produce en la vida pública como en la privada.

### **Violencia doméstica**

La violencia doméstica se ha llegado a entender no como una discreta serie de actos violentos, sino como un sistema de poder y control que el agresor instituye y mantiene sobre su pareja, esposa o ex esposa y/o hija. La victimiza a través del uso de una variedad de estrategias interrelacionadas: aislamiento, intimidación, abuso emocional, abuso económico, abuso sexual y amenazas. Las mujeres, niños, niñas y adolescentes que viven violencia doméstica aprenden a normalizar el control coercitivo y les hace más vulnerables a otras violencias.

### **Violencia emocional o psicológica**

Son los tratos persistentes que afecten el desarrollo emocional del niño, niña o adolescente. Los actos de maltrato emocional pueden incluir restricción del movimiento, humillaciones, omisión y/o no validación de sus emociones y pensamientos, uso de apodos, amenazas, discriminación, ridiculización, inducción de miedo y otras formas no físicas de tratos hostiles o de rechazo.

### **Violencia espiritual**

Ocurre cuando un líder religioso o una persona en una posición de poder espiritual y autoridad (tanto de una organización, institución, iglesia o familia) abusa de su poder y confianza que genera, con la intención de controlar, coaccionar, manipular o dominar a un niño, niña o adolescente. El maltrato espiritual siempre parte del abuso de poder dentro de un marco de creencias o prácticas espirituales, con el fin de satisfacer las necesidades del abusador (o para mejorar sus condiciones) a expensas de las necesidades del menor de edad. El maltrato espiritual crea daño espiritual al menor de edad y se puede relacionar con maltrato físico, sexual y emocional.

### **Violencia física**

Es daño físico actual o potencial perpetrado por otra persona, adulto, niño, niña y/o adolescente. Puede involucrar, pero no se limita a, golpes, sacudidas, envenenamiento, ahogamiento o abrasamiento. El daño físico también puede ser causado cuando un padre, madre o tutor facilita o induce los síntomas de una enfermedad en un niño, niña y adolescente.

## **Violencia infantil**

Según el Informe Mundial sobre la Violencia y la Salud (OMS, 2002), son todas las formas físicas, emocionales, sexuales, de negligencia, comerciales o de explotación que puedan resultar en actual o potencial daño a la salud, vida, desarrollo o dignidad de un niño, niña o adolescente en el contexto de una relación de responsabilidad, confianza o poder con el personal u otro beneficiario.

## **Violencia por negligencia**

Teniendo en cuenta el contexto, recursos y circunstancias, el maltrato por negligencia se refiere a una constante incapacidad para satisfacer las necesidades básicas, físicas o emocionales, del niño, niña o adolescente que tiene riesgo de sufrir problemas de desarrollo en su salud física, espiritual, moral y mental. Este incluye la incapacidad de supervisar y proteger al menor de edad de peligros, así como la incapacidad de proveerle una buena nutrición, hogar y condiciones de vida adecuadas. También puede incluir negligencia gestacional durante el embarazo de la mujer como resultado del consumo de drogas o alcohol, así como negligencia y malos tratos a niños, niñas y adolescentes con discapacidad.

## **Violencia sexual**

Es cualquier acto sexual, la tentativa de consumar un acto sexual u otro acto dirigido contra la sexualidad de una persona mediante coacción por otra persona, independientemente de su relación con la víctima, en cualquier ámbito. Comprende la violación, que se define como la penetración, mediante coerción física o de otra índole, de la vagina o el ano con el pene, otra parte del cuerpo o un objeto.

## **Violencia virtual**

La tecnología también implica que los niños, niñas y adolescentes son sujetos de maltratos como el cyberbullying, a través de internet y las diversas redes sociales. Las cámaras digitales y de teléfonos celulares facilitan la distribución de imágenes de menores de edad a través de internet sin su consentimiento, y también permiten la transmisión e intercambio de pornografía infantil. Los niños, niñas y adolescentes también corren el riesgo de entrar en contacto desde internet con personas que quieren abusar de ellos.

### 1.3 Alcance

Las políticas y procedimientos descritos en este documento deben aplicarse por todo el equipo y socios de CIAM.

El equipo incluye:

- Consejo Directivo y todas las áreas de trabajo
- Personas voluntarias y practicantes

Las y los socios incluyen:

- Organizaciones locales y comunitarias
- Consultores
- Instituciones gubernamentales
- Invitados y visitantes
- Empresas
- Prestadores de servicios externos

## 1.4 Marcos Legales

El presente documento se adhiere, ampara y tiene como sustento los siguientes instrumentos y marcos legales de protección a NNA:

### Internacionales

- Declaración Universal de los Derechos Humanos
- Convención de los Derechos del Niño, Niña y Adolescente
- Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW)
- Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer “Convención Belem Do Pará”
- Convención Americana sobre Derechos Humanos
- Convención de los Derechos de las Personas con Discapacidad
- Convención Interamericana para la Eliminación de todas las formas de Discriminación contra Personas con Discapacidad
- Objetivo de Desarrollo Sostenible - Agenda 2030

### Nacionales

- Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes
- Ley de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes del Estado de Quintana Roo
- Ley General para Prevenir, Sancionar y Erradicar los Delitos en Materia de Trata de Personas y para la Protección y Asistencia a las Víctimas de estos delitos
- Ley General de Víctimas
- Ley General para la Igualdad entre Hombre y Mujeres
- Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares
- Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación
- Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia

## 2. PREVENCIÓN

### 1.1 Participación de NNA en el diseño, ejecución y monitoreo de políticas y procedimientos de protección de nna

**Participación Infantil:** cualquier persona menor de 18 años que interviene en un proceso o desempeña un papel en un proceso, a su propio nivel y de acuerdo a sus capacidades en evolución. Participación infantil significa involucrar NNA en las decisiones que afectan sus vidas, las vidas de la comunidad y la sociedad en general dentro de la cual residen.

#### ¿Por qué es tan importante?

La participación de NNA no solamente es un derecho fundamental, sino que tiene beneficios sumamente prácticos para la protección de la infancia porque:

#### **La mejor manera de proteger a NNA es empoderarles para que se protejan a sí mismos**

- ✓ Una manera de hacerlo es cerciorándose de que NNA adquieran destrezas e informaciones específicas sobre su protección, de modo tal que sean empoderades para protegerse a sí mismos en situaciones de riesgo. Dichas destrezas e informaciones podrían incluir las siguientes: saber distinguir el “contacto físico apropiado” de los “tocamientos indebidos”, conductas apropiadas e inapropiadas, pautas de conducta, y conocimiento de, y capacidad para utilizar, los procedimientos institucionales de reporte/denuncia.
- ✓ Otra manera de empoderar a NNA para que se protejan a sí mismos es garantizar su participación activa, ética y significativa en cada etapa del diseño, la ejecución y el monitoreo de las políticas y procedimientos institucionales de protección infantil.

<b>Nota sobre la sensibilidad requerida para trabajar con niños y niñas sobre temas relacionados con la protección de la niñez:</b>
Se deben tomar las medidas apropiadas para asegurar que todos los niños y niñas tengan las mismas oportunidades de participar, independientemente de su sexo, origen étnico, orientación sexual, habilidades comunes o diferentes, casta, condición social, condición de VIH positivo o cualquier otra condición.
La participación de niños y niñas debe ser informada, voluntaria y apropiada para la edad del niño o niña– o sea, los niños y niñas participantes deben saber qué es lo que se les está pidiendo y no deben ser obligados a hacer nada que no deseen.
Es necesario comunicar a los niños y niñas que tienen derecho a suspender su participación en una actividad o discusión en cualquier momento.
Es necesario comunicar a los niños y niñas que hay una persona a la cual pueden dirigirse si se sienten incómodos en relación con un hecho o asunto en particular.
Los niños y las niñas pueden tener sentimientos o reacciones diferentes a la discusión de la protección infantil; es importante tomar en cuenta este hecho, que podría requerir separar los grupos de discusión por género y edad.
Los niños y niñas no deben abandonar nunca una sesión sobre protección infantil sintiéndose confundidos o perturbados. Cerciórese de que dispongan de múltiples oportunidades para hacer preguntas y/o ventilar sus preocupaciones o inquietudes.

## 1.2 Empoderamiento de las nna en relación a la protección infantil

<b>¿CUÁLES SON LAS CARACTERÍSTICAS DE UN NIÑO O NIÑA EMPODERADO EN RELACIÓN CON LA PROTECCIÓN INFANTIL?</b>	<b>¿DE QUÉ MANERA SE EMPODERA A LOS NIÑOS Y NIÑAS EN SU ORGANIZACIÓN?</b>	<b>¿QUÉ ACTIVIDADES Y MATERIALES PUEDEN CONTRIBUIR A ELLO?</b>
El niño o niña está apto para contribuir al diseño, ejecución y revisión de las políticas y procedimientos de protección infantil de la organización	Organización de reuniones (apropiadas para niños/as), con el fin de recoger sus puntos de vista sobre temas tales como: pautas de conducta (incluyendo abuso y maltrato / hostigamiento de pares), pautas de comunicación, análisis de los riesgos inherentes a diferentes actividades y/o entornos, formas	Para recabar los insumos de los niños y niñas para el monitoreo y evaluación de políticas y procedimientos, inclusión de niños y niñas en las discusiones, ya sea en forma de reuniones separadas (garantizando que la información sea transmitida a las reuniones de personas adultas en la manera exacta en que fue manifestada), o

Todos:

¿CUÁLES SON LAS CARACTERÍSTICAS DE UN NIÑO O NIÑA EMPODERADO EN RELACIÓN CON LA PROTECCIÓN INFANTIL?	¿DE QUÉ MANERA SE EMPODERA A LOS NIÑOS Y NIÑAS EN SU ORGANIZACIÓN?	¿QUÉ ACTIVIDADES Y MATERIALES PUEDEN CONTRIBUIR A ELLO?
	de exponer información al interior de la organización, mecanismos de retroalimentación sobre las políticas y procedimientos de protección infantil	de reuniones conjuntas apropiadas para el niño/a. Una opción adicional consiste en poner a disposición de los niños/as un buzón de sugerencias, etc.
El niño / la niña sabe qué comportamiento debe esperar del personal y de los otros niños y niñas, así como qué comportamiento debe observar él/ella mismo en su contacto con otras personas	<p>Diseño de un código de conducta junto con los niños y niñas</p> <p>Orientación a los niños y niñas sobre todos los aspectos relevantes de políticas y procedimientos de protección infantil de la organización</p>	<p>Discusión: ¿qué les gusta / no les gusta a los niños y niñas de la dinámica en el patio de recreo / salón de clases / albergue / reuniones, etc.? ¿Están todos y todas de acuerdo? ¿Pueden llegar a un consenso para que sus insumos aporten a las políticas de la organización? En su opinión, ¿cómo se debería actuar frente a las violaciones del código de conducta? ¿Cómo debería plasmarse en un documento y exponerse dicho código? ¿Pueden ellos revisar y comentar la versión final escrita / ilustrada de las pautas de conducta?</p>
El niño/ la niña entiende cuándo es conveniente y apropiado utilizar información personal sobre él/ella y se siente cómodo y capaz de negarse al uso de información /imágenes personales	Participación de los niños y niñas en el diseño de pautas de comunicación. Para utilizar información personal sobre ellos/as se solicita su consentimiento, de una forma fácil de entender para el niño o niña, que describa claramente cómo se utilizará la información y les dé la opción de negarse	<p>En sesión grupal, mostrar ejemplos a los niños y niñas de cómo las organizaciones. Los niños y niñas se ponen de acuerdo sobre una lista de las cosas que deben y no deben permitirse / pautas. En su opinión, ¿cómo se debe actuar frente a las violaciones de las pautas / el código? ¿De qué forma deberían plasmar la información en un documento y exponerla? ¿Tienen ellos/as la oportunidad de revisar y comentar la versión escrita / ilustrada final de las pautas?</p> <p>Practicar decir que "no" a diferentes tipos de situaciones / resistir las presiones cuando se</p>

