

"NADIE DA LO QUE NO TIENE" - ABEL SARAIBA

MANUAL DE SALVAGUARDA, SALUD MENTAL Y APOYO PSICOSOCIAL





SERIE

**MANUALES DE ATENCIÓN PSICOSOCIAL
DE CECODAP**

Cecodap es una organización venezolana que desde 1984 trabaja en la promoción y defensa de los derechos humanos de la niñez y adolescencia. Su énfasis está en la construcción de una convivencia sin violencia a través de la participación ciudadana de los niños, niñas y adolescentes, familias, centros educativos y sociedad.

Título: Manual de salvaguarda, salud mental y apoyo psicosocial

Abril, 2021.

Editorial El Papagayo.

Primera edición.

Depósito Legal: DC2020001167

ISBN: 978-980-331-132-2

Redacción:

Abel Saraiba, coordinador adjunto y del Servicio de Atención Psicológica Crecer sin Violencia de Cecodap.

Mariana Misticoni, psicóloga del Servicio de Atención Psicológica Crecer sin Violencia de Cecodap.

Ángela Villafranca, abogada del Área Jurídica de Cecodap.

Revisión:

Abel Saraiba, coordinador adjunto y del Servicio de Atención Psicológica Crecer sin Violencia de Cecodap.

Edición y diagramación:

Vanessa Moreno Losada, coordinadora del área de Comunicaciones de Cecodap.

Material realizado con apoyo técnico y financiero de UNICEF. Las opiniones y propuestas que aquí se incluyen no necesariamente reflejan el punto de vista de UNICEF.

ISBN: 978-980-331-132-2



9 789803311322

“Para proteger a las familias de las amenazas externas, primero debemos minimizar las internas”

ABEL SARAIBA

ÍNDICE

ÍNDICE	6	8.1. Obtención de consentimiento informado	21
INTRODUCCIÓN	7	8.2. ¿Qué puede hacerse cuando el niño, niña o adolescente se niega a consentir la atención psicosocial?	23
DEFINICIONES	9	8.3. Protección de la información y confidencialidad	25
2.1. Salud Mental y Apoyo Psicosocial	9	8.4. Consideraciones para evitar la revictimización	27
2.2. Protección	9	CONCLUSIONES	29
2.3. Violencia	10	REFERENCIAS	30
2.4. Derechos del niño	10		
2.5. Salvaguarda	12		
GESTIÓN DEL RIESGO	13		
3.1 Evaluación del riesgo	13		
3.2 Mitigación del riesgo	14		
GESTIÓN DEL RIESGO	16		
4.1. ¿Por qué reportar?	16		
4.2. ¿Qué se debe reportar?	16		
4.3. ¿Cómo reportar?	17		
4.4. Procedimiento de respuesta	17		
CONTRATACIÓN SEGURA	18		
CÓDIGO DE CONDUCTA	19		
HACIA UNA POLÍTICA INSTITUCIONAL	20		
ASPECTOS ESPECÍFICOS EN LA APS Y GESTIÓN DE CASOS	21		

INTRODUCCIÓN

El presente manual es el cuarto de una serie que hemos elaborado en Cecodap a fin de poder reflexionar sobre la Salud Mental y Apoyo Psicosocial (SMAPS) con niños, niñas y adolescentes.

A lo largo de este proceso trabajamos la atención con padres, madres y familias, docentes, así como dimos una mirada al personal que desarrolla programas y servicios de SMAPS.

En esta oportunidad hemos elegido dedicar este texto a la salvaguarda dentro de la atención psicosocial, puesto que resulta indispensable hacer que nuestras organizaciones sean cada día más seguras para los niños, niñas, adolescentes y sus familias.

Se realizan consideraciones generales sobre la salvaguarda, su vinculación con los derechos del niño y cómo puede implementarse este concepto dentro de la vida de las organizaciones, otorgando un especial énfasis en cómo este enfoque se relaciona con la SMAPS.

Estamos convencidos de que la protección de la niñez frente al daño que puede desprenderse de la acción realizada por las organizaciones es una práctica que debe emprenderse aún si la organización en cuestión no trabaja en SMAPS. No obstante, cuando realizamos atención psicosocial es imperativo adoptar cuidados y medidas especiales en virtud del campo sensible de la actividad humana que se aborda.

Necesitamos comprender la gran responsabilidad que asumimos al acompañar a niños, niñas, adolescentes, familias y otras personas a nivel psicosocial. Es por ello que se hace indispensable reflexionar en torno a los riesgos, su evaluación, mitigación y a la salvaguarda como enfoques. Además debemos pensar en las implicaciones de la contratación segura, los mecanismos de reporte y los procedimientos de acción. Al igual que necesariamente deben delimitarse cuáles son las pautas de comportamiento que rigen la conducta de los trabajadores psicosociales.

Otro de los elementos específicos que se aborda en este material es la obtención del consentimiento informado, sus límites, desafíos y consideraciones específicas. Así mismo, se ahonda en la confidencialidad, sus alcances y condiciones en la atención psicosocial.

Por último, podrá encontrarse un apartado que plantea elementos orientados a reducir la revictimización en los programas y servicios de SMAPS.

De modo alguno debe considerarse este manual como un texto definitivo o final. Comprendemos en Cecodap que la actividad humana es cambiante y los desafíos en la atención psicosocial poseen un carácter dinámico que nos llevan a una permanente revisión de los enfoques, estrategias y retos.

Es posible que otros elementos adicionales puedan construirse, debatirse e implementarse. Por tanto, buscamos que sea este un insumo que abra las puertas a una construcción colectiva sobre la responsabilidad que tenemos frente a los niños, niñas y adolescentes y las formas disponibles para que nuestras respuestas estén a la altura de nuestro compromiso.



DEFINICIONES

2.1. Salud Mental y Apoyo Psicosocial

Salud Mental y Apoyo Psicosocial (SMAPS) es una expresión compuesta que se utiliza en este documento siguiendo lo establecido en la Guía del IASC sobre Salud Mental y Apoyo Psicosocial (*Inter-Agency Standing Committee, 2007*), por ser conceptos estrechamente relacionados entre sí y complementarios.

El término hace referencia a todo tipo de apoyo que se brinde para proteger o promover el bienestar psicosocial y/o prevenir o tratar las condiciones de salud mental. En este sentido, el uso de este término integrado permite dar cuenta de la necesidad de atender tanto los problemas de salud mental como los psicosociales, que en contextos adversos están muy interconectados; y al mismo tiempo, hace visible que dichas intervenciones deben ser llevadas a cabo por un grupo de actores tan amplio como sea posible.

2.2. Protección

Se refiere a las labores de prevención y respuesta ante situaciones de violencia, la explotación y el abuso contra niños, niñas y adolescentes, que han sido provocadas por su familia, su entorno social/político o por causas naturales (La Alianza para la Protección de la Niñez en la Acción Humanitaria [La Alianza], 2019).