¿CUÁLES SON LAS CARACTERÍSTICAS DE UN NIÑO O NIÑA EMPODERADO EN RELACIÓN CON LA PROTECCIÓN INFANTIL?	¿DE QUÉ MANERA SE EMPODERA A LOS NIÑOS Y NIÑAS EN SU ORGANIZACIÓN?	¿QUÉ ACTIVIDADES Y MATERIALES PUEDEN CONTRIBUIR A ELLO?
		sientan incómodos/as – por ejemplo, “¿Puedo tomarte una foto?” “¿Puedo publicar una foto tuya en un periódico, como parte de un reportaje sobre cómo llegaste a este albergue?”
El niño / la niña sabe cuándo reportar algo si se siente incómodo	Procedimientos claramente establecidos – y explicados a los niños, niñas, adolescentes y jóvenes – Indicando claramente a quién reportar las acusaciones. Cerciorarse de que los niños/as sean tomados en serio	Diseñar una sesión de orientación apropiada para la niñez – que incluya juegos de interpretación de roles – sobre la política y los procedimientos de protección infantil: dos o más niños y niñas pueden ofrecerse voluntariamente a interpretar una situación (por ejemplo, hostigamiento en el patio de recreo, o un/a miembro del personal que pierde la paciencia y se enoja) y los otros niños/as pueden opinar qué hacer al respecto Invitar a los niños y niñas a hacer un dibujo de / a nombrar a uno/a o dos adultos de la organización a los que les tengan confianza / con quienes se sientan en libertad de hablar (no necesariamente tienen que compartir su dibujo con otros/as). ¿Qué harían si su persona favorita no estuviera cerca?
El niño/ la niña sabe a quién recurrir si se siente incómodo	Acceso de los niños/as a diversos/as miembros adultos del personal responsables, con los cuales puedan desarrollar una relación de confianza. Capacitación de todas estas personas adultas en destrezas de escucha y respuesta a las revelaciones de abuso y maltrato	Involucrar a niños y niñas mayores que tengan destrezas de lectoescritura para que ayuden a crear versiones apropiadas para el niño/a de la política de protección infantil de la organización. Preguntar a los niños y niñas su opinión acerca de cómo y dónde exponer la información
El niño / la niña sabe que cuenta con un sistema establecido para responder a las conductas inapropiadas de otros niños/as o de miembros del personal	Orientación a los niños/as sobre la política de protección infantil de la organización (de una manera apropiada para su edad y amable con el niño/a), y familiarización con los procesos institucionales establecidos. La información respectiva se puede exponer claramente – por ejemplo, en un flujograma en el tablón de anuncios – para permitir el fácil acceso de los niños/as	
El niño/a está	Discusiones abiertas entre el	Utilizar juegos de interpretación de

¿CUÁLES SON LAS CARACTERÍSTICAS DE UN NIÑO O NIÑA EMPODERADO EN RELACIÓN CON LA PROTECCIÓN INFANTIL?	¿DE QUÉ MANERA SE EMPODERA A LOS NIÑOS Y NIÑAS EN SU ORGANIZACIÓN?	¿QUÉ ACTIVIDADES Y MATERIALES PUEDEN CONTRIBUIR A ELLO?
capacitado para asesorar a sus amigos/as sobre lo que deben hacer si se sienten incómodos	personal y los niños/as y entre los propios niños/as sobre temas relacionados con la protección infantil; promoción y apoyo de una cultura de apertura y alerta	roles e historias que promuevan la solidaridad, la amistad y la responsabilidad frente a los demás

### 1.3 Obstáculos y soluciones a la participación de niñas y niños en la protección de la infancia

OBSTÁCULO	SOLUCIÓN
Resistencia a hablar sobre temas relacionados con la protección de la infancia en general, y con los niños y niñas en particular	Romper con los tabúes, promoviendo una cultura de apertura y alerta en la organización, donde los temas sean debatidos con transparencia. Discutir la protección de la infancia con los/las miembros del personal primero, de manera tal que se sientan cómodos de hablar con los niños y niñas al respecto
Los niños/as no son consultados en general, y en relación con las políticas institucionales en particular. Su participación se considera irrespetuosa y/ o una amenaza para la jerarquía institucional. En algunas organizaciones ni siquiera se escucha al personal joven, y menos aún a los niños y niñas	Capacitación institucional a la alta dirección sobre participación en general, así como sobre el empoderamiento del personal y la toma de decisiones democrática. Además, capacitación sobre participación infantil para la alta dirección y para el personal que trabaja directamente con niños y niñas, posiblemente con el apoyo de las contrapartes, y priorización del intercambio de información entre organizaciones acerca de la importancia y los beneficios de la participación en general, y de la participación infantil en particular
Creencias culturales o religiosas, que perpetúan la inferioridad de los niños y niñas en la sociedad	Necesidad de explorar, por medio de discusiones sensibles, los puntos de vista y las creencias del personal acerca de cómo dichas creencias impactan en el trabajo diario con niños/as, y si garantizan que se esté trabajando en el interés superior de la niñez. Involucrar a líderes culturales y religiosos/as en intercambios de información, discusiones y oportunidades de capacitación
Dificultad de promover la participación infantil debido a la falta de recursos financieros (y por lo tanto humanos)	La participación de la infancia debe ser un valor medular de nuestro trabajo con la niñez. Por lo tanto, todos los presupuestos de programas e institucionales deben reflejar los costos reales de la participación de los niños y niñas. Los donantes institucionales internacionales exigen en forma creciente evidencias de la participación de niños y niñas y están dispuestos a financiar intervenciones en este sentido
Preocupación por la idoneidad de las discusiones / el vocabulario para la edad de los niños y niñas – por ejemplo, para nombrar los órganos sexuales / las partes del cuerpo humano, etc.	Orientar al personal acerca de los distintos enfoques que deben ser utilizados con niños y niñas de distintas edades, género y niveles de educación

Todos los dere

## 1.4 Análisis y mitigación de riesgos

### 2.4.1 Análisis

CIAM se compromete, a través de esta política, a hacer un análisis de riesgo de maltrato hacia los niños, niñas y adolescentes como parte de los procesos ya existentes de su personal, programas y operaciones. Asimismo, se realizará una estrategia de mitigación de riesgos. Tanto el análisis como la mitigación de riesgos serán incorporados a los informes de diseño, ejecución y resultados de cada área y programa.

Se realizará un análisis de riesgos de forma previa al inicio de cualquier actividad en la que participen nna, involucrados o visitas extraordinarias. Asimismo, se llevará a cabo un análisis de riesgos previamente a investigaciones y a la aplicación de cualquier instrumento de monitoreo y evaluación con nna.

### 2.4.2 Mitigación

El análisis de riesgos (ADR) y mitigación se realizará de la siguiente manera:

#### Políticas:

- a. El ADR debe realizarse previo cualquier actividad en la que participen nna
- b. Los ADR deben encontrarse alineados con las definiciones de maltrato infantil descritas en el apartado de Términos y Definiciones de este documento (pág. 31)
- c.

#### Procedimiento:

Actividades	Responsable(s)	Registro(s)
1. Determina si durante el desarrollo de sus actividades el personal, área, operaciones y/o programas tienen contacto con nna.	Equipo CIAM	Formato análisis de contacto (anexo E)
2. Clasifica el tipo de contacto según la escala que se encuentra en el formato	Equipo CIAM	Formato análisis de contacto (anexo E)
3. En caso de tener cualquier tipo de contacto con nna elabora un análisis de riesgos en conjunto con las personas involucradas en el desarrollo de las	Equipo CIAM	Formato análisis de riesgos (anexo E)

Actividades	Responsable(s)	Registro(s)
actividades.		
4. Determina estrategias de mitigación por cada uno de los riesgos detectados	Equipo CIAM	Formato análisis de riesgos (anexo E)
5. Lleva a cabo las estrategias de mitigación	Equipo CIAM	
6. Incorpora el ADR a los registros de diseño de programas o de las actividades planteadas para nna.	Equipo CIAM	Formato análisis de riesgos (anexo E)

## 1.5 Contratación de Personal

Para la contratación de personal se seguirá el procedimiento 1 del proceso de Gestión de Personal del Manual de Procesos de CIAM Cancún A. C. 2016, aunado a esto, se tomarán en cuenta los siguientes puntos:

**Durante la entrevista:** El proceso de entrevistas debe ser aprovechado además como una oportunidad para evaluar la idoneidad de los candidatos/as en relación con la protección de la infancia.

1.) El panel de entrevistadores/as deberá prestar atención a los siguientes detalles:

- Interrupciones en la vida laboral del candidato/a (si el candidato/a tiene una trayectoria profesional en algún campo o campos relacionados con la infancia)
- Cambios frecuentes de empleo o dirección (si el candidato/a tiene una trayectoria profesional en algún campo o campos relacionados con la infancia)
- Las razones para abandonar a un empleo (especialmente si parece haber ocurrido súbitamente)
- El panel de entrevistadores/as tiene que estar atento al lenguaje corporal y las evasivas, contradicciones y discrepancias en las respuestas del candidato/a (aunque todo debe ser interpretado en contexto y guiándose por el sentido común)

2.) Durante la entrevista es importante discutir abiertamente el tema de abuso y maltrato infantil, y que el panel de entrevistadores/as enfatice el hecho de que la organización cuenta con una política de protección infantil exhaustiva y procedimientos establecidos sobre la materia. La transparencia es un componente importante de la prevención del abuso y maltrato: en una cultura abierta y alerta, un abusador/a tenderá a considerar que no habrá suficientes oportunidades para delinquir.

3.) Las preguntas directas y difíciles incentivan la auto-selección (es decir, que los candidatos/as se retiren del proceso por su propia decisión).

A continuación presentamos algunas sugerencias de preguntas directas:

- ¿Cuándo podría ser apropiado e inapropiado estar a solas con un niño o una niña (durante, por ejemplo, una visita a un proyecto de un programa internacional)?

---

### 2.5.1 Facilitadores/as

Para términos de este documento la persona facilitadora es quien forma parte del equipo de expert@s de CIAM Cancún A.C.

El objetivo de su puesto es facilitar las experiencias de aprendizaje y los contenidos de los programas de educación para la paz en la comunidad.

Las funciones de las personas facilitadores, y las características de su perfil se encuentran descritas en el Manual de Puestos y Funciones de CIAM Cancún AC 2016. Para esta guía destacamos la importancia de que cuenten con las habilidades y valores requeridos para el trabajo con NNA, los cuales son:

---

#### HABILIDADES

- Liderazgo
- Buena redacción y ortografía
- Proactividad
- Mediación y manejo de conflictos
- Trabajo colaborativo
- Comunicación asertiva
- Sensibilizador/a de cambios

#### VALORES

- Noviolencia
  - Humanismo
  - Igualdad de género
  - Sororidad
  - Compromiso
  - Tolerancia
-

- 
- Capacidad de oratoria
  - Manejo de equipos de cómputo y proyectores
  - Interpersonales
  - Escucha activa
  - Observación y auto-observación
  - Empatía
  - Flexibilidad
  - Amplio criterio
  - Creatividad
  - Toma de decisión
  - Autodidacta
- Solidaridad
  - Puntualidad
  - Ética
  - Empatía
- 

## 2.5.2 Voluntariado

Las personas voluntarias, que tengan contacto regular con NNA y apoyen a la persona facilitadora se le considera como parte del equipo experto y deberán cumplir los mismos requerimientos

## 1.6 Código de conducta

### 2.6.1 El equipo de CIAM y socios deben en todos los casos:

- ✓ Tomar conciencia de las situaciones que pudieran entrañar riesgos para los niños y niñas y manejarlas responsablemente
- ✓ Planificar y organizar su trabajo y su centro de trabajo de manera tal que se minimicen los riesgos
- ✓ Cerciorarse de que exista una cultura de apertura, que permita plantear y discutir cualquier problema o inquietud
- ✓ Cerciorarse de que exista un sentido de rendición de cuentas entre los y las miembros del personal, de manera tal que no permitan que pasen desapercibidas, sin cuestionar, las prácticas inadecuadas o las conductas potencialmente abusivas
- ✓ Mantener una actitud afectuosa/bondadosa/responsable
- ✓ Darles aliento/motivación
- ✓ Hablar con los niños y niñas acerca de su contacto con el personal y otras personas e incentivarlos a comunicar cualquier inquietud

- ✓ Empoderar a los niños y niñas – conversar con ellos sobre sus derechos, qué conductas resultan aceptables e inaceptables y qué pueden hacer si surge un problema
- ✓ Actuar como un modelo positivo a imitar
- ✓ Propinar el mismo trato a las niñas que a los niños
- ✓ Intentar involucrar en la mayor medida posible a los niños y niñas en la toma de decisiones. Permitir a los niños y niñas tomar sus propias decisiones, especialmente en relación con sus propias vidas
- ✓ En la medida de lo posible, ser visibles al trabajar con niños y niñas
- ✓ Denunciar un abuso o maltrato a las autoridades

---

### 2.6.2 El equipo de CIAM y socios no deben, en ningún caso:

- ✗ Pasar demasiado tiempo a solas con NNA, apartados de las y los demás
- ✗ Llevar a NNA al hogar de la persona adulta, especialmente si estarán a solas
- ✗ Ejercer algún tipo de violencia hacia NNA
- ✗ Desarrollar relaciones físicas o sexuales con NNA o con cualquier beneficiarie
- ✗ Utilizar lenguaje, hacer sugerencias u ofrecer consejos que pudieran ser ofensivos o abusivos
- ✗ Comportarse de irrespetuosamente o de manera sexualmente provocativa
- ✗ Dormir en la misma cama que un NNA con quien están trabajando
- ✗ Condonar o participar en conductas de NNA que sean ilegales, inseguras o abusivas
- ✗ Actuar con la intención de deshonar, humillar, menospreciar o degradar a NNA, o perpetrar cualquier otra forma de maltrato emocional
- ✗ Discriminar, propinar un trato diferente o favorecer a ciertos NNA, a expensas de otros/as
- ✗ Exponer a NNA a pornografía y/o contenido violentos e inapropiados para su edad
- ✗ Exponer a NNA a trabajos peligrosos
- ✗ Explotar a NNA a través de actividades de trabajo infantil, explotación sexual comercial y/o trabajo doméstico
- ✗ Discriminar entre NNA de distinto género, por ejemplo, castigando a estudiantes embarazadas, favoreciendo a los niños varones o a las niñas
- ✗ Negligencia en el trato a NNA, por ejemplo, no atendiendo sus necesidades, no brindándoles el cuidado necesario
- ✗ Vulnerar los derechos de la niñez, por ejemplo, el derecho a la privacidad y a la confidencialidad
- ✗ Involucrar a NNA en prácticas nocivas, por ejemplo, mutilación genital femenina
- ✗ Involucrar a NNA en relaciones sexuales
- ✗ Tomar fotografías de NNA que vulneren su integridad física y emocional
- ✗ Publicar y socializar fotografías de NNA en redes sociales o por cualquier otro medio

---

### 2.6.3 La mejor forma de proteger a los niños y niñas es empoderarlos/as para que se protejan a sí mismos:

Todos los derechos reservados, CIAM Cancún A. C. 2018. Prohibida su copia total o parcial sin previa autorización.

- ✓ Ser buenos modelos a imitar en términos de cómo comportarse con NNA tanto en nuestro hogar como en el centro de trabajo
- ✓ Estar alertas/as a los actos de abuso y maltrato, y estar atentos/as a las inquietudes y quejas de NNA
- ✓ Desempeñar un papel positivo en salvaguardar a NNA y promover su seguridad
- ✓ Respetar la dignidad de NNA en los hogares, lugares de trabajo y centros
- ✓ Escuchar atentamente a NNA
- ✓ Tomar medidas inmediatas en respuesta a las preocupaciones/los problemas de NNA
- ✓ Actuar con imparcialidad en asuntos que envuelvan a NNA y adultos/as junt@s
- ✓ Ofrecer asesoría y orientación apropiadas

---

#### 2.6.4 Enfoque de Disciplina Positiva

- a. Apropiada al nivel de comprensión del niño o niña
- b. Dirigida a enseñar a la persona a establecer relaciones bien tratantes y a resolver los conflictos desde la no violencia
- c. En ningún caso se administrará castigo físico
- d. Otorgar espacios o tiempos para que las y los niños reflexionen, identificando sus emociones, expresando lo que sienten, identificando y expresando sus necesidades, además de promover propuestas creativas de solución
- e. Estimular y elogiar las actitudes de buen trato
- f. Recordar los acuerdos hechos por el mismo grupo sobre cómo les gusta ser tratadas/o
- g. Es inaceptable como medidas de orientación conductual sujetar a un niño/a para retenerlo a menos que sus acciones representen un peligro de lesión para sí mismo/a o para otros niños o niñas. Lavar la boca con jabón. Tapar u obstruir la boca del niño/a. Colocar sustancias desagradables o de mal sabor en la boca, labios, etc. Usar lenguaje obsceno o abusivo. Aislamiento sin supervisión. Colocar al niño/a en una zona oscura. Infligir daño físico, golpear, pellizcar, jalar del pelo, abofetear, patear, torcer el brazo, morder, escupir, aplastar, gritar (esto no incluye elevar el tono de voz para conseguir la atención del niño o niña con el fin de protegerle de un posible daño). Actividad física forzada, como corretear, hacer flexiones, etc. (Esto no incluye actividades de educación física grupal planificadas que no sean de naturaleza punitiva). Negar el alimento (almuerzo o refrigerios) como castigo o castigar al grupo con no comer. Avergonzar, humillar, asustar, catalogar, o dañar física o emocionalmente. Cubrirles cara con mantas o elementos similares (a menos que sea parte de alguna actividad y se encuentren en constante supervisión)
- h. Las prácticas de orientación conductual usadas serán discutidas en las reuniones de retroalimentación con facilitadoras/es y con las familias

## Disciplina Positiva

- “Haz esto” funciona mejor que “no hagas esto”: las recompensas funcionan mejor que los castigos.
- Muéstreles y dícales con palabras lo que deben hacer – y no solamente lo que no deben hacer.
- Explíqueles las razones reales – “porque lo digo yo” no les enseña nada para la siguiente vez.
- Intente decir “sí” y “bien hecho” al menos tan a menudo como “no” y “no hagas eso”
- Apóyese en las recompensas (abrazos y chistes), antes que en los castigos (bofetadas y gritos) Cuando hagan algo mal, explíqueles en qué consiste la acción equivocada que han cometido y cómo ponerle remedio.
- Incluso cuando no le guste el comportamiento de su hijo o hija, no sugiera nunca que es el niño / la niña que no le gusta.

### ¿Por qué es Incorrecto el Castigo Físico?

En el cúmulo de investigaciones internacionales sobre el castigo físico, ningún estudio sugiere que dicho método hace bien; por el contrario: una gran cantidad de estudios sugiere que hace daño. A continuación consignamos algunos de los argumentos más notables:

1. Golpear a los niños y niñas es físicamente peligroso porque son relativamente pequeños y frágiles. Los golpes que yerran o que el/la niño/a esquivo e intentaban ser ligeros a veces ocasionan la ruptura del tímpano o caídas.
2. Sacudir a un/a bebé o un niño/a pequeño puede ocasionarle conmoción cerebral, daño cerebral o la muerte. Los castigos leves durante la infancia son tan ineficaces que tienden a escalar a medida que los niños/as crecen. El “pequeño palmazo” al/a la bebé se convierte en una buena zurrada cuando el niño/la niña ya tiene cuatro años, y en azotes con la correa a la edad de siete.
3. Aunque no todos los casos de maltrato físico constituyen una simple escalada de un castigo físico, los padres y madres sentenciados por crueldad contra sus hijos/as a menudo explican que el maltrato que infligieron al niño o niña empezó con la intención de disciplinarlo.
4. El castigo físico puede ser emocionalmente dañino para los niños/as. Una enorme cantidad de investigaciones demuestra que la agresión genera agresión. Los niños y niñas que reciben castigos físicos son más proclives que otros niños/as a mostrar agresividad frente a sus hermanos y hermanas; hostigar a otros niños/as en la escuela; participar en conductas agresivas y antisociales en la adolescencia; ser violentos con sus parejas e hijos/as y cometer crímenes violentos.

### 3. POLÍTICAS INSTITUCIONALES PARA EL TRABAJO CON NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES

#### 3.1 Trato con nna

1. La persona facilitadora y/o voluntariado son responsables de salvaguardar la integridad de NNA
2. Las personas responsables de los grupos deben ser mayores de 18 años. Se permitirán excepciones con jóvenes mayores de 16 años sí cumplen todos los criterios siguientes:
  - a. La persona no estará a cargo del grupo de NNA
  - b. La persona está bajo la supervisión directa de un miembro adulto del equipo de CIAM en todo momento
3. Todas las personas que trabajan directamente con NNA deberán cumplir con el periodo de capacitación interna
4. El equipo a cargo de un grupo se apegará a los protocolos de seguridad en caso de que ocurra algún accidente con un NNA
5. En ningún momento los NNA podrán dejarse sin supervisión o desatendidos. En caso de que se necesite, CIAM Cancún proporcionará una persona adicional para suplir cualquier ausencia temporal en actividades como recreo, comida, juegos, salidas, etc.
6. No se discriminará el acceso a niñas y niños por su condición de discapacidad, sexo, género, religión, etc.
7. Cada miembro del equipo implementará los valores y misión de la organización
8. Cada miembro del equipo manejará actitudes que fomenten el buen trato
9. Ningún miembro del equipo consumirá o estará bajo los efectos de drogas o alcohol mientras se encuentre con NNA.
10. Se evitará consumir o estar bajo los efectos de medicamentos (recetados o sin receta) que afecten su capacidad de proteger a NNA
11. Cualquier situación extraordinaria que se suscite con NNA deberá informarse a el o la coordinadora del programa, a los padres, madres o tutores y en caso de ser necesario notificar a Dirección.
12. Las facilitadoras o voluntariado entregarán a los menores de edad a su cargo únicamente a quien sea reconocido inmediatamente como el padre/madre o como persona autorizada, a menos que:
  - a. La persona pueda ofrecer una identificación oficial con foto y
  - b. La persona a

cargo pueda comprobar la identificación con la persona mencionada en la hoja de inscripción de la o el menor.

### 3.2 Protección para nna con discapacidad

Todas las organizaciones que trabajan con NNA deben tomar conciencia de las vulnerabilidades especiales de NNA con discapacidad, así como de los desafíos específicos que implica la participación con esta población en la elaboración y el seguimiento de las políticas.

Niños, niñas y adolescentes con discapacidad es un término que engloba a aquellos que tienen impedimentos motores, del habla, visuales, auditivos, de aprendizaje/intelectuales, ocultos y múltiples- Los NNA con impedimentos leves pueden ser severamente discriminados debido a la falta de acceso a sus necesidades básicas y sus derechos.

#### **Los NNA con discapacidad son especialmente vulnerables al abuso y el maltrato**

- ✓ Dependen de otras personas para su cuidado
- ✓ En ocasiones no entienden que están siendo abusados y/o maltratados
- ✓ Es posible que carezcan de la posibilidad de contarle a la gente lo que está pasando
- ✓ Sus habilidades de comunicación pueden dificultar advertir lo que les está pasando

#### **Los NNA con discapacidad son víctimas de abuso y/o maltrato de muchas formas diferentes. He aquí algunos ejemplos:**

- Falta de atención y cuidados básicos – alimentos, albergue, atención de salud inadecuados
- Falta de oportunidades de desarrollo, restricción de la libertad, falta de interacción social
- Abandono (con frecuencia en una institución)
- Trato degradante – ser condenados al ostracismo, insultos de todo tipo
- “Tratamiento” médico o de rehabilitación excesivo
- Violencia
- Abuso sexual

#### **¿Qué buscar?**

Dado que un NNA con discapacidad posiblemente no le pueda decir que está experimentando abuso y/o maltrato, he aquí algunas señales a las que hay que estar atentos/as. No necesariamente significan que el niño/a esté siendo abusado/maltratado pero, si usted nota alguna señal, es aconsejable prestarle mayor atención:

- Cambios de conducta súbitos o inexplicables
- Marcas o moretones nuevos o no explicados
- Pérdida de apetito
- Defecación inapropiada
- Conductas sexualizadas
- Señales de alteración o agitación general
- Heridas autoinfligidas

### ¿Qué medidas especiales necesitan tomarse para proteger a NNA con discapacidad?

En vista de las vulnerabilidades especiales de NNA con discapacidad frente a distintas formas de abuso y maltrato, es necesario tomar en serio las preocupaciones en este sentido, es necesario trabajar con un enfoque proactivo para prevenir que el abuso y/o maltrato tenga lugar.