Tal como se establece en el artículo 19 de la Convención sobre los Derechos del Niño (Organización de las Naciones Unidas [ONU], 1989):

Los Estados Partes adoptarán todas las medidas legislativas, administrativas, sociales y educativas apropiadas para proteger al niño contra toda forma de perjuicio o abuso físico o mental, descuido o trato negligente, malos tratos o explotación, incluido el abuso sexual, mientras que el niño se encuentre bajo la custodia de los padres, de un representante legal o de cualquier otra persona que lo tenga a su cargo.

Esas medidas de protección deberían comprender, según corresponda, procedimientos eficaces para el establecimiento de programas sociales con objeto de proporcionar la asistencia necesaria al niño y a quienes cuidan de él, así como para otras formas de prevención

y para la identificación, notificación y remisión a una institución, investigación, tratamiento y observación ulterior de los casos antes descritos de malos tratos al niño y según corresponda, la intervención judicial (Art. 19).

2.3. Violencia

Se entenderá como violencia todo acto que, desprendido de relaciones de poder, viole o amenace la integridad física o psicológica de un niño, niña o adolescente, bien sea de forma intencional o no. Este acto puede ser manifestado a través del castigo físico y humillante, el maltrato, vejaciones, insultos, manipulación, negligencia, abandono, acoso, intimidación, abuso sexual, entre otros. La violencia no necesariamente dejará algún tipo de señales o marcas físicas en el niño, pero siempre producirá un efecto perjudicial en su desarrollo.

2.4. Derechos del niño

En Venezuela, todas las personas que tengan conocimiento de amenazas o violaciones de los derechos y garantías de un niño, niña o adolescente, tiene el derecho y deber de denunciar ante las autoridades competentes, según está establecido el artículo 91 de la Ley Orgánica para la Protección de Niños, Niñas y Adolescentes (2015), en el artículo 267 del Código Orgánico Procesal Penal (2012) y 70 de la Ley Orgánica sobre el Derecho de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia (2015).

Al hablar sobre los derechos del niño, partiendo de una perspectiva de derechos humanos y la protección integral es importante partir de cuatro principios fundamentales:

2.4.1 Igualdad y no discriminación

Según el artículo 2 de la Convención sobre los Derechos del Niño (ONU, 1989), este principio debe entenderse como:

Los Estados Partes respetarán los derechos enunciados en la presente Convención y asegurarán su aplicación a cada niño sujeto a su jurisdicción, sin distinción alguna, independientemente de la raza, el color, el sexo, el idioma, la religión, la opinión política o de otra índole, el origen nacional, étnico o social, la posición económica, los impedimentos físicos, el nacimiento o cualquier otra condición del niño, de sus padres o de sus representantes legales.

Los Estados Partes tomarán todas las medidas apropiadas para garantizar que el niño se vea protegido contra toda forma de discriminación o castigo por causa de la condición, las actividades, las opiniones expresadas o las creencias de sus padres, o sus tutores o de sus familiares (Art. 2).

Ahora bien, los derechos deben ser aplicados sin distinción de raza, clase social, color, posición económica, religión, origen étnico, impedimentos físicos o mentales o cualquier otra condición que puedan tener los niños, niñas o adolescentes, sus padres, sus representantes o familiares.

Cada organización, en el marco de los programas y servicios de SMAPS deberá considerar a todos los niños, niñas y adolescentes sujetos de derecho, manteniendo un trato respetuoso y sin discriminación alguna. Cada uno de los miembros de las organizaciones al momento de comunicarse con niños, niñas y adolescentes tiene que mantener un trato igualitario y respetuoso. En consecuencia, siguiendo este principio, está prohibido el uso de términos peyorativos o discriminatorios, sobrenombres o apodos que agredan su dignidad o atenten contra su identidad, por ende, se recomienda llamar a cada persona por su nombre.

2.4.2. Interés superior

En la Convención sobre los Derechos del Niño (ONU, 1989), este principio se entiende como:

En todas las medidas concernientes a los niños que tomen las instituciones públicas o privadas de bienestar social, los tribunales, las autoridades administrativas o los órganos legislativos, una consideración primordial que se atenderá será el interés superior del niño.

Los Estados Partes se comprometen a asegurar al niño la protección y el cuidado que sean necesarios para su bienestar, teniendo en cuenta los derechos y deberes de sus padres, tutores u otras personas responsables de él ante la ley y, con ese fin, tomarán todas las medidas legislativas y administrativas adecuadas.

Los Estados Partes se asegurarán de que las instituciones, servicios y establecimientos encargados del cuidado o la protección de los niños cumplan las normas establecidas por las autoridades competentes, especialmente en materia de seguridad, sanidad, número y competencia de su personal, así como en relación con la existencia de una supervisión adecuada (Art. 3).

En todas aquellas decisiones que se tomen con respecto a niños, niñas y adolescentes siempre hay que tomar en cuenta el interés superior. Además, es de vital importancia, antes de tomar alguna decisión con respecto a situaciones que podrán afectar al niño, niña o adolescente, hacer una evaluación a cada caso en particular para determinar qué corresponde a este interés superior, así como también será necesario escuchar los puntos de vista y la opinión del niño, niña o adolescente, dependiendo de su desarrollo. Por otro lado, la aplicación de este principio implica que busca evitar abusos o discrecionalidades al tomar decisiones relacionadas con niños, niñas y adolescentes.

2.4.3. *Prioridad absoluta*

Este principio, según la Convención sobre los Derechos del Niño (ONU, 1989) puede entenderse como:

- Los Estados Partes adoptarán todas las medidas administrativas, legislativas y de otra índole para dar efectividad a los derechos reconocidos en la presente Convención. En lo que respecta a los derechos económicos, sociales y culturales, los Estados Partes adoptarán esas medidas hasta el máximo de los recursos de que dispongan y, cuando sea necesario, dentro del marco de la cooperación internacional. (Art. 4)
- Los derechos humanos de niños, niñas y adolescentes deben ser atendidos con prioridad absoluta, esto implica que se deben tomar medidas para garantizar su bienestar y protección. En cada organización, se debe tener como propósito que los derechos del niño tengan prioridad absoluta, por esta razón, en los procesos de formulación y ejecución de los programas y servicios de SMAPS, así como también en la toma de decisiones se presta especial preferencia y asistencia a niños, niñas y adolescentes.

2.4.4. *Participación*

En el artículo 12 de la Convención sobre los Derechos del Niño (ONU, 1989) se entiende el derecho a la opinión o participación como:

Los Estados Partes garantizarán al niño que esté en condiciones de formarse un juicio propio el derecho de expresar su opinión libremente en todos los asuntos que afectan al niño, teniéndose debidamente en cuenta las opiniones del niño, en función de la edad y madurez del niño.

Con tal fin, se dará en particular al niño oportunidad de ser escuchado, en todo procedimiento judicial o administrativo que afecte al niño, ya sea directamente o por medio de un representante o de un órgano apropiado, en consonancia con las normas de procedimiento de la ley nacional. (Art. 12)

En consecuencia, cada niño, niña y adolescente tiene derecho a la información, a expresar su opinión sobre aquellas situaciones que los involucren o afecten, y que, por ende, esta opinión sea escuchada y valorada de acuerdo a su edad y desarrollo. Para hacer valer este principio, las organizaciones deberán promover la participación activa de niños, niñas, adolescentes en asuntos de su interés.