- ✓ Algunas medidas para mejorar las prácticas en este sentido incluyen:
- ✓ Enfatizar la no discriminación
- ✓ Enfatizar la desinstitucionalización
- ✓ Escuchar los puntos de vista de los niños y niñas
- ✓ Cerciorarse de que las necesidades especiales de comunicación sean atendidas
- ✓ Incluir temas de discapacidad en la programación de los derechos de la niñez
- ✓ Contar con instalaciones inclusivas

### 3.3 Instalaciones

1. La Aldea para la Paz deberá tener instalaciones seguras, limpias, dignas y acordes a las necesidades de NNA
2. Los baños de mujeres y hombres estarán separados
3. La Aldea para la Paz estará equipada con suministros, recursos y equipamiento interior y exterior adecuado para realizar las actividades con NNA
4. Los NNA contarán con una variedad de materiales didácticos y creativos, libros y equipamiento.
5. Toda la basura debe ser retirada de los espacios diariamente y de los recintos al menos una vez por semana. Cada salón manejará dos botes para separar basura orgánica e inorgánica.
6. Los espacios deben estar libres de insectos, roedores o plagas.
7. No se permitirán mascotas o animales que representen una amenaza para la salud y la seguridad.

8. Se dispondrá de un jabón líquido accesible en la zona de lavado de mano

### 3.4 Cuidado de la Salud

1. No se admitirá a ALDEA para la Paz a ningún niño/a o miembro del equipo que tenga una enfermedad contagiosa o infecciosa.
2. Todo niño/a que se enferme o que no pueda participar en las actividades diarias deben ser separado/a del grupo, supervisado/a y se debe llamar a la familia para que pasen a buscarle.
3. Todo niño/a que se lesione debe recibir atención inmediata. La familia será informada de todas las heridas.
4. Se darán medicamentos a los niños/as solo con permiso de las familias, firmado que incluya fecha, tipo, nombre del medicamento, tiempo y dosis. El medicamento deberá estar en el envase original, no deben tener fecha vencida y debe figurar el nombre del niño/a en el envase.
5. No se administrará medicamentos en dosis que superen las recomendaciones declaradas en el envase del medicamento o receta médica.
6. El botiquín de primeros auxilios que contenga medicamentos se encontrará en administración, fuera del alcance de niños/as, pero a la vista y fácil acceso para facilitadoras/res o voluntariado.
7. Tanto facilitadores/as, voluntariado y niños/as deben lavarse las manos con jabón antes de las comidas o refrigerios, después de ir al baño, y según sea necesario.

### 3.5 Seguridad

1. Los materiales usados para las actividades de los niños/as deben supervisarse atentamente.
2. Las carteras y bolsos que pertenezcan al equipo deben guardarse fuera del alcance de los niños/as.
3. El uso de globos debe supervisarse atentamente
4. La puerta principal permanecerá cerrada durante las actividades

### 3.6 Transporte

1. La persona encargada del transporte deberá tener por lo menos 21 años de edad o edad mínima requerida por el seguro comercial de automóviles contratado por CIAM Cancún.
2. Tener una licencia de manejo válida y vigente o una licencia de conductor profesional según lo requiera la legislación estatal, y una copia legible de la misma que formará parte del expediente del equipo.
3. El vehículo deberá tener las licencias requeridas y mantenerse en buen estado de funcionamiento antes de transportar a niños y niñas

4. El conductor no podrá ir sólo cuando transporte a niños y niñas, estará acompañado de facilitadoras/res o voluntarias/os.
5. Cada persona deberá ir sentada al momento de trasladarse al lugar deseado.
6. En cada salida se solicitará la autorización del padre, madre o tutor/a del niño o niña, antes de abordar el transporte y se hará una lista que contenga los nombres, fecha y lugar de traslado.
7. Para asegurar que no quede ningún niño/a en el vehículo, el conductor y un miembro del personal debe caminar por el vehículo e inspeccionar físicamente cada asiento antes de abandonar el vehículo. El conductor o miembro del personal, que hizo la vuelta de inspección, debe firmar la lista de transporte para verificar que todos los niños y niñas han abandonado el vehículo.

### 3.7 Niñas, niños y adolescentes en la comunicación

CIAM Cancún A. C. declara en este documento su compromiso de realizar comunicaciones de forma segura. El principio general en el uso de información e imágenes, tanto fotografías como videos y audios, es el de mantener el respeto y dignidad al momento de mostrar a niños, niñas, adolescentes, familias y comunidades.

Cada nna tiene derecho a ser representado con veracidad, tanto en términos de palabras como de imágenes. La forma en que CIAM retrata a cada nna de ningún modo debe prestarse a la manipulación y e sensacionalismo –debe ofrecer una descripción equilibrada de la vida y circunstancias de cada nna, presentándoles como seres humanos, preservando su identidad y dignidad.

Para este fin se seguirá el proceso y las políticas descritas en el Manual de Procesos de CIAM Cancún A. C. 2016, aunado a esto, se tomarán en cuenta los siguientes puntos:

---

#### Principios para fotografías, videos e información

1. **Respetaremos la dignidad de los niños, niñas y adolescentes.** Si se llegan a tomar fotografías o video, se debe representar de manera adecuada el contexto de los niños, niñas y adolescentes, sin que se viole su integridad.
2. **Solo se recogerá material audiovisual y fotográfico con autorización.** Cuando alguien del personal requiera tomar fotografías de los niños, niñas y adolescentes, debe tener autorización por parte de nna y sus padres, madres o tutores según sea el caso (véase **Anexo b)**

3. **Las fotografías y videos de niños, niñas y adolescentes tendrán confidencialidad.** Se debe proteger la identidad de los sujetos a fotografiar o filmar. Nunca se deben publicar con nombres de los niños, niñas y adolescentes; en todo caso, se deben usar seudónimos.
4. **Todo material fotográfico y audiovisual debe mostrar un balance de la realidad.** Es decir, los niños, niñas y adolescentes no deben ser mostrados como víctimas que reciben ayuda, sino como sujetos que se ayudan y trabajan para sí mismos en su desarrollo.
5. **Las fotografías y videos deben responder a los valores de la organización.** No se puede mostrar a niños, niñas y adolescentes en imágenes de carácter erótico, pornográfico u obsceno. Tampoco se puede mostrar a los niños, niñas y adolescentes desnudos o semidesnudos. Mucho menos en condiciones de sufrimiento extremo. Si tiene dudas sobre su material recogido, consulte al Grupo Interno de Protección.
6. **Explicaremos a los niños, niñas y adolescentes por qué les están tomando fotografías y videos.** Se debe explicar a las y los beneficiarios de la organización para qué se van a usar las imágenes o videos. También dónde se van a publicar y quién podrá verlos. Y se les debe mostrar todo el contenido recogido; si no les gusta algún elemento, se debe borrar.
7. **No se permitirá que las personas que toman video o fotografías tengan acceso a niños, niñas y adolescentes sin supervisión de otro adulto.**
8. **No revelaremos información a nadie sin autorización.** Es importante que el personal de la organización no dé información de los niños, niñas y adolescentes a nadie sin la debida autorización. Esto incluye, pero no se limita a, voluntariado, consultores, asesores, invitados, visitantes y personal de ayuda humanitaria.
9. **Usaremos formas de consentimiento.** La organización cuenta con una base de registros de consentimiento para adultos, niños, niñas y adolescentes de las fotografías y videos tomados (formatos en el **Anexo b**).
10. **Estos principios también se aplican para comunicación en redes sociales de la organización.**
11. **La información sobre la vida de nna, así como sus fotografías (lo cual incluye cualquier información almacenada en la computadora), se guardará en archivos seguros.** El acceso a dichos archivos estará restringido a aquellas personas que necesiten usarlos en el contexto de su trabajo.

### 3.8 Redes Sociales

#### Plantilla de política de redes sociales

**Declaración:** este apartado debe describir qué cubre esta política, los estándares que se utilizarán en redes sociales y debe hacer una referencia cruzada con políticas relevantes al tema, como el uso de tecnologías e informática, por ejemplo.

**A quién cubre:** esta sección define quiénes deben acatar esta política, como personal, voluntarios, consultores, socios, padres, madres, tutores, niños, niñas y adolescentes.

**Alcance:** se debe señalar la necesidad de que el personal cumpla con esta política y las consecuencias de no hacerlo. También se debe hacer una referencia cruzada con los procedimientos disciplinarios.

**Quién es el responsable de implementar esta política:** esta sección describe quiénes son las personas responsables de implementar, monitorear y actualizar la política, cómo contactarlos cuando existe una duda sobre la política, y enfatizar que todo el personal e interesados clave deben responsabilizarse de cumplir esta política. Equivalente a un punto focal.

**Uso de redes sociales:** esta sección debe señalar quiénes en la organización están autorizados para hacer publicaciones y compartir material en las redes sociales bajo el nombre de tu organización.

**Requisitos organizacionales:** esta sección debe detallar procedimientos para áreas específicas, como comunicación en línea entre donantes y niños, niñas y adolescentes beneficiarios de tu organización; uso de imágenes, información y material de publicidad de niños, niñas y adolescentes en redes sociales; así como normas del uso de las redes sociales.

**Uso de redes sociales institucionales:** esta área debe definir el uso de redes sociales institucionales como Twitter o Facebook. También debe dejar claro qué deben hacer los

28

miembros del personal y voluntarios antes de usar las redes institucionales, como leer esta política, recibir capacitación, tener autorización, etcétera.

**Uso de redes sociales personales:** este apartado debe señalar si la organización permitirá a su personal o voluntarios utilizar o hacer referencias a la organización en sus redes sociales personales. Si es permitido, esta sección debe señalar las condiciones de uso, así como la adherencia a la política de protección infantil organizacional, procedimientos disciplinarios y descargos de responsabilidad.

### **Normas para el uso de redes sociales personales para voluntarios y personal**

Siempre escribir en primera persona y hacer uso de descargos de responsabilidad ( <i>disclaimer</i> ).
Nunca hacer publicaciones difamatorias, obscenas, abusivas o con contenido dañino.
Informar a la persona indicada (puede ser el punto focal de esta política o encargado de comunicación) si observas que otro miembro del personal está subiendo este tipo de contenido.
No compartir información sensible (nombres completos, ubicación o pasatiempos) de niños, niñas y adolescentes.
Seguir los términos y condiciones de servicio de la red social.

Eres responsable del contenido que compartes, así que siempre detente a pensar qué estás compartiendo y publicando en tus redes.

Evita publicar información personal que permite a terceros conocer información sensible sobre tu persona.

La organización hará un monitoreo de las redes sociales del personal, y si se descubre una violación a la presente política, el personal será sujeto a las medidas disciplinarias correspondientes.

El mal uso de las redes sociales puede tener serias implicaciones e incluso se puede caer en la violación de la ley, en particular con el uso de imágenes de maltrato infantil, difamación, acoso y *bullying*.

**Niños, niñas y adolescentes que usan las redes sociales:** esta sección debe señalar las reglas para el uso de redes sociales en caso un programa o proyecto dé acceso a las mismas o promueva su uso en niños, niñas y adolescentes.

Muchas redes sociales exigen que sus usuarios sean mayores de 13 años de edad, por lo que la organización debe seguir con estos requisitos. Permitir a niños, niñas y adolescentes menores de 13 años el uso de estas redes sociales sería una violación a los términos y condiciones de uso.

Esta sección debe enfatizar puntos en particular, como por ejemplo la necesidad de asegurarse que cuando un niño, niña o adolescente usa redes sociales como parte de un programa o proyecto, no comparta información que permita identificarlo o dar con su

29

ubicación; que no arregle reuniones o citas por medio de las redes sociales, y que siempre reporte cualquier intento de contacto que le parezca sospechoso<sup>7</sup>.

**Monitoreo y evaluación:** esta sección debe detallar cómo será monitoreada y evaluada la presente política, cada cuánto se hará y quién es el responsable de hacerlo.