2.5. **Salvaguarda**

Son todas las medidas individuales y colectivas que una organización adopta para prevenir y responder ante cualquier amenaza o daño que puedan sufrir los niños, niñas, adolescentes o personas que participan o se relacionan con una organización. Estas medidas comprenden la protección y prevención con respecto a maltrato físico, psicológico, abuso, explotación sexual, o cualquier otra forma de violencia que pueda ser generada en contra de niños, niñas y adolescentes por el contacto con empleados, aliados, socios, contratistas, prestadores de servicio y voluntarios relacionados con la organización.

GESTIÓN DEL RIESGO

El riesgo se entiende como la probabilidad de que ocurra un evento que afecte a los individuos y tal como lo establece *La Alianza* (2019) “en cuanto a la protección de la niñez y adolescencia, el riesgo se refiere a la probabilidad de que las violaciones y amenazas a los derechos de los niños, niñas y adolescentes (NNA) se manifiesten y les causen daño”. Esa probabilidad puede ser mayor o menor dependiendo de la presencia de una o varias amenazas y de la vulnerabilidad del NNA respecto a dicha amenaza, tomando en cuenta que existen factores de riesgo específicos asociados a la edad y al género.

El riesgo es inherente a cualquier situación, por lo que no se habla de eliminarlo sino de gestionarlo, siendo el objetivo principal mitigar o disminuir su probabilidad, al controlar las posibles amenazas y reducir la vulnerabilidad de los individuos, destacando que los niños, niñas y adolescentes pueden estar expuestos a numerosos riesgos.

Teniendo esto en cuenta, la implementación de la salvaguarda de la niñez debe comprender el establecimiento de mecanismos de prevención y gestión de riesgos, que permitan evaluarlos y mitigarlos tomando en cuenta la seguridad de niños, niñas y adolescentes. Los procesos de evaluación y mitigación son conjuntos y se deben incorporar en el diseño de los programas que involucren su participación en espacios presenciales y virtuales, considerando el manejo de los datos e información de los participantes y la contratación del personal.

Para llevar a cabo estos procesos de forma eficiente, se recomienda ampliamente que se designe a una persona que asuma el rol de articular las acciones en materia de Salvaguarda. Esta persona se conoce como **Punto Focal de Salvaguarda** y trabaja de manera coordinada con el resto de la organización para prevenir y responder de forma rápida y oportuna ante cualquier situación que represente un riesgo para las personas que participan en la organización.

A continuación, se exponen los procesos de evaluación y mitigación del riesgo que toda organización debe implementar.

3.1 Evaluación del riesgo

El compromiso de evaluar de forma regular y sistemática los riesgos se asume desde el diseño y desarrollo de programas donde exista trabajo directo con niños, niñas y adolescentes. De manera que el enfoque de salvaguarda se incorpore desde el inicio y se planifiquen los po-

sibles proyectos y actividades tomando en cuenta las normas sociales, culturales y económicas del entorno, las condiciones del espacio y la presencia de amenazas preexistentes.

Igualmente, se deben llevar a cabo evaluaciones de riesgo en cada una de las áreas de la organización; lo que puede incluir el área de comunicaciones, la participación infantil en medios o eventos, investigación e incidencia, entre otras.

La organización puede hacer uso de distintos mecanismos para este propósito debido a que existen múltiples herramientas que se complementan entre sí. Sin embargo, la herramienta principal la constituye un instrumento que permite identificar los riesgos potenciales de cada actividad que se realice y asignar a cada riesgo un puntaje, tomando en cuenta el grado de amenaza a los participantes y su vulnerabilidad ante dicha amenaza. Este puntaje se asignará mediante el consenso de los organizadores de la actividad y para ello se pueden utilizar escalas numéricas (1 al 3) o nominales (bajo, medio, alto).

Otras herramientas útiles pueden ser los mapas de riesgo de las localidades en donde se trabaja. Estos pueden ayudar a identificar las zonas con mayor número de amenazas que comprometan la seguridad, lo que puede ser un buen recurso para ubicar las zonas más seguras para los traslados y las actividades. Así mismo, las listas de chequeo con las condiciones que deben tener los espacios tanto físicos como virtuales, pueden ser de gran ayuda para valorar la presencia de riesgos.

Por otro lado, es importante que la evaluación de riesgos sea permanente, es decir, deben haber mecanismos y personas designadas para vigilar el desenvolvimiento de las actividades y las acciones que son llevadas a cabo por el personal de la organización durante las mismas. Para ello se puede contar con visitas sorpresa y presencia de observadores en las actividades, un circuito de cámaras, la realización y monitoreo de informes de las actividades, softwares de monitoreo para actividades virtuales, entre otros.

Finalmente se recomienda que este sea un procedimiento estandarizado y que cada miembro de la organización conozca los instrumentos a utilizar, pues esto permitirá que todos se sensibilicen y se asuma la responsabilidad de realizar las evaluaciones de forma colectiva.

3.2 Mitigación del riesgo

Una vez se han identificado los riesgos, se establecerán todas las medidas necesarias para la mitigación de los mismos, lo que implica implementar acciones para reducir su probabilidad, disminuyendo las amenazas y priorizando la seguridad y bienestar de los niños, niñas y adolescentes, incluso si esto puede afectar el nivel de logro de los objetivos de los programas.

Para cada riesgo potencial se recomienda que se tomen en consideración al menos tres medidas de mitigación, siendo imprescindible que estas tomen en cuenta el interés superior de la niñez y sean factibles, por lo que deberán estar ajustadas a la capacidad de la organización.

Dichas medidas deben incluirse en el formato de evaluación de riesgos y deben orientarse a garantizar que los entornos donde participen niños, niñas y adolescentes sean seguros, considerando tanto las condiciones ambientales y del entorno social como las acciones de las personas involucradas de la organización y otros participantes.

No sólo es importante reducir las amenazas sino también la vulnerabilidad de los niños, niñas y adolescentes ante el riesgo de sufrir algún abuso, por lo que una de las medidas de mitigación, que siempre debe ser implementada, es la orientación que se debe dar a niños, niñas y adolescentes sobre el comportamiento esperado de un miembro, socio o voluntario de la organización y sobre cómo notificar alguna inquietud o incomodidad que surja durante su participación en las actividades.

Al culminar el proceso de evaluación y establecimiento de medidas de mitigación, la persona designada por la organización como **Punto Focal de Salvaguarda**, deberá revisar la evaluación preliminar de riesgo y ofrecer sus recomendaciones, a fin de que la organización autorice o no la realización de la actividad.

De ser aprobada la actividad, las medidas de mitigación establecidas deberán ser comunicadas al personal, los socios, niños, niñas y sus comunidades, en un lenguaje de fácil comprensión, ajustado a las edades y en formatos accesibles, en un esfuerzo por lograr que su implementación sea garantizada y promovida por todos los involucrados.



EL PAPEL DEL REPORTE

4.1. ¿Por qué reportar?

La violencia y el abuso en contra de un niño, niña o adolescente pueden tener graves consecuencias en su salud física y psicológica. En consecuencia, cada organización que tenga contacto directo con algún niño, niña o adolescente tiene la responsabilidad tanto individual como colectiva de garantizar la protección de sus derechos. Por ende, cualquier acción o comportamiento de algún empleado, aliado, socio, contratista, colaborador, proveedor, prestador de servicio o voluntario que no esté acorde con los principios de la organización, su código de conducta, la política de salvaguarda y, que viole o amenace la integridad de un niño, niña o adolescente deberá ser reportado, para que así se tomen las medidas respectivas.

4.2. ¿Qué se debe reportar?

Se deberán reportar las siguientes situaciones:

- Si se tiene sospecha de que algún miembro del equipo, aliado, socio, contratista, colaborador, proveedor, prestador de servicio o voluntario de la organización ha incumplido el código de conducta o la política de salvaguarda.
- Si se conoce sobre la materialización de una violación del código de conducta o la política de salvaguarda de la organización por parte de un empleado, aliado, socio, contratista, colaborador, proveedor, prestador de servicio o voluntario de la organización.
- Si una de las actividades desarrolladas bajo la responsabilidad de la organización pone en riesgo la vida, integridad o seguridad de quienes la dictan o de sus participantes.

Este mecanismo de reporte no debe ser utilizado como forma de perjudicar a los empleados, aliados, socios, contratistas, colaboradores, proveedores, prestadores de servicios o voluntarios de la organización. El reporte se deberá realizar con la finalidad de proteger y de poder garantizar un ambiente seguro para aquellos niños, niñas y adolescentes que tengan contacto con la organización.

4.3. ¿Cómo reportar?

1. **Reporte.** El reporte debe hacerse preferiblemente dentro de las primeras 24 horas de tener conocimiento o sospecha de algún hecho que viole el código de conducta o la política de salvaguarda, para así activar los mecanismos necesarios dentro del menor tiempo posible. El reporte, podrá ser formulado con nombre y apellido o, de ser necesario, en forma anónima.
2. **Canales de reporte.** Se deberán establecer canales que favorezcan la realización de los reportes y que garanticen la confidencialidad de la información suministrada. Algunos de los canales que se pueden implementar para este propósito son: una dirección de correo electrónico destinada para esto, números telefónicos/línea de ayuda y/o un buzón exclusivo de salvaguarda. Estos canales deberán ser accesibles tanto para los miembros de la organización como para los usuarios de los servicios, y a su vez, estar adaptados a todas las edades y géneros.
3. **Punto focal.** Resultará beneficioso para la organización destinar un punto focal que reciba y procese los reportes. El mismo deberá ser accesible para la comunidad, es decir, deberán ser miembros del equipo que tengan contacto directo con los niños, niñas, adolescentes y sus cuidadores o responsables.

4.4. Procedimiento de respuesta

1. **Investigación.** Es recomendable que en un lapso no superior a las 72 horas siguientes de haber recibido el reporte, el punto focal inicie una investigación con la finalidad de que sea debidamente evaluada la situación y se establezca un plan de acción. La organización siempre deberá encargarse de la investigación de las situaciones reportadas. Por ende, en el supuesto de observar o presenciar una situación de riesgo, no es obligatorio que se presenten soportes de las afirmaciones planteadas.
2. **Plan de acción.** El plan de acción puesto en marcha por la organización contempla una serie de medidas internas, que pueden ser de tipo disciplinario como programático y de mitigación del potencial daño causado. También deben haber estrategias externas orientadas a la denuncia y adopción de medidas administrativas que resulten necesarias de acuerdo con el ordenamiento jurídico.
3. **Informe.** Una vez culmine el desarrollo del plan de acción y se hayan tomado todas las medidas respectivas para el caso, se deberá redactar un informe conclusivo con toda la información y pasos transcurridos, incluyendo todos los soportes necesarios (como denuncias, notificaciones, etc.). Dicho informe deberá ser archivado.

CONTRATACIÓN SEGURA

A la hora de la contratación de nuevos empleados, servicios y proveedores, así como aliados o implementadores, se deberá establecer un procedimiento para evaluar sus aptitudes, experiencia, competencias técnicas, credenciales, así como también requerimientos éticos y morales que vayan acorde con los principios de la organización. Estos procedimientos se deberán llevar a cabo con la finalidad de asegurar el mejor desempeño del servicio de salud mental y apoyo psicosocial y con la intención de prevenir riesgos en situaciones que puedan afectar a niños, niñas, adolescentes, a sus familias u otros.

Es importante destacar que cada una de las contrataciones deberá ser sometida a consideración de la directiva de la organización y no deberá realizarse de forma unilateral por ningún miembro, con la finalidad de asegurar la transparencia de estos procedimientos.



CÓDIGO DE CONDUCTA

El **Código de Conducta** de una organización es un documento que establece las directrices acerca del comportamiento esperado por los trabajadores y toda persona vinculada a la misma, siendo así la principal referencia para que las decisiones y acciones diarias, sean reflejo de los valores y principios de la organización.

La importancia de este documento radica en que permite establecer aquellos comportamientos en relación a niños, niñas y adolescentes que se consideran dentro de los estándares del comportamiento ético y aquellos que constituyen violaciones de los valores, principios, reglamentos y políticas de la organización. En este sentido, para su elaboración, las organizaciones que brindan servicios de SMAPS a niños, niñas y adolescentes, deberán regirse con el enfoque de derechos y garantizar que en dichas directrices de comportamiento se respeten esos derechos.

Se espera que el **Código de Conducta** sea lo suficientemente explícito para que cumpla con la función de aclarar las dudas relacionadas con la conducta y el comportamiento ético en el desarrollo de las actividades laborales y que los trabajadores y personas vinculadas a la organización puedan comprender la pertinencia de dichas normas. Así mismo, se recomienda que el código incluya las posibles sanciones en las que se puede incurrir cuando se incumple lo establecido en dicho código (ONU, 2013).

Es imperativo que este documento sea difundido ampliamente y debe ser firmado por cada persona que mantenga una relación directa con la organización. Con la firma del documento, la persona no sólo asume el compromiso individual de adherirse a sus directrices, sino también de informar a las instancias internas correspondientes, cualquier incidente o violación del código del que sea testigo o que le sea informado en las actividades cotidianas (ONU, 2013).

HACIA UNA POLÍTICA INSTITUCIONAL

Una política institucional permite establecer los lineamientos y protocolos de actuación en diferentes ámbitos dentro de una institución. Es una guía que permite integrar y formalizar las pautas que norman la ejecución de las actividades y los límites dentro de los cuales se puede actuar ante una determinada situación.