### 3.8 Roles y responsabilidades

Todos y todas tenemos en CIAM la responsabilidad de proteger a los niños, niñas y adolescentes con los que tenemos contacto. Sin embargo, de acuerdo a las distintas funciones de las áreas de CIAM, hay responsabilidades específicas que deben cumplirse para garantizar el bienestar de nna, las cuales se enlistan en el siguiente cuadro:

ROL		RESPONSABILIDADES
<b>Directora General</b>		Asegurarse de que la política de protección de nna sea implementada
		Supervisar la política de protección de nna y monitorear su implementación
		Manejar todos los aspectos de denuncias y respuesta de los incidentes
		Hacer cumplir el código de conducta y monitorear su cumplimiento
<b>Grupo Interno de Protección (GIP)*</b>		Activar los procedimientos de denuncia
		Coordinar los desarrollos evolutivos de protección de nna
		Desarrollar talleres de capacitación
		Crear redes institucionales locales y regionales en coordinación con otros GIPS para apoyar el desarrollo evolutivo de la política
		Proporcionar consejos de protección a nna a las y los colaboradores
		Resolver incidentes del personal en torno a la protección de nna
		Registrar incidentes y denuncias del personal, nna en torno a la protección
		Asegurar que todas y todos en la organización conozcan los procedimientos y sepan cómo contactarles
<b>Roles Específicos</b>	Procuradora/or de Fondos	Evaluar los servicios subcontratados para determinar si tienen o no contacto e impacto con los nna
	Administradora/or	
	Directora Operativa	Valorar los riesgos de maltrato a nna en la creación de programas
		Asegurar que la política de protección sea aplicada en los programas
Coordinadora de Gestión Monitoreo y Evaluación de Proyectos	Desarrollar un análisis de riesgo de actividades y proyectos que involucren nna	

	Coordinadoras/es de Programas y Facilitadores/as	
	Coordinadora de Comunicación	Revisar que las imágenes de nna tomadas por la organización o externos no violen la política de protección
<b>Equipo CIAM y Socios</b>		Prevenir el abuso y proteger a los nna
		Estar alerta de los abusos y riesgos para nna
		Seguir el código de conducta
		Conocer la política de protección a nna
		Ser vigilante
		Mostrar y alentar una cultura de apertura
		Denunciar cualquier incidente, comportamiento inaceptable o sospecha de abuso
		Informar a nna de los procedimientos de denuncia y como denunciar incidentes y abusos
		Promover las buenas prácticas y desafiar las malas prácticas
	Conocer los marcos legales nacionales de protección a nna	

\*El Grupo Interno de Protección (GIP) es un equipo de integrantes de la organización que se unen con el propósito de asegurarse de que los mecanismos de protección de nna se implementen correctamente. Este grupo cuenta con el apoyo institucional para para desarrollar su rol y sus responsabilidades. El GIP estará integrado por:

1. Directora General
2. Directora Operativa
3. Administradora
4. Facilitador/a de programas
5. Integrante del Consejo Directivo de CIAM

### 3.9 Socios

La protección de niñas, niños y adolescentes es parte integral del concepto de asociación de CIAM y esperamos que nuestros socios tengan o bien desarrollen una política de protección a nna dentro de un periodo de tiempo acordado o tengan disposiciones similares de acuerdo con la Convención sobre los Derechos del Niño de la ONU.

Todos los acuerdos con socios incluirán una declaración en la cual los socios que no cuenten con una política de protección infantil organizacional propia estarán sujetos a esta política o desarrollarán una propia como condición del trabajo entre ambas organizaciones.

Si ocurriera un incidente grave en una organización socia, CIAM espera recibir información al respecto y sobre las medidas tomadas lo más pronto posible. CIAM ofrecerá consejo o lo remitirá a expertos en la zona si así lo solicita el socio. Si el socio no actúa de forma adecuada o hace caso omiso del problema, CIAM se reserva el derecho a detener las acciones en conjunto pactadas con el socio, como último recurso, hasta que tome medidas apropiadas, así mismo CIAM puede verse obligado a denunciar ante las autoridades locales pertinentes si el socio no actúa.

## 4. DESPROTECCIÓN

### 4.1 Rutas de Denuncia

Procedimiento 1. nna bajo el cuidado de CIAM que sufran algún accidente o daño

No. actividad	Actividades	Responsable(s)	Cronograma	Registro(s)
1	Asegúrate que el NNA se encuentre en un área fuera de peligro	Equipo de CIAM y/o Socios/as	Inmediatamente	
2	Valora la gravedad del accidente y determina si es necesario moverlo a otro espacio para proporcionarle atención o es mejor mantenerle inmovilizado/a	Equipo de CIAM y/o Socios/as	Inmediatamente	
3	En caso de que tenga una herida o lesión grave repórtalo de inmediato al Grupo Interno de Protección	Equipo de CIAM y/o Socios/as	Inmediatamente	
4	Solicita la atención médica requerida según sea el caso	Grupo Interno de Protección	Inmediatamente	
5	En caso de ser necesario llama al padre, madre o tutor/a del NNA para infórmale sobre el accidente y el estado del NNA	Grupo Interno de Protección	Inmediatamente	
6	En caso de que el NNA se deba trasladar a un hospital, acompaña al NNA hasta que se encuentre con su madre, padre o tutor/a	Grupo Interno de Protección	Inmediatamente	
7	En caso de que tenga una herida o lesión menor proporciónale la atención adecuada, si necesitas apoyo para esto dirígete al GIP	Equipo de CIAM y/o Socios/as Grupo Interno de	Inmediatamente	

No. actividad	Actividades	Responsable(s)	Cronograma	Registro(s)
		Protección		
8	Una vez que el accidente haya sido atendido y el NNA haya recibido la atención adecuada elabora un informe de accidente. Este puede ser llenado en conjunto con la persona que presenció el accidente y el/la responsable de su cuidado.	Equipo de CIAM y/o Socios/as Grupo Interno de Protección	1 día	Formato 1. Informe de accidente
9	Entrega el informe de accidente al padre madre o tutor/a el mismo día del accidente e infórmale personalmente lo sucedido y la atención que se le proporcionó.	Equipo de CIAM y/o Socios/as Grupo Interno de Protección	1 día	
10	Archiva una copia del informe en el expediente del NNA	Equipo de CIAM y/o Socios/as Grupo Interno de Protección	1 día	
11	Da seguimiento posterior a través de llamadas telefónicas o pláticas directas con la madre, padre o tutor/a del NNA para conocer su estado de salud y ofrecer apoyo si es necesario.	Grupo Interno de Protección	5 días o lo que se requiera según su estado de salud	

Procedimiento 2. padre, madre o tutor/a de un nna bajo el cuidado de CIAM que quiera informar algún abuso o maltrato por parte del equipo de CIAM y/o socios/as

No. actividad	Actividades	Responsable(s)	Cronograma	Registro(s)
1	Informa previamente a los padres, madres o tutores de los NNA que si tienen alguna sospecha o seguridad de abuso o maltrato a sus hijas/os por parte del equipo de CIAM pueden comunicarlo al responsable de su cuidado o a la Dirección de CIAM.	Equipo de CIAM y/o Socios/as	1 día	
2	En caso de que un padre, madre o tutor/a te informe sobre una sospecha o seguridad de abuso o maltrato entrégale inmediatamente un formato de queja para que lo llene con la información requerida	Equipo de CIAM y/o Socios/as	1 día	Formato 2. Queja por sospechas de abuso o maltrato por parte del equipo CIAM
3	Entrega el formato de queja al Grupo Interno de Protección (GIP) de CIAM.	Equipo de CIAM y/o Socios/as	1 día	
4	Investiga la veracidad de los hechos	Grupo Interno de Protección	2 días	
5	En caso de que el abuso o maltrato se haya cometido, determina las acciones que CIAM debe hacer para la reparación del daño hacia la víctima, esto podrá ser: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Denuncia ante las autoridades locales</li> <li>- Cubrir el costo de la atención de la víctima en caso de que lo requiera</li> <li>- Cambio de grupo o persona responsable a su cargo</li> </ul>	Grupo Interno de Protección	2 días	

No. actividad	Actividades	Responsable(s)	Cronograma	Registro(s)
	- Lo que el GIP considere conveniente para proteger al NNA			
6	Determina la consecuencia que tendrá la persona responsable, esto podrá ser: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Separación de la organización</li> <li>- Acta administrativa</li> <li>- Llamada de atención</li> <li>- Lo que el GIP considere conveniente para proteger al NNA</li> </ul>	Grupo Interno de Protección	2 días	
7	Elabora una respuesta de queja y entrégala personalmente al padre, madre o tutor/a explicándole lo sucedido y las acciones a emprender.	Grupo Interno de Protección	1 día	Respuesta de queja por sospechas de abuso o maltrato
8	Da seguimiento al caso y archiva una copia de todos los informes en su expediente	Grupo Interno de Protección	1 día	
9	En caso de que el abuso o maltrato no se haya cometido elabora una respuesta de queja y entrégala personalmente al padre, madre o tutor explicándole lo sucedido.	Grupo Interno de Protección	1 día	
10	Archiva una copia de los informes en el expediente del NNA	Grupo Interno de Protección	1 día	

Procedimiento 3. Nna que quieran informar un abuso o maltrato por parte del personal de CIAM y/o socios/as

No. actividad	Actividades	Responsable(s)	Cronograma	Registro(s)
1	Informa de acuerdo a la edad de NNA su derecho a la protección y al buen trato, sobre el compromiso de CIAM para protegerles y la disponibilidad del equipo para escucharles se desean denunciar algo.	Facilitador/a Coordinador/a del área	1 día	
2	En caso de que un NNA exprese una incomodidad sobre la forma en que es tratado/a por personal de CIAM invítale a que lo comente con algún integrante del GIP o con alguna persona del equipo CIAM de su confianza	Equipo de CIAM y/o Socios/as	Inmediatamente	
3	Escucha activamente su denuncia, destaca su valentía al comentarlo y apóyale para llenar una queja de NNA por abuso o maltrato y finalmente coméntale que CIAM va a protegerle para que eso no suceda nuevamente.	Equipo de CIAM y/o Socios/as Grupo Interno de Protección	Inmediatamente	Formato 3. Queja de NNA por abuso o maltrato
4	Entrega la queja al GIP	Equipo de CIAM y/o Socios/as	Inmediatamente	
5	Investiga la veracidad de los hechos (esto debe ser con la mayor rapidez posible)	Grupo Interno de Protección	2 días	
6	En caso de que el abuso o maltrato se haya cometido, determina las acciones que CIAM debe hacer para la	Grupo Interno de Protección	2 días	

No. actividad	Actividades	Responsable(s)	Cronograma	Registro(s)
	reparación del daño hacia la víctima, esto podrá ser: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Denuncia ante las autoridades locales</li> <li>- Cubrir el costo de la atención de la víctima en caso de que lo requiera</li> <li>- Cambio de grupo o persona responsable a su cargo</li> <li>- Lo que el GIP considere conveniente para proteger al NNA</li> </ul>			
7	Determina la consecuencia que tendrá la persona responsable, esto podrá ser: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Separación de la organización</li> <li>- Acta administrativa</li> <li>- Llamada de atención</li> <li>- Lo que el GIP considere conveniente para proteger al NNA</li> </ul>	Grupo Interno de Protección	2 días	
8	Informa al NNA de acuerdo a su edad sobre la investigación que se hizo y las medidas que se tomaran al respecto.	Grupo Interno de Protección	1 día	
9	Elabora una respuesta de queja y entrégala personalmente al padre, madre o tutor/a explicándole lo sucedido y las acciones a emprender.	Grupo Interno de Protección	1 día	Respuesta de queja por sospechas de abuso o maltrato
10	Da seguimiento al caso y archiva una copia de todos los informes en su expediente	Grupo Interno de Protección	1 día	
11	En caso de que el abuso o maltrato no se haya cometido elabora una respuesta de queja y entrégala	Grupo Interno de Protección	1 día	

No. actividad	Actividades	Responsable(s)	Cronograma	Registro(s)
	personalmente al padre, madre o tutor explicándole lo sucedido.			
12	Informa al NNA de acuerdo a su edad sobre la investigación que se hizo y las medidas que se tomaran al respecto.	Grupo Interno de Protección	1 día	
13	Archiva una copia de los informes en el expediente del NNA	Grupo Interno de Protección	1 día	

Procedimiento 4. persona del equipo de CIAM que detecte que alguna persona del equipo de CIAM y/o socios/as no cumplan las políticas de protección a nna

No. actividad	Actividades	Responsable(s)	Cronograma	Registro(s)
1	Identifica el incumplimiento y si es posible coméntalo de inmediato con la persona que lo esté cometiendo para evitar que continúe haciéndolo.	Equipo CIAM y/o socios/as	Inmediatamente	
2	Elabora un informe de incumplimiento de las políticas de protección a NNA y entrégalo al GIP	Equipo CIAM y/o socios/as	1 día	Formato 4. Informe de incumplimiento de las políticas de protección a NNA
3	Investiga la veracidad de los hechos (esto debe ser con la	Grupo Interno de	2 días	

Todos los derechos reservados, CIAM Cancún A. C. 2018. Prohibida su copia total o parcial sin previa autorización.

No. actividad	Actividades	Responsable(s)	Cronograma	Registro(s)
	mayor rapidez posible)	Protección		
4	<p>En caso de que el incumplimiento se haya cometido, determina las acciones que CIAM debe hacer para la reparación del daño hacia la víctima, esto podrá ser:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Denuncia ante las autoridades locales</li> <li>- Cubrir el costo de la atención de la víctima en caso de que lo requiera</li> <li>- Lo que el GIP considere conveniente para proteger al NNA</li> </ul>	Grupo Interno de Protección	2 días	
5	<p>Determina la consecuencia que tendrá la persona responsable, esto podrá ser:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Separación de la organización</li> <li>- Acta administrativa</li> <li>- Llamada de atención</li> <li>- Lo que el GIP considere conveniente para proteger al NNA</li> </ul>	Grupo Interno de Protección	2 días	
6	Actualiza el informe sobre incumplimiento y si es necesario entrega una copia al padre, madre o tutor/a explicándole lo sucedido y las acciones a emprender	Grupo Interno de Protección	1 día	Informe de incumplimiento de las políticas de protección a NNA
7	Da seguimiento al caso y archiva una copia de todos los informes en el expediente del NNA y de la persona responsable	Grupo Interno de Protección	1 día	
8	En caso de que el incumpliendo no se haya cometido elabora un informe	Grupo Interno de Protección	1 día	
9	Archiva una copia de los informes en el expediente del	Grupo Interno de	1 día	

No. actividad	Actividades	Responsable(s)	Cronograma	Registro(s)
	NNA y de la persona responsable	Protección		
10	Da respuesta a la persona que identificó el incumplimiento sobre las acciones a tomar.	Grupo Interno de Protección	1 día	

Procedimiento 5. persona del equipo de CIAM tenga sospechas de abuso y/o maltrato hacia un nna por parte de una persona externa

No. actividad	Actividades	Responsable(s)	Cronograma	Registro(s)
1	Elabora un informe de sospechas de abuso a maltrato por parte de una persona externa y entrégalo al GIP	Equipo CIAM y/o socios/as	1 día	Formato 5. Informe de sospechas de abuso a maltrato por parte de una

No. actividad	Actividades	Responsable(s)	Cronograma	Registro(s)
				persona externa
2	Investiga la veracidad de los hechos (esto debe ser con la mayor rapidez posible)	Grupo Interno de Protección	2 días	
3	En caso de que el abuso o maltrato se haya cometido, determina la acciones que puede hacer la organización, esto puede ser: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Canalización a otras instancias y/o organizaciones</li> <li>- Denuncia ante las autoridades</li> <li>- Atención médica</li> <li>- Hablar con padre, madre o tutor/a del NNA</li> <li>- Lo que el GIP considere conveniente para proteger al NNA</li> </ul>	Grupo Interno de Protección	2 días	
4	En caso de que se haga una denuncia y/o se hable con su padre, madre o tutor/a da seguimiento y toma las medidas adicionales convenientes	Grupo Interno de Protección	1 día	
5	Si el abuso o maltrato se dio por como la organización desarrolla sus actividades aplica y/o mejora los mecanismos de protección a NNA	Grupo Interno de Protección	5 días	
6	Actualiza el Informe de sospechas de abuso a maltrato por parte de una persona externa	Grupo Interno de Protección	1 día	Informe de sospechas de abuso a maltrato por parte de una persona externa
7	Archiva una copia de los informes en el expediente del NNA	Grupo Interno de Protección	1 día	



## 4.2 Identificando señales de abuso o maltrato

Reconocer señales de potencial abuso y maltrato es complicado. Existen potenciales señales de alerta a las que pueden estar atentos/as, pero es necesario observarlas y evaluarlas con cuidado. No debemos asumir automáticamente que está ocurriendo un caso de abuso y/o maltrato; hablar con el niño o niña puede revelar un comportamiento bastante inocente. Es importante, sin embargo, no pasar por alto los cambios de conducta significativos, temores, preocupaciones, e indicadores físicos que esté exhibiendo un niño o una niña.

<b>Posibles señales de maltrato físico:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Moretones, quemaduras, torceduras, dislocaciones, mordeduras, cortes</li><li>• Excusas improbables dadas para explicar lesiones</li><li>• Lesiones no atendidas médicamente</li><li>• Lesiones en lugares del cuerpo normalmente no expuestos a caídas, juegos rudos, etc.</li><li>• Infecciones urinarias repetidas o dolor de estómago sin explicación</li><li>• Negativa a discutir las lesiones</li><li>• Resistencia al contacto físico</li><li>• Brazos y piernas cubiertos a pesar del calor</li><li>• Temor de regresar al hogar o de que el padre y la madre sean contactados</li><li>• Recelo o desconfianza frente a las personas adultas</li><li>• Tendencias autodestructivas</li><li>• Agresividad con los demás</li><li>• Actitud sumamente pasiva y complaciente</li><li>• Intento crónico de escapar</li></ul>	<b>Posibles señales de maltrato emocional:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Retraso en el desarrollo físico, mental y emocional</li><li>• Alto nivel de ansiedad</li><li>• Retraso o desorden repentino en el habla</li><li>• Temor a situaciones nuevas</li><li>• Baja autoestima</li><li>• Respuesta emocional inapropiada a situaciones dolorosas</li><li>• Pasividad o agresividad extrema</li><li>• Consumo de drogas o alcohol</li><li>• Intento crónico de escapar</li><li>• Compulsión al hurto</li><li>• Obsesiones o fobias</li><li>• Bajo rendimiento o falta de concentración repentinos</li><li>• Conductas para llamar la atención</li><li>• Cansancio persistente</li><li>• Decir mentiras</li></ul>
<b>Posibles señales de abandono o negligencia:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Hambre frecuente</li><li>• Crecimiento estancado</li><li>• Hurtos o atracones de comida</li><li>• Falta de higiene personal</li><li>• Cansancio permanente</li><li>• Vestimenta inapropiada, por ejemplo ropa de verano en invierno</li><li>• Tardanza o inasistencia escolar frecuente</li><li>• Problemas médicos no tratados</li><li>• Baja autoestima</li><li>• Relaciones sociales precarias</li><li>• Compulsión al hurto</li><li>• Consumo de drogas o alcohol</li></ul>	<b>Posibles señales de abuso sexual:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Conducta sexual inapropiada para la edad</li><li>• Indicadores físicos (en general, y en la zona genital y anal en particular)</li><li>• Indicadores de conducta (en general, y sexual en particular) que deben ser interpretados de acuerdo al nivel de funcionamiento y a la etapa de desarrollo en que se encuentre el niño o niña</li></ul>

## Conducta de Adultos

### Posibles señales de alerta en el comportamiento de personas adultas:

- Personas en cuya presencia uno o varios niños/as manifiestan una actitud inusualmente alterada o agitada pueden ser motivo de preocupación
- Miembros del personal, voluntarios/as o padres y madres de familia que le piden a un niño o una niña que mienta sobre algo (especialmente en relación con el hecho de encontrarse con el/la niño/a) son motivo de preocupación
- Miembros del personal, voluntarios/as o padres y madres de familia que le piden a usted que mienta sobre una situación que involucra a un niño o una niña – especialmente si el niño o niña luce alterado –constituyen motivo de preocupación
- Los encuentros privados (es decir, fuera del trabajo) entre un/a niño/a y un miembro del personal o voluntario/a son motivo de preocupación

### 4.3 Acusaciones de nna – escuchando una revelación de abuso y/o maltrato

#### Consejos Generales

- Acepte lo que el niño o niña dice
- Mantenga la calma
- Evite entrar en pánico
- Sea honesto/a
- Mire al niño/a directamente a los ojos
- No transmita la sensación de estar conmocionado/a
- Hágale saber al niño/a lo que hará después y dígame que le informará de lo que suceda
- Asegúrele que él/ella no tiene la culpa del abuso o maltrato
- Nunca lo presione para que revele más información
- No diga las palabras por él/ella, ni complete sus oraciones o formule supuestos
- Tenga presente que el niño/a puede haber sido amenazado
- Cerciórese de distinguir entre lo que el niño/a ha dicho y sus propias inferencias
- Hágale saber que usted necesita contarle a alguien más

Cosas que se puede decir	Cosas que no se debe decir
<ul style="list-style-type: none"> <li>• “Te creo.”</li> <li>• “Voy a tratar de ayudarte.”</li> <li>• “Te voy a ayudar.”</li> <li>• “Me alegro de que me hayas contado.”</li> <li>• “Tú no tienes la culpa.”</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• “Has debido contarle a alguien antes.”</li> <li>• “¡No puedo creerlo! ¡Estoy conmocionado/a!”</li> <li>• “Ah, eso explica un montón de cosas.”</li> <li>• “No, no me digas que... ¡sí es mi amigo/a!”</li> <li>• “No le voy a contar a nadie.”</li> </ul>

**Tome las previsiones necesarias para salvaguardar la integridad física y el bienestar psicológico del niño/a. Éstas pueden incluir facilitar una reunión con un médico o un psicólogo/a para recibir tratamiento.**

#### Al final de la revelación

- Reafirme al niño/a en el sentido que ha hecho bien en contarle
- Comuníquele lo que va a hacer ahora
- Busque ayuda de inmediato
- Anote precisamente lo que el niño le ha contado. Firme y póngale fecha a sus notas. Guarde en un lugar seguro sus notas por un periodo indefinido. Estas son esenciales para ayudar a su organización/servicios sociales/la policía a decidir lo que más le convenga al niño y que sea necesario.
- Busque ayuda para usted mismo si siente que necesita apoyo

#### Orientación adicional

- Si sus inquietudes incluyen daños inmediatos al niño o niña, actúe sin demora, ya que la omisión de actuar de inmediato puede poner al niño/a en mayor peligro.
- Si usted dispone de alguna información relativa al maltrato de un niño o niña, es su responsabilidad transmitírsela a alguien.
- El proceso conducente a la toma de decisiones deberá ser sustentado por la debida documentación, y todos los hechos o acusaciones y respuestas escritas deberán constar en el archivo.
- Cuando un caso sea descartado de inmediato, las razones para hacerlo deberán serle comunicadas a la persona que reportó el caso.

## 5. EVALUACIÓN Y MONITOREO

## ANEXOS

### Anexo A. Carta compromiso de cumplimiento de políticas

## CARTA COMPROMISO

A QUIEN CORRESPONDA:

Por este medio, yo \_\_\_\_\_  
me comprometo a cumplir con las políticas y procedimientos de protección organizacional a niñas, niños y adolescentes y el código de conducta de CIAM Cancún A. C. que tienen como función garantizar la protección de las niñas, niños y adolescentes que son beneficiari@s de sus programas. Así mismo, hago constar que he recibido dicha información de manera clara por parte del equipo de CIAM.

De no cumplir con el seguimiento de dichas políticas, procedimientos y código de conducta, estoy de acuerdo en asumir las consecuencias laborales y legales que la organización y/o la autoridad correspondiente determine.

Nombre y firma:

Nombre y firma de integrante del Grupo Interno de Protección CIAM:

**CARTA DE COMPROMISO**

**SOCIOS CIAM**

A quien corresponda:

Por este medio, yo \_\_\_\_\_ , integrante de (institución, fundación, empresa etc.): \_\_\_\_\_ he sido informado sobre las políticas de protección organizacional a niñas, niños y adolescentes y el código de conducta de CIAM Cancún A. C y me comprometo a seguirlas responsablemente. Así mismo, hago constar que CIAM me ha impulsado a desarrollar una política organizacional para nuestra agrupación.

Nombre y firma:

Nombre y firma de integrante del Grupo de Protección Interno:

## Anexo B. Consentimiento de uso de imagen

### Directrices de obtención de consentimiento

Edad del niño, niña	¿Se debe obtener consentimiento del	¿Se debe obtener
---------------------	-------------------------------------	------------------

Todos los derechos reservados, CIAM Cancún A. C. 2018. Prohibida su copia total o parcial sin previa autorización.

o adolescente	niño, niña o adolescente?	consentimiento de los padre, madre o tutores?
Menos de 7 años	No	..Sí
Entre 7 y 14	Sí, solo si el niño o niña comprende totalmente a qué está dando su consentimiento.	Sí
..Más de 14	Sí, solo si el niño, niña o adolescente comprende totalmente a qué está dando su consentimiento.	No es necesario si se ha obtenido el consentimiento del niño, niña o adolescente.

## CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO DE IMAGEN

### Consentimiento por parte de un niño, niña o adolescente

Estoy de acuerdo con que un representante de CIAM CANCÚN A. C.