Una política de salvaguarda de la niñez permite establecer de forma clara el compromiso de la organización para reducir la posibilidad de que niños, niñas y adolescentes sufran daños a causa de las acciones deliberadas o no intencionales de sus miembros y las personas que colaboran con su trabajo. De tal forma, lo establecido en la política corresponde a un compromiso colectivo e individual que asumen las organizaciones que apoyan a la niñez y sus miembros, al ser conscientes de la confianza que niños, niñas, adolescentes y la comunidad les otorga por el llamado que tienen a proteger y apoyar su desarrollo.

La importancia de su elaboración e implementación radica en que en ella se reúnen todas las medidas de prevención y respuesta que la organización adopta para crear entornos seguros y garantizar que se dé prioridad al bienestar de niños, niñas y adolescentes, lo que finalmente permite reducir los posibles daños y contribuye a la credibilidad de la organización.

En este sentido, la misma cumple con el propósito de reducir la ambigüedad y ofrecer las orientaciones necesarias para que todos los miembros de la organización conozcan y asuman su responsabilidad personal de prevenir y reportar cualquier sospecha de negligencia, abuso, trata, explotación laboral, sexual o de cualquier otra índole.

Se espera que dicha política vaya acompañada del **Código de Conducta** y que la misma sea difundida en formatos amigables para dar a conocer la salvaguarda de la niñez y de la adolescencia tanto a los miembros de la organización, como a las personas vinculadas a ella (socios, voluntarios, contratistas, entre otros) y a la comunidad que participe de sus programas.

La divulgación y el cumplimiento de la **Política de Salvaguarda de la Niñez y de la Adolescencia** y del **Código de Conducta** deberá ser monitoreado por el **Punto Focal de Salvaguarda**, y será responsabilidad de cada miembro de la organización utilizar los mecanismos de reporte para informar cualquier violación de dichas normativas.

ASPECTOS ESPECÍFICOS EN LA APS Y GESTIÓN DE CASOS

Si bien la salvaguarda de la niñez es una responsabilidad compartida e individual de cada uno de los miembros de una organización y su implementación debe ser transversal a la actividad que se desarrolla en el seno de la misma; en la atención psicosocial deben establecerse consideraciones particulares que permitan integrar este enfoque en el marco de procesos asociados.

La vulnerabilidad de las personas que pueden requerir servicios de SMAPS es mayor, puesto que los niños, niñas, adolescentes y sus familias podrían haberse visto expuestos a situaciones de violencia o circunstancias vitales que les han afectado emocionalmente, o que pudieran estigmatizarles si se hacen públicas.

Así mismo, es fundamental tomar consciencia de que en el seno de relaciones terapéuticas se construyen dinámicas asimétricas de poder que, de no administrarse adecuadamente, son susceptibles a causar daño. Es por lo anterior, que hemos desarrollado este apartado con consideraciones específicas para este contexto.

8.1. Obtención de consentimiento informado

El consentimiento informado es un procedimiento por medio del cual se establece con el solicitante –de algún servicio o participante de un proceso de investigación– una relación dialógica entre objetivos, riesgos y beneficios.

Más que un documento formal, hoy día es una exigencia ética y un derecho establecido en la legislación de múltiples Estados que reconoce la autonomía de las personas y su capacidad de tomar decisiones (Organización Panamericana de la Salud, 1996).

Como aspecto fundamental al momento de abordar decisiones que involucran niños, niñas y adolescentes para asegurar el desarrollo integral de estos, así como su disfrute pleno y efectivo de derechos, debe tenerse presente el interés superior de NNA (LOPNNA, 2015), previamente desarrollado en el apartado correspondiente a los derechos del niño.

En el contexto de nuestra legislación se establece que el interés superior no es una disposición electiva u optativa por parte del personal que trabaja con niños, niñas y adolescentes, así como tampoco lo sería para quienes desarrollan programas de SMAPS. En consecuencia,

este principio será orientador para la adopción de cualquier curso de acción, se trate de un hecho relacionado con la salud o no. No obstante, para su determinación es preciso tener en cuenta algunos criterios definidos, como lo son:

- Tener en cuenta la opinión de niños, niñas y adolescentes. Esto no implica necesariamente que la decisión adoptada sea la que el niño desee o prefiera. No obstante, no es posible determinar su interés superior sin haberle escuchado.
- Establecer un equilibrio entre los derechos, garantías de los niños y sus deberes.
- Hacer un balance entre sus derechos y los de otras personas.
- La condición específica de los niños como personas en desarrollo. En ese sentido se reconoce en el artículo 13 de la LOPNNA el ejercicio progresivo de los derechos y garantías, el cual se realiza de forma personal conforme a su capacidad evolutiva. La función de los padres en este sentido es de orientar y acompañar para el ejercicio de los derechos, inclusive, en caso de discapacidad se reconoce el derecho del niño para ejercer sus derechos al máximo de sus capacidades.

En términos generales puede considerarse una práctica deseable y cónsona con los derechos de la niñez, que frente a procesos de atención psicosocial se pueda obtener el consentimiento informado de los padres o representantes legales. No obstante, el hecho de que sea necesario el consentimiento de padres, madres, representantes o responsables no significa que esto debe hacerse de manera unilateral. El niño, tiene el derecho de dar su consentimiento, pues de acuerdo al artículo 43 de esta misma ley, tiene el derecho a ser informado de forma veraz y oportuna sobre los principios básicos de prevención y sobre su estado de salud, de acuerdo a su desarrollo.

En consecuencia, sobre esta base se tiene como criterio fundamental que el niño debe participar de las decisiones que conciernen a su condición de salud, respondiendo a su nivel de desarrollo en relación a la obligación de sus padres y el Estado de garantizar su salud. A pesar de que pudiera parecer obvio es importante recordar que cuando hablamos sobre salud, también estamos hablando de salud mental, puesto que no puede existir la primera sin que exista la segunda.

En ocasiones solicitar el consentimiento a los padres o cuidadores puede ser contraproducente para el bienestar del niño, niña o adolescente pues sus acciones representan un riesgo para la integridad de sus derechos. De ser este el caso, no podrá negársele la atención psicosocial al adolescente, ya que, tomando en cuenta lo establecido por el artículo 51 de la LOPNNA (2015): los adolescentes a partir de 14 años podrán solicitar por sí mismos servicios de salud sexual y reproductiva, sobre la base de un libre consentimiento y tras haber sido debidamente informados. Este hecho, puede extrapolarse analógicamente a lo concerniente a la atención psicosocial. Puesto que, si un adolescente tiene capacidad para requerir servicios en esta materia, podría así mismo solicitar atención psicosocial. Aunque, tal como hemos señalado, no existe un criterio rígido que permita zanjar por entero las dificultades asociadas a la variabilidad en el grado de desarrollo de cada niño, niña o adolescente; por lo que será precisa una mirada tendiente a considerar caso por caso.

Este proceso no debe ser entendido de modo alguno como una mera formalidad, sino

como una oportunidad para valorar con el niño, niña o adolescente y su familia los riesgos, beneficios y el rol que cada uno de los actores del grupo familiar debe desempeñar. Es importante resaltar que el proceso exige suministrar información detallada y exhaustiva a los usuarios (y especialmente a NNA), para que la puedan valorar y dar o no el consentimiento. De tal manera que este proceso requiere conducirse a partir de un diálogo amplio y no como un trámite que se reduce a estampar una firma en un documento.