- hable conmigo y grabe mis palabras
- me tome fotografías
- grabe un vídeo

Estoy de acuerdo con que CIAM Cancún A. C. utilice:

- mi historia
- fotografías mías

Entiendo que mi foto y/o información serán usadas para objetivos:

- educativos
- promocionales
- otros (especifique) \_\_\_\_\_

Nombre: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_

Firma/huella del pulgar: \_\_\_\_\_

Relación con el niño o niña: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_ Actividad o programa: \_\_\_\_\_

## CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO DE IMAGEN

## Consentimiento por parte del padre, madre o tutor/a

### Centro Integral de Atención a las Mujeres CIAM Cancún A.C.

#### PRESENTE:

Por medio del presente escrito autorizo a *Centro Integral de Atención a las Mujeres CIAM Cancún A.C.*, en adelante CIAM, la utilización de la imagen de mi hij@: \_\_\_\_\_, en campañas, promocionales y demás materiales de apoyo que considere pertinente para la difusión y promoción de CIAM CANCÚN y que se distribuya en el país o en el extranjero por cualquier medio ya sea impreso, electrónico o cualquier otro.

De igual manera, es mi deseo establecer que esta autorización es voluntaria y gratuita, y que, de acuerdo a lo señalado en la Ley Federal del Derecho de Autor, esta organización cuenta con mi autorización para la divulgación impresa y digital del material con la imagen de mi hij@ en las campañas de promoción que realice CIAM CANCÚN, estableciendo que se utilizara única y exclusivamente para los fines antes señalados.

- Tengo autoridad para firmar este formulario en nombre de mi hij@ (si no fue firmada la hoja de consentimiento por el niño, niña o adolescente).
- Confirmando que el niño, niña o adolescente también está de acuerdo.

Nombre: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_

Firma/huella del pulgar: \_\_\_\_\_

Relación con el niño o niña: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_ Actividad o programa: \_\_\_\_\_

.

Nota: se adjunta copia de identificación oficial

## CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO DE IMAGEN

## Consentimiento de cesión derechos de imagen

Yo, \_\_\_\_\_ en mi condición de entrevistado, autorizo al Centro Integral de Atención a las Mujeres CIAM Cancún AC, dentro del proyecto documental, para que incluya en cualquier soporte audiovisual para efectos de reproducción y comunicación pública, la entrevista realizada en la mencionada producción, así como para utilizar mi imagen en el proyecto para los fines y dentro de los propósitos establecidos por CIAM Cancún AC. Esta autorización de utilización del contenido de la entrevista y de mi imagen se hace sin perjuicio del respeto al derecho moral de paternidad e integridad establecido en la legislación autoral.

Por virtud de este documento el suscrito entrevistado declara que es propietario integral de los derechos sobre el contenido de la entrevista y en consecuencia garantiza que puede otorgar la presente autorización sin limitación alguna. En todo caso responderá por cualquier reclamo que en materia de derecho de autor se pueda presentar, exonerando de cualquier responsabilidad a CIAM Cancún AC. La autorización que aquí se concede sobre este material, es exclusiva para el proyecto en mención, el cual tendrá un uso sin fines de lucro y se utilizará única y exclusivamente para los fines señalados.

Nombre: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_

Firma/huella del pulgar: \_\_\_\_\_

Relación con el niño o niña: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_ Actividad o programa: \_\_\_\_\_

.

Nota: se adjunta copia de identificación oficial

### Anexo C. Formatos de rutas de denuncia

## FORMATO INFORME DE ACCIDENTE

### Acerca del:

?

Nombre:

?

Cargo:

?

Relación

con

el

NNA:

?

?

### Acerca del NNA:

?

Nombre:

?

Edad:

?

Proyecto

en

el

que

se

encuentra:

?

Grupo:

?

Persona

del

equipo

de

CIAM

a

su

cargo:

?

?

### Acerca del Accidente:

?

Fecha:

?

Lugar:

?

Hora:

?

Personas presentes:

?

¿El NNA tuvo lesiones por causa del accidente? Cuáles?:

?

## FORMATO QUEJA POR SOSPECHAS DE ABUSO O MALTRATO POR PARTE DEL EQUIPO CIAM

?

**Acercadeusted:??**

?

Nombre:\_\_\_\_\_ |

Edad:\_\_\_\_\_ ?

Relaciónconel niño, niña o adolescente:\_\_\_\_\_ |

?

**Acercadel niño, niña o adolescente:?**

?

Nombre:\_\_\_\_\_ |

Edad:\_\_\_\_\_ ?

Proyectoen el que se encuentra:\_\_\_\_\_ ?

Grupo:\_\_\_\_\_ ?

Personal del equipo de CIAM a su cargo:\_\_\_\_\_ |

?

**Acercadesu queja:??**

?

Fecha:\_\_\_\_\_ |

Lugar:\_\_\_\_\_ ?

Hora:\_\_\_\_\_ |

Presunto/a perpetrador/a:\_\_\_\_\_ ?

Describe lo que sucedió:?? \_\_\_\_\_ |

\_\_\_\_\_ ?

\_\_\_\_\_ ?

\_\_\_\_\_ ?

?

Mencione si necesita algo de parte de CIAM:\_\_\_\_\_ |

\_\_\_\_\_ ?

\_\_\_\_\_ ?

\_\_\_\_\_ ?

?

Nombre y firma de quien realiza la queja:\_\_\_\_\_ ?

?

Nombre y firma de quien recibe la queja:\_\_\_\_\_ |

?

?



## FORMATO QUEJA DE DENUNCIA POR ABUSO O MALTRATO POR PARTE DEL PERSONAL DE CIAM Y/O SOCIOS/AS

?

Este formato puede ser llenado por el niño, niña o adolescente, o si lo requiere, personal de CIAM le apoyará para que mencione la información requerida y llenando el formato.

?

### Acerca de ti:

?

¿Cuál es tu nombre? \_\_\_\_\_ |

¿Qué edad tienes? \_\_\_\_\_ ?

¿En qué proyecto participas? \_\_\_\_\_ |

¿En qué grupo estás? \_\_\_\_\_ |

¿Quién es tu facilitador/a? \_\_\_\_\_ ?

?

### Acerca de tu queja:

?

¿Qué fue lo que sucedió? \_\_\_\_\_ ?

\_\_\_\_\_ ?

\_\_\_\_\_ ?

¿Dónde sucedió?: \_\_\_\_\_ ?

¿En qué fecha? \_\_\_\_\_ |

¿A qué hora? \_\_\_\_\_ |

¿Quién o quiénes lo hicieron? \_\_\_\_\_ ?

?

¿Cómo te sentiste? \_\_\_\_\_ |

\_\_\_\_\_ ?

\_\_\_\_\_ ?

\_\_\_\_\_ ?

?

¿Podemos apoyarte de alguna forma?, ¿Cómo? \_\_\_\_\_ |

\_\_\_\_\_ ?

\_\_\_\_\_ ?

\_\_\_\_\_ ?

?

?

En caso de que haya recibido apoyo para escribir:

?

Nombre y firma de la persona que apoyó: \_\_\_\_\_

?

?

Nombre y firma de quien recibió la queja: \_\_\_\_\_

# FORMATO

## INFORME DE INCUMPLIMIENTO DE LAS POLÍTICAS DE PROTECCIÓN ANNA

?

### Acerca del Reportante:

?

Nombre: \_\_\_\_\_ |

Cargo: \_\_\_\_\_ |

Relación con ANNA: \_\_\_\_\_ |

?

### Acerca del ANNA:

?

Nombre: \_\_\_\_\_ |

Edad: \_\_\_\_\_ |

Proyecto en el que se encuentra: \_\_\_\_\_ |

Grupo: \_\_\_\_\_ |

Personal del equipo de CIAM a su cargo: \_\_\_\_\_ |

?

### Acerca del Incumplimiento:

?

¿El incumplimiento fue presenciado o se trata de una sospecha? \_\_\_\_\_

¿Tu queja se basa en información de primera mano o información que te ha sido divulgada por terceras personas? (De ser así, ¿por quién?): \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_ |

Lugar: \_\_\_\_\_ |

Hora: \_\_\_\_\_ |

Personal o personas del equipo CIAM que realizaron el incumplimiento: \_\_\_\_\_ |

?

Describe lo que sucedió: \_\_\_\_\_ |

?

?

?

?

?

¿Lo comentaste con todas las personas que realizaron el incumplimiento? ¿Por qué?: \_\_\_\_\_ |

?

?

¿Hubo más personas involucradas? (De ser así, ¿quiénes?): \_\_\_\_\_ |

?

Nombre y firma de quien realiza el reporte: \_\_\_\_\_ |

?

Todos los derechos reservados, CIAM Cancún A. C. 2018. Prohibida su copia total o parcial sin previa autorización.

Nombre y firma de integrante del Grupo Interno de Protección CIAM: \_\_\_\_\_ |

## FORMATO

### INFORME DE SOSPECHAS DE ABUSO O MALTRATO POR PARTE DE UNA PERSONA EXTERNA

?

**Acerca del ti:**

?

Nombre: \_\_\_\_\_

Cargo: \_\_\_\_\_

Relación con el INNA: \_\_\_\_\_

?

**Acerca del INNA:**

?

Nombre: \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_

Proyecto en el que se encuentra: \_\_\_\_\_

Grupo: \_\_\_\_\_

Personal del equipo de CIAM a su cargo: \_\_\_\_\_

?

**Acerca de tu inquietud:**

?

¿El abuso o maltrato fue presenciado o se trata de una sospecha? \_\_\_\_\_

¿Tu inquietud se basa en información de primera mano o información que le ha sido divulgada por terceras personas? (De ser así, ¿por quién?): \_\_\_\_\_

Fecha del supuesto incidente: \_\_\_\_\_

Lugar del supuesto incidente: \_\_\_\_\_

Hora del supuesto incidente: \_\_\_\_\_

Nombre del supuesto/a perpetrador: \_\_\_\_\_

Describe tu inquietud: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Observaciones personales (lesiones visibles, estado emocional del INNA, etc.): \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

?

?

Nombre y firma de quien realiza el reporte: \_\_\_\_\_

?

Nombre y firma de integrante del Grupo Interno de Protección CIAM: \_\_\_\_\_

## Anexo D. Directorio

### Recursos Legales

INSTANCIA	SERVICIOS	CONTACTO
<b>Vice Fiscalía Zona Norte (Cancún)</b>	Garantizar el estado de derecho, mediante la implementación de acciones eficaces y eficientes de prevención, investigación y persecución de los delitos, apegado a los principios de legalidad y certeza jurídica para respetar, proteger y garantizar los derechos humanos en beneficio de la sociedad.	Supermanzana 21, Manzana 3, Lote 14, Av. Xcaret esquina Kabah, C.P. 77500 Cancún Quintana Roo. Tel: (998) 881 7150. Ext. 2168 y 2200
<b>Fiscalía Especializada para la Atención de Delitos contra la Mujer y por Razones de Género</b>	Prevención investigación y persecución de delitos. Levantamiento de denuncias	Vice-Fiscalía Zona Norte (Cancún) Teléfono directo: 01 998 881 7150 Extensión: 2500 Dirección: Avenida Miguel Hidalgo (ruta 5) Región 94 segunda entrada, atrás de la iglesia Emmanuel
<b>Grupo Especializado de Atención a las Violencia Familiar GEAVI</b>	Rescate de víctimas de entornos de violencia brindando protección y asilamiento del agresor, canalización y asesoría legal.	Teléfonos: 911 y 2832070
<b>Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo</b>	Registro estatal de víctimas, fondo de ayuda, asistencia y reparación integral, asesoría jurídica victimal, atención y políticas públicas, capacitación e investigación	Av. 22 de enero No.001 Col. Centro, C.P. 77000. 01 (983) 835 0500, 835 0650 Chetumal
<b>Comisión Estatal de Derechos Humanos de Quintana Roo. Visitaduría Adjunta Cancún</b>	Atención jurídica: asesoría, formular escrito de queja, tramitar escrito de queja. Atención psicológica: atención en crisis, atención terapéutica continua	Dirección: Avenida Nader lote 30, smz. 2a mz. 5, Centro Teléfonos: 9988879458 9988982291
<b>Procuraduría de la Defensa del Menor y la Familia</b>	Asesoría Jurídica para víctimas de algún tipo de violencia, apoyos y acompañamientos.	Región 94, Manzana 76, Lote 3, Cancún (998) 888 89 22, 840 32 96 Ext. 311 y 312
<b>Instituto Nacional de Migración</b>	Regulación migratoria, asesoría jurídica	Av. Carlos Nader Lote. 1 Esq. Uxmal, Supermanzana 5, Col. Centro, C.P. 77500, Municipio Benito Juárez, Cancún, Quintana Roo.

01 (998) 881 35 60  
hsosag@inami.gob.mx

## Recursos de Atención a Víctimas

INSTANCIA	SERVICIOS	CONTACTO
<b>Hospital General Módulo Especializado en violencia</b>	Atención Médica y psicológica a víctimas	SM 65 Andador 5 entre calles 12 y 13, col. Puerto Juárez C.P. 77524 Cancún Teléfonos (998) 88 429 67, (998) 88 426 66
<b>Grupo Especializado de Atención a las Violencia Familiar GEAVI</b>	Rescate de víctimas de entornos de violencia brindando protección y asilamiento del agresor, canalización y asesoría legal.	Teléfonos: 911 y 2832070
<b>Instituto Quintanarroense de la Mujer</b>	Atención psicológica y asesoría legal	Av. Nader #. 5, manzana 5, Lote 4, Edificio Nader Planta Baja. C.P. 77500 Teléfono: (998) 892 00 33 y 892 00 34. Horario: 9am. A 17 horas
<b>Instituto Municipal de la Mujer</b>	Pláticas de prevención y detección de violencia, atención psicológica y jurídica a víctimas, programas de capacitación laboral a mujeres.	Teléfono: 886 85 37 Av. Chichen Itza Esquina Av. Industrial Mza. 29, Lote 1, Planta Alta Región 97 Cancún Quintana Roo

## Recursos de Salud

INSTANCIA	CONTACTO	MÁS INFORMACIÓN
<b>Cancerología de Quintana Roo</b>	886 67 96 / 843 58 26	Servicio Público
<b>Clínica Victoria</b>	884 24 07	Servicio Privado
<b>Clínica Morelos</b>	886 42 82	Servicio Privado
<b>Hospital General de Cancún</b>	01 998 887 3557	Servicio Público
<b>UNEME DEDICAM</b>	5 68 04 24	Servicio Privado
<b>Quirúrgica del sur</b>	843 54 54	Servicio Privado

<b>IMSS</b>	01 800 623 23 23	Servicio Público (si se cuenta con la afiliación de seguro médico)
<b>Hospital Americano</b>	01 998 287 8023	Servicio Privado
<b>Amérimed</b>	881 34 00	Servicio Privado
<b>Hospiten</b>	881 37 00	Servicio Privado
<b>ISSTE</b>	01 800 2000 128	Servicio Público
<b>Hospital Regional de Especialidades del IMSS</b>	01 998 267 8644	Servicio Público (si se cuenta con la afiliación de seguro médico)
<b>Centro de Integración Juvenil</b>	892 17 17	Centro de Rehabilitación, servicio público
<b>Centro de Rehabilitación Integral Municipal (CRIM)</b>	888 56 63 / 888 56 62	Centro de Rehabilitación, servicio público
<b>CRIT Quintana roo</b>	01 (998)1933031	Centro de Rehabilitación, servicio público
<b>Centro de Atención Múltiple</b>	884 35 17	Centro de Rehabilitación, servicio público

## Contactos de emergencia en Cancún

INSTANCIA	Contacto
<b>Emergencias</b>	911 (Salud, accidentes domésticos, violencia doméstica, robos, accidentes de tránsito)
<b>Banco de sangre</b>	8872695
<b>Bomberos</b>	8841202
<b>Incendios forestales</b>	9982068236
<b>Policía Judicial</b>	998 206 82 36
<b>Protección Civil</b>	8873435
<b>Tel - SIDA</b>	018007120886
<b>Jurisdicción Sanitaria</b>	8842342
<b>Seguridad Pública</b>	884 19 13 / 884 23 42 884 07 10
<b>Secretaría de Marina Armada de México</b>	*SOS MARINA (* 767 627 462)

## Otras organizaciones y redes interinstitucionales

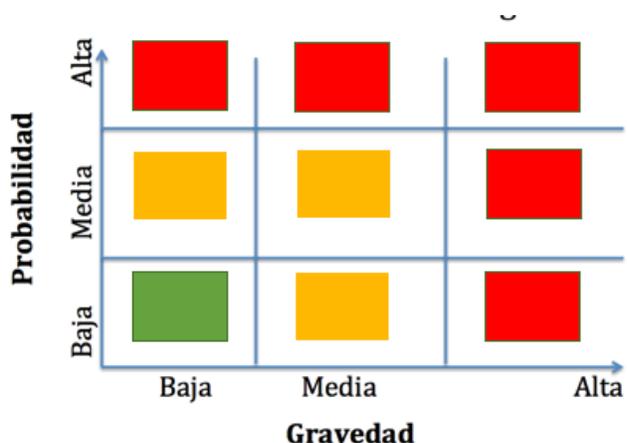
ORGANIZACIÓN	CONTACTO
<b>Asociación de Ayuda a Niños con Trastornos en el Desarrollo (ASTRA)</b>	Punta Tulbayab, Núm. 6, Lote 2. Mza. 37, SM. 24, Col. San Miguel, Cancún (998) 892 0173 <a href="mailto:astracancun@gmail.com">astracancun@gmail.com</a> <a href="http://www.astracancun.or">www.astracancun.or</a>
<b>Asociación de Padres de Familia con Hijos Deficientes Mentales de Benito Juárez</b>	Región 94, Manzana 10, Lote 1, Cancún (998) 888 7770 <a href="mailto:apafhdem@prodigy.net.mx">apafhdem@prodigy.net.mx</a> <a href="mailto:apafhdemqroo@outlook.com">apafhdemqroo@outlook.com</a> <a href="https://apafhdem.org/">https://apafhdem.org/</a>
<b>Asociación Pro Niños Excepcionales</b>	Región 94, Manzana 11, Lote 03, Cancún (998) 889 4603 <a href="mailto:pronisexcepcionales@hotmail.com">pronisexcepcionales@hotmail.com</a> <a href="http://www.proninos.org.mx">www.proninos.org.mx</a> FB: <a href="https://www.facebook.com/proninosexcepcionales.ac">proninosexcepcionales.ac</a>
<b>Cancún Pro Kids Defensa de los Derechos Humanos de la Mujer y el Menor Desvalido</b>	Av. Mexico, Mz 5, Lt 5, Región 512, Cancún (998) 886 8310 <a href="mailto:defensadelosderechoshumanos@yahoo.com">defensadelosderechoshumanos@yahoo.com</a> <a href="http://www.cancunprokids.com">www.cancunprokids.com</a>
<b>Centro Educativo Infantil Ki Imakool Paal 'Alo 'Ob</b>	Benito Juárez (998) 884 7901 <a href="mailto:ja.torresm@hotmail.com">ja.torresm@hotmail.com</a>
<b>Compartimos Bienestar y Salud para los Niños Mayas I.A.P.</b>	Benito Juárez <a href="mailto:mayasiap@yahoo.com.mx">mayasiap@yahoo.com.mx</a> (999) 259 6397
<b>Fundación Ciudad de la Alegría</b>	Carretera a Mérida Km 308.6, Cancún (998) 898 6224 al 26 <a href="mailto:info@ciudadalegria.org">info@ciudadalegria.org</a> <a href="http://www.ciudadalegria.org">www.ciudadalegria.org</a>
<b>Fundación Jorge Alann</b>	Calle Roble #5, SM 43, M4, Fracc. Pedregal del Bosque, Cancún (998) 203 1563 <a href="mailto:milton@fundacionjorgealann.org">milton@fundacionjorgealann.org</a> <a href="http://www.fundacionjorgealann.org">www.fundacionjorgealann.org</a>
<b>Fundación Palace Resorts</b>	Carretera Cancún Puerto Morelos Km21, SM 47, Cancún (998) 192 2010 <a href="mailto:rdeanda@palaceresorts.com">rdeanda@palaceresorts.com</a>
<b>Fundación Pro-Síndrome de Down de Cancún</b>	Av. 103, Mz. 11, Lote 1, Región 94, Cancún (998) 888 8353
<b>Mexfam (Proyecto Redes Jóvenes)</b>	Teléfono: 5554972512

<b>Save the Children. Fundación de Apoyo Infantil Quintana Roo I.A.P.</b>	Calle Dziuche, lote 16, SM 503, mza. 7, fraccionamiento Palmica, Cancún (998) 898 5960 <a href="mailto:monica.serna@savethechildren.org">monica.serna@savethechildren.org</a> <a href="http://www.savethechildrenmexico.org">www.savethechildrenmexico.org</a> FB: @scqroo TW: @SCQROO IS: Save the Children en Quintana Roo
<b>Toma el Control</b>	Calle Cielo, No. 3, Sm. 4, Mza. 6, Lote 18, Cancún (998) 157 6926 <a href="mailto:direccion@tomaelcontrol.org">direccion@tomaelcontrol.org</a> <a href="http://www.tomaelcontrol.org">www.tomaelcontrol.org</a> FB: Toma el control AC
<b>Servicio, Educación, Sexualidad y Salud (SEEDSSA)</b>	Anémona Mz.15, R 2a, Lt.13-8, SM 27, Cancun <a href="mailto:direccion@seedssa.org.mx">direccion@seedssa.org.mx</a> (998) 887 2697
<b>Círculo Social Igualitario</b>	Cancún (998) 225 6224 <a href="mailto:circulosocialigualitario@gmail.com">circulosocialigualitario@gmail.com</a>
<b>Observatorio de la Gobernanza</b>	Teléfono: 9981214035
<b>Equidad de género DDESSER</b>	Teléfono: 9981571710
<b>Red + Positiva de Quintana Roo</b>	Cancún (998) 887 4816 <a href="mailto:amigospositivosdequintanaroo@gmail.com">amigospositivosdequintanaroo@gmail.com</a>
<b>Aprendiendo a Vivir con VIH y SIDA</b>	Cancún (998) 143 2192 <a href="mailto:aprendiendoavivirconsida@hotmail.com">aprendiendoavivirconsida@hotmail.com</a>
<b>Centros de Integración Juvenil Cancún</b>	Calle 18, Mza 63, lote 3, Región 92, Cancún (998) 880 2988 (998) 197 2232 <a href="mailto:cijcancun1@hotmail.com">cijcancun1@hotmail.com</a> <a href="http://www.cij.gob.mx">www.cij.gob.mx</a> FB: cijcancun/
<b>CRIT Quintana Roo. Fundación Teletón</b>	Blvd. Luis Donaldo Colosio, No. 999, Lt. 1-11, Mz 5, SM 296, Cancún (998) 193 3060 <a href="mailto:alegria@teleton-qroo.org.mx">alegria@teleton-qroo.org.mx</a> <a href="http://www.teleton.org.mx">www.teleton.org.mx</a> FB: CRITQuintanaRoo/
<b>Fundación Aitana Razón social: Unidos por Aitana A.C:</b>	Col. Pedregal, Calle Diamante, Lote 21, Cancún (998) 110 3731 <a href="mailto:evelynyusi@hotmail.com">evelynyusi@hotmail.com</a>

	<a href="http://www.fundacionaitanaac.org">www.fundacionaitanaac.org</a> FB: @FundacionAitanaAC
<b>Gojoven México “México y Caribe Jóvenes”</b> <b>Razón social: México y Caribe Jóvenes A.C.</b>	Calle: Fovissste, Manzana 24, Lote 6, Colonia Cedros, Chetumal (983) 127 3860 <a href="mailto:jaci.amiga@hotmail.com">jaci.amiga@hotmail.com</a> <a href="https://gojoven.org/espanol/gojoven-mexico/">https://gojoven.org/espanol/gojoven-mexico/</a> FB: <a href="https://www.facebook.com/gojovenmex.oficial">gojovenmex.oficial</a>
<b>Huellas de Pan</b>	Cancún (998) 251 4849 <a href="mailto:mariaelena@huellasdepan.org">mariaelena@huellasdepan.org</a> <a href="http://www.huellasdepan.org">www.huellasdepan.org</a> FB: @Huellas.de.Pan

## Anexo E. Formato Análisis de Riesgos

### Clasificación de Riesgos



RIESGOS	PROBABILIDAD DE QUE SUCEDA (RELLENAR CON EL COLOR CORRESPONDIENTE)	GRAVEDAD (RELLENAR CON EL COLOR CORRESPONDIENTE)	ESTRATEGIAS DE MITIGACIÓN