La dificultad se presenta en torno a la posibilidad de estimar la capacidad del niño para tomar decisiones en función de su desarrollo. Para ello puede resultar necesaria la intervención de profesionales que permitan contribuir a la estimación de la capacidad que tiene el niño para el manejo de determinada información, en virtud de que el desarrollo psicoafectivo y cognitivo no necesariamente obedece a criterios rígidos a nivel etario.

De forma adicional es posible considerar aspectos tales como: libertad, autonomía, conciencia moral y existencia auténtica. No obstante, se debe recordar que la participación del niño debe darse en todo proceso de decisiones relacionadas con su salud; teniendo su opinión como una variable a considerar –junto a la de sus padres– en el entramado de derechos y obligaciones que posee el niño para garantizar su desarrollo conforme a su interés superior.

Es necesario contar con soportes físicos del consentimiento que otorgan la familia o cuidadores para participar de los procesos de atención psicosocial y tal como ha sido enunciado, aunque pudieran existir limitaciones en la obtención de los mismos con niños, niñas y adolescentes, esto no debe suponer un pretexto para excluirles del proceso. Es por ello que en función del desarrollo del niño, niña o adolescente, pudiera emplearse la figura de asentimiento.

Pedir su asentimiento o autorización para iniciar y desarrollar los procesos de atención psicosocial es un paso de gran importancia, puesto que empodera al niño, niña o adolescente como sujeto de derecho, con potencial y capacidad para participar en los distintos ámbitos de su vida. El asentimiento no podrá entenderse como un sustituto del consentimiento informado, puesto que es obligatorio que se tenga en cuenta el interés superior del niño, niña o adolescente.

Tal como se ha indicado previamente, si un niño, niña o adolescente puede presentar algunos inconvenientes para comprender las implicaciones de un proceso en el que va involucrarse; especialmente frente a riesgos para su integridad, no podría someterse a este tipo de procedimiento a pesar de manifestar voluntariamente su disposición. Es decir, se hace imperativo que quienes sean responsables de su crianza puedan tomar parte en la decisión.

8.2. ¿Qué puede hacerse cuando el niño, niña o adolescente se niega a consentir la atención psicosocial?

Una de las particularidades que debe tenerse presente desde el primer momento es el carácter del niño como sujeto de derecho. Tal como se ha indicado anteriormente, el niño ejer-

ce los mismos de forma progresiva conforme a su desarrollo.

La decisión de un niño, niña o adolescente, especialmente en materia de salud, tiene una íntima relación con los padres, quienes actúan como garantes del acceso de este a la salud. No obstante, la decisión de los padres y el adolescente pueden encontrarse enfrentadas y ante ello el profesional de salud debe tomar decisiones complejas (McNab, M y Beca, J. 2010).

Tomando como perspectiva el principio del interés superior, el profesional que ofrece la atención psicosocial deberá evaluar una serie de variables que pasan por tomar en cuenta la opinión del adolescente, el balance entre sus derechos y deberes de los otros y de él mismo; tales como el derecho del niño a dar su opinión frente a todos los asuntos de su interés y el deber de sus padres de garantizar su salud. A esto se suma la capacidad o nivel de desarrollo, que presumiblemente en el caso de un adolescente ofrece mayores posibilidades para la toma de decisiones.

Bajo una lógica neuropsicológica desvinculada de otras dimensiones humanas podría argumentarse que un niño, niña o adolescente no posee plenamente la capacidad de tomar decisiones midiendo todos los riesgos asociados, aunque ya se presenten esbozos de juicio moral. Sin embargo, el adolescente posee un valor como sujeto para participar de los asuntos de su interés y sobre todo en caso de que las decisiones a tomar puedan traducirse en malestar físico y psicológico.

Frente a un conflicto entre los intereses de padres, el equipo médico y el adolescente, lo conducente sería que el trabajador psicosocial solicitase la interpretación del interés superior por parte de algún órgano del sistema de protección; tal como un Consejo de Protección de Niños, Niñas y Adolescentes o Tribunal de Protección de Niños, Niñas y Adolescentes para que habiendo sopesado todas las variables pueda procederse conforme a este principio, en equilibrio con los derechos que posee y las obligaciones de sus padres, para no adoptar determinaciones que vulneren al adolescente. Para tal fin el sistema de protección debería disponer de un equipo multidisciplinario que permita ofrecer una mirada holística. Especialmente habría que considerar como variable qué posibilidades tiene el tratamiento de ofrecer una mejora cierta para que el niño, niña o adolescente pudiera desarrollarse.

En caso de que un niño, niña o adolescente no acepte recibir apoyo psicosocial deberán encontrarse mecanismos alternos que permitan ofrecer la atención requerida, puesto que este tipo de procesos solamente pueden desarrollarse de forma voluntaria. Es legítimo articular respuestas que involucren trabajar con los padres o cuidadores de forma tal que se produzcan cambios en el entorno, los cuales permitan indirectamente generar cambios que afecten positivamente el bienestar del niño, niña o adolescente.

Por tanto el profesional psicosocial deberá escuchar y manejar siempre con respeto las determinaciones del niño, niña o adolescente. Sin embargo, en condiciones donde estos puedan encontrarse en conflicto con las opiniones o intereses de sus padres. Especialmente cuando el niño, niña o adolescente solicita ser atendido y los padres se oponen a esta posibilidad, el profesional no se encuentra obligado a actuar de acuerdo a la voluntad de sus padres, dado que el niño no es una posesión y sus derechos son de orden público, por lo que cualquier persona puede intervenir cuando se considere que han sido vulnerados o se ven amenazados sus derechos. En tal sentido, el profesional psicosocial deberá apoyarse del sistema de protección para ofrecer una respuesta que proteja la dignidad del niño, niña, o adolescente.

8.3. Protección de la información y confidencialidad

La atención psicosocial se desarrolla en el marco de relaciones que requieren fundamentalmente de confianza, tanto en que el apoyo ofrecido será de utilidad para abordar los problemas que puede presentar una persona, así como en que aquello que se aborde o trabaje no sea divulgado, es decir, que tenga un carácter confidencial.

Esto tiene un sentido que puede parecer obvio a simple vista, no obstante, es importante reflexionar al respecto, puesto que la confidencialidad es uno de los elementos claves que debemos resguardar a fin de garantizar la integridad de la atención psicosocial que se ofrece.

La mayoría de las veces la persona que acude a un servicio o programa de SMAPS no tiene una relación previa con las personas que laboran en dicha institución, o no al menos con quien en definitiva será la encargada de brindarles la atención. Sin embargo, esta persona como parte de su proceso deberá conversar sobre aspectos realmente complejos y potencialmente dolorosos de su vida, lo cual puede producir una sensación de vulnerabilidad considerable y podría suponer de hecho un obstáculo dentro del trabajo a realizar.

La distancia que separa al profesional que ofrecerá los servicios de SMAPS de la persona que los solicita puede representar un desafío; pero al mismo tiempo, permite que el profesional pueda apoyar, sin estar emocionalmente implicado, en la búsqueda del restablecimiento de aquellas funciones que hubieran podido verse afectadas producto de una situación concreta o un contexto de violencia o emergencia.

Como puede apreciarse, la confianza parece determinante para que una persona elija exponer frente a otros elementos sensibles de su vida. Pero, para que esta pueda desarrollarse es indispensable garantizar a quienes solicitan servicios de SMAPS confidencialidad; es decir, que su información se encuentra a buen resguardo y no será divulgada.

El celo con el que los servicios y programas en SMAPS deben garantizar que solamente el personal debidamente seleccionado pueda acceder a datos sobre las personas que están siendo atendidas es vital. Aunque, debe tenerse presente y así mismo comunicarse al solicitante que existen supuestos en los que esta confidencialidad puede modificarse.

A saber, son dos los escenarios en los que es admisible que esto se produzca.

Amenaza a la propia integridad del solicitante

Si un participante de los programas en SMAPS con los que se trabaja manifiesta ideación suicida o alguna información que suponga una amenaza contra su propia integridad, el trabajador psicosocial está en la obligación de notificar a familiares o autoridades, a fin de garantizar la protección de la persona.

En el caso específico de niños, niñas y adolescentes los padres, madres o representantes legales serían las personas indicadas. No obstante, si estos constituyen a su vez una amenaza para su integridad –lo cual suele ocurrir en situaciones de violencia– deberá notificarse al sistema de protección a fin de estimar las medidas oportunas para garantizar la integridad.

Es posible que el participante manifieste no desear que esta información sea revelada; no obstante, deberá considerarse el equilibrio entre la primacía de la vida y la integridad personal respecto a la confidencialidad. Podrá inclusive justificarse afectar la relación terapéutica a fin de salvaguardar la integridad; dado que es posible que el participante decida no querer continuar al haber sentido quebrantada la confianza. Frente a esta situación puede analizarse el caso y evaluar la posibilidad de hacer un cambio de profesional asignado.

Así mismo, es indispensable señalar que asumir la obligación de reportar o notificar la amenaza a la integridad no supone divulgar a partes no interesadas la información sensible. Esto sólo deberá realizarse frente a los actores claves identificados a fin de mitigar el impacto perjudicial que pudiera tener dicha información en la vida y reputación del participante.

Amenaza a la integridad de terceros

Si el participante de uno de los servicios en SMAPS reporta el deseo, intención, plan o realización de afectar la integridad de una tercera persona, especialmente en el caso de niños, niñas y adolescentes, deberán activarse los protocolos pertinentes para que pueda ser notificada tanto la familia, como las autoridades correspondientes a fin de prevenir o abordar los potenciales efectos que pudieran derivarse de dicha situación.

En ese sentido, la responsabilidad de protección no solo abarca a quien puede estar siendo un participante activo de los servicios que ofrece la organización, sino a cualquier persona que pudiera estar en peligro y relacionada con los participantes de los programas y las comunidades en las que se trabaja.

Es indispensable que los participantes de los programas y servicios que se ofrecen conozcan desde el inicio de la atención de la forma en que la organización protege sus datos e información, a fin de que pueda desarrollar confianza en la organización, y al mismo tiempo comprenda los supuestos en que la información suministrada puede ser empleada con fines de protección.

No resulta admisible que se de un uso no acordado a la información suministrada por las personas, especialmente si esto se realiza de forma sobrevenida; lo cual no implica renunciar a las obligaciones legales a las que están sujetos los profesionales de la salud en cuanto a denuncias obligatorias ante situaciones de violencia.

Por otra parte, conviene indicar que debe solicitarse de forma explícita consentimiento informado para la utilización de los datos, materiales derivados de sesiones terapéuticas, u otro tipo de insumo o registro que se disponga de un participante con fines de investigación científica o divulgación periodística. Debe explicarse claramente a los participantes los objetivos del uso de la información, los riesgos, beneficios y alcance que podría tener aquello que se solicita a fin de que la persona pueda decidir voluntariamente y sin coacción si consiente o no. En el caso específico de niños, niñas y adolescentes deberá procederse tal como se indica en el apartado sobre consentimiento informado; es decir, incorporando tanto a los niños, niñas y adolescentes como a los padres en la toma de decisión, de ser pertinente para el caso y en correspondencia con lo establecido en el ordenamiento jurídico.

Bajo ningún concepto podrá negarse la prestación de alguno de los servicios en SMAPS a una persona que no desee que su información sea empleada para investigación científica o divulgación periodística. No deberá emplearse forma alguna de sugestión, coacción o ame-

naza para que un participante permita la utilización de sus datos o información, sin importar cuán valiosos o útiles puedan resultar los mismos para los objetivos de la organización.

En lo relativo al almacenamiento de los datos de los participantes, la organización deberá estimar procedimientos seguros para el registro de la información tanto a nivel físico como digital a fin de garantizar el resguardo de la información y prevenir filtración o robo de la misma. Sólo el personal autorizado deberá tener acceso a la información de historias o datos de los participantes. De igual forma, deberá establecerse una política que defina el tiempo durante el cual se puede conservar la información de las personas y bajo cuáles supuestos para que una vez sean alcanzados los objetivos del trabajo realizado puedan ser estos datos debidamente desincorporados y descartados de forma segura, a fin de que pueda preservarse la intimidad de los participantes.

Es recomendable que se desarrollen lineamientos claros sobre la protección de la información a nivel institucional y que los mismos sean revisados periódicamente. Se espera que como parte de los lineamientos se establezca que la información relacionada al niño, niña y adolescente (por ejemplo nombre y dirección) no sea compartida por redes sociales (Facebook, Twitter, Instagram, WhatsApp, etc.). Así como también es deseable que se incluya que niños, niñas y adolescentes en situación de vulnerabilidad no deben ser expuestos en medios de comunicación social, evitando que participen en entrevistas o les tomen fotos.

8.4. Consideraciones para evitar la revictimización

Para poder realizar un abordaje sistemático y ordenado en los programas de SMAPS debe recopilarse un conjunto de datos e información que orientan a los profesionales psicosociales para la realización de los planes de trabajo que resulten necesarios.

Es harto frecuente que en la búsqueda de la información se someta a los participantes de los programas y servicios a situaciones de revictimización; es decir, a tener que revivir innecesariamente los acontecimientos que motivaron su solicitud de atención, los cuales pueden estar vinculados a experiencias dolorosas o relacionadas con situaciones de violencia.

Constituye una práctica poco adecuada pedir a los participantes que relaten en múltiples oportunidades los eventos que han vivido. Especialmente frente a situaciones de violencia esto se encuentra contraindicado. Es posible que el participante desee hablar en múltiples oportunidades de un hecho y es totalmente válido, sin embargo, a nivel institucional no deberá requerirse el testimonio en más de una oportunidad de forma injustificada.

Es indispensable que a lo interno de los programas y servicios que ofrece la organización se establezcan mecanismos de coordinación que permitan que en el menor número de oportunidades se recopile la información indispensable para el trabajo a realizar, y que la misma esté disponible (bajo los cuidados éticos y de protección de la información necesarios) para el personal que intervendrá en el plan de trabajo de un determinado participante.

De este modo se previene por ejemplo que un niño, niña o adolescente que ha sufrido

algún tipo de violencia en el hogar deba relatar varias veces todo lo sucedido al psicólogo, trabajador social, psiquiatra, médico u otro personal. Se busca con ello que se simplifique el proceso y pueda preservarse la dignidad de la persona.

De la misma manera, deben tenerse en consideración las condiciones en las que se conduce la atención que se ofrece, especialmente en los momentos donde se realizan abordajes terapéuticos o se recopila información sensible. De modo que no se produzcan estos procesos en entornos o circunstancias que puedan exponer a los participantes a riesgos adicionales; puede tomarse como ejemplo el entrevistar a una persona sobreviviente de violencia sexual en un entorno público en el que pueda ser identificada por otros miembros de la comunidad o por quien le agredió. Así mismo, podría considerarse en modalidades remotas el solicitar información sensible a un niño, niña o adolescente mientras se encuentra en presencia de los padres u otra persona, lo cual podría ocasionar reacciones de forma inapropiada.

Deben adoptarse medidas, códigos y formas de proceder para la obtención de información en contextos de riesgo, a fin de garantizar la protección de las personas que solicitan los servicios que ofrece la organización.

Finalmente, conviene precisar cómo, ante procedimientos de información, orientación y referencia a otros servicios, el personal de la organización deberá mantener una actitud cordial, dispuesta y receptiva frente a las necesidades e inquietudes de los solicitantes.

Es posible que una persona se comunique con un servicio en SMAPS sin saber cuál es la población o temáticas específicas que atiende; en estos casos, la persona deberá ser debidamente orientada para acceder a los servicios que requiere.

Es por ello, que las organizaciones deberán contar con directorios actualizados que faciliten la derivación a otros servicios y programas en caso de ser necesario. Adicionalmente debe tenerse presente que una reacción inapropiada por parte de un equipo en SMAPS podría suponer que el solicitante no vuelva a aproximarse a otros programas y servicios a pesar de requerirlos. El personal psicosocial responsable de la atención a los usuarios y participantes debe tener consciencia plena del papel neurálgico que ocupan dentro de un programa en SMAPS.

CONCLUSIONES

Tal como hemos visto, la salvaguarda constituye un elemento central dentro de la atención psicosocial. De modo alguno podríamos considerar que se trata de un lujo o una práctica innecesaria. Cada día más, nos hacemos conscientes de la importancia que tiene prevenir, identificar y abordar los potenciales daños que como organizaciones somos capaces de generar.

Aun con la mejor de las intenciones sabemos que no existe el riesgo cero y por esa razón debemos prepararnos con especial atención en estos temas, desarrollar procedimientos, normativas y sobre todo sensibilizar y preparar a nuestro personal, usuarios y participantes de los programas y servicios que ofrecemos para reconocer y actuar en consecuencia frente a situaciones que supongan amenazas o vulneraciones a la integridad.

Asumir el compromiso de ser organizaciones seguras, especialmente para los niños, niñas y adolescentes implica mirar nuestros procesos y procedimientos de forma integral. Es posible que para adecuarnos a las exigencias actuales debamos reformular nuestra manera de abordar algunos aspectos del día a día. Es muy importante asumir el desafío, puesto que basta un incidente de salvaguarda mal gestionado para poner en cuestionamiento la credibilidad de una organización.

No se trata de volvernos organizaciones perfectas. Sabemos que los eventos de salvaguarda pueden presentarse en cualquier escala. Lo decisivo es lo que estamos haciendo para prevenir, abordar y corregir los errores que podríamos cometer. Es en este último plano donde se juega buena parte de lo que somos como organizaciones y la credibilidad que tenemos.

Esperamos que este manual contribuya a visibilizar la necesidad de mejorar cada día los estándares y condiciones de trabajo que generamos al interactuar con niños, niñas, adolescentes y sus familias. Creemos que este documento puede ser una oportunidad para mirar nuestras formas de respuesta, procedimientos y estrategias independientemente de la escala de nuestras operaciones.

REFERENCIAS

Código Orgánico Procesal Penal. (2012, 15 de junio). Asamblea Nacional. Gaceta Oficial Extraordinaria Nro. 6.078.

La Alianza para la Protección de la Niñez en la Acción Humanitaria [La Alianza] (2019). Normas mínimas para la protección de la infancia en la acción humanitaria. <https://handbook.spherestandards.org/es/cpms/#ch001>

Inter-Agency Standing Committee. (2007). Guía del IASC sobre Salud Mental y Apoyo Psicosocial en Situaciones de Emergencia. <https://www.who.int/hac/techguidance/iascguidelinespanish.pdf?ua=1>

Ley Orgánica para la Protección de Niños, Niñas y Adolescentes. (2015, 8 de junio). Asamblea Nacional. Gaceta Oficial Nro. 6.185.

Ley Orgánica sobre el Derecho de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia. (2015, 14 de abril). Asamblea Nacional. Gaceta Oficial Nro. 40.639.

McNab, M., & Beca, J. (2010). ¿Existen límites en la decisión de los padres sobre el tratamiento de sus hijos? *Child Pediatric*, 10(84), 536-540. https://www.researchgate.net/publication/262659483_Existen_Limites_en_la_Decision_de_los_Padres_Sobre_el_Tratamiento_de_sus_Hijos

Organización Panamericana de la Salud. (1996). El consentimiento informado: un derecho del enfermo y una forma distinta de tomar las decisiones (Vol. 2). Juan Pablo Beca.

Organización de las Naciones Unidas. (1989). Convención sobre los Derechos del Niño. <https://www.ohchr.org/sp/professionalinterest/pages/crc.aspx>

Organización de las Naciones Unidas. (2013). Normas de conducta de la administración pública internacional. <https://www.iaea.org/sites/default/files/19/09/standards-conduct-isc-sp.pdf>



Este ejemplar se terminó de imprimir en Caracas, en mayo de 2021.

Cecodap es una organización social venezolana que desde 1984 trabaja en la promoción y defensa de los derechos humanos de los niños, niñas y adolescentes. Tiene énfasis en la construcción de una convivencia sin violencia a través de la participación ciudadana y el acompañamiento a los niños, niñas, adolescentes, familias, centros educativos y sociedad.

Su visión es ser un movimiento social consolidado que involucra a diferentes actores que reconocen, respetan y defienden los derechos de niñas, niños y adolescentes en el ejercicio de su ciudadanía.

Cecodap fundamenta sus acciones en la justicia, solidaridad, participación y respeto a la diversidad.

Desde 2017, Cecodap abrió el **Servicio de Atención Psicológica Crecer sin Violencia** como una línea gratuita de apoyo a las familias venezolanas.

