I.- Datos Generales

Código EC1292 **Título**

Atención de primer contacto ante la comisión de posibles infracciones/faltas administrativas en el ámbito de justicia cívica

Propósito del Estándar de Competencia

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que se desempeñan como servidores públicos especializados en atención de primer contacto ante la comisión de alguna de las posibles infracciones/faltas administrativas previstas en la ley o normativa en materia de justicia cívica, quienes deberán contar con la competencia para atender el reporte interpuesto por uno o más ciudadanos, así como los casos en flagrancia o por remisión de otra autoridad.

Asimismo, puede ser referente para el desarrollo de programas de capacitación y de formación basados en Estándares de Competencia (EC).

El presente EC se refiere únicamente a funciones para cuya realización no se requiere por disposición legal, la posesión de un título profesional. Por lo que para certificarse en este EC no deberá ser requisito el poseer dicho documento académico.

Descripción general del Estándar de Competencia

El Estándar de Competencia establece dos funciones elementales que el servidor público debe cumplir a fin de demostrar su competencia para atender infracciones/faltas administrativas como primer contacto. En la primera se especifica cómo debe ser la actuación del servidor público con funciones de primer contacto ante el reportante de una posible infracción/falta administrativa cuando éste puede estar lesionado, no estar lesionado o ser anónimo; o bien, cuando el reporte se reciba por medios digitales. En la segunda, se establecen los criterios para los casos en flagrancia, cuando se identifica y presenta al probable infractor detenido, así como las actividades que de acuerdo con la normatividad respectiva deban llevarse a cabo.

El presente EC se fundamenta en criterios rectores de legalidad, competitividad, libre acceso, respeto, trabajo digno y responsabilidad social.

Nivel en el Sistema Nacional de Competencias: Tres.

Desempeña actividades tanto programadas, rutinarias como impredecibles. Recibe orientaciones generales e instrucciones específicas de un superior. Requiere supervisar y orientar a otros trabajadores jerárquicamente subordinados.

Comité de Gestión por Competencias que lo desarrolló
Sistema Penal y Derechos Humanos.

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:
25 de noviembre de 2020

Fecha de publicación en el Diario Oficial de la Federación:
28 de diciembre de 2020

Periodo de revisión/actualización del EC:
3 años

Ocupaciones relacionadas con este EC de acuerdo con el Sistema Nacional de Clasificación de Ocupaciones (SINCO)

Grupo unitario

Sin referente

Ocupaciones asociadas

Sin referente

Ocupaciones no contenidas en el Sistema Nacional de Clasificación de Ocupaciones y reconocidas en el Sector para este EC

Servidor público con funciones de atención de primer contacto

Clasificación según el sistema de Clasificación Industrial de América del Norte (SCIAN) Sector:

54 Servicios profesionales, científicos y técnicos

Subsector:

541 Servicios profesionales, científicos y técnicos

Rama:

5419 Otros servicios profesionales, científicos y técnicos

Subrama:

54199 Otros servicios profesionales, científicos y técnicos

Clase:

541990 Otros servicios profesionales, científicos y técnicos

El presente EC, una vez publicado en el Diario Oficial de la Federación, se integrará en el Registro Nacional de Estándares de Competencia que opera el CONOCER a fin de facilitar su uso y consulta gratuita.

Organizaciones participantes en el desarrollo del Estándar de Competencia

- Instituto Nacional de Ciencias Penales. INACIPE
- Criminólogos por una Libertad Responsable A.C.
- Pro Superación Familiar Neolonesa, A.C.

Relación con otros estándares de competencia

Estándares relacionados

- EC1235 Atención de primer contacto para la búsqueda de personas desaparecidas y no localizadas
- EC0539 Atención presencial de primer contacto a mujeres víctimas de violencia de género
- EC0938 Prestación de medidas de atención y ayuda inmediata a personas en situación de víctima
- EC1105 Promoción de la atención de las víctimas de tortura de acuerdo con el Protocolo de Estambul
- EC1172 Acompañamiento inicial para la atención a víctimas

Aspectos relevantes de la evaluación

Detalles de la práctica:

- La evaluación de los desempeños y productos en este EC se realizará en todos los casos a partir de situaciones simuladas.
- La evaluación en este EC se podrá llevar a cabo de la siguiente forma; El CE deberá tener la disponibilidad de proporcionar una tercera persona que asuma los “roles” que el EC menciona, reportante/autoridad/detenido/asegurado.
- Durante la simulación el candidato atenderá diversos reportes de acuerdo con los criterios solicitados para conocer de una infracción o falta administrativa, interactuando de acuerdo con los formatos y procedimientos preestablecidos tanto en el EC como en el “Modelo Homologado de Justicia Cívica, Buen Gobierno y Cultura de la Legalidad para los Municipios de México”.
- Durante el proceso de atención de reportes el candidato deberá ir requisitando los informes correspondientes de tal forma que, al término de la simulación, el candidato pueda entregar dichos productos.
- La evaluación de este EC termina con la aplicación de un cuestionario al candidato, sobre sus conocimientos que el EC establece en el nivel cognitivo y de profundidad que en este documento se menciona.

Apoyos/Requerimientos:

- Persona que asumirá los roles (proporcionada por el CE)
- Lugar para llevar a cabo la evaluación en condiciones de confort, aireada, iluminada, con instalación eléctrica funcionando, red de internet, sin distractores externos, sillas y mesa de trabajo/escritorio, sanitarios.
- Material de papelería/oficina.
- Equipo de cómputo, teléfono fijo/móvil, impresora.

- Formatos para el registro de los reportes.

Duración estimada de la evaluación

- 1 hora 30 minutos en gabinete y 1 hora 30 minutos en campo, totalizando 3 horas.

Referencias de Información

- Modelo Homologado de Justicia Cívica, Buen Gobierno y Cultura de la Legalidad para los Municipios de México. Edición Vigente.
- Reglamento de la Ley de Justicia Cívica de cada estado y municipio. Edición Vigente. Conceptos Generales.
- Declaración Universal de los Derechos Humanos. Edición Vigente. Conceptos.
- Ley General de Los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes. Edición Vigente. Conceptos.
- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Artículo 1. Edición Vigente.

II.- Perfil del Estándar de Competencia

Estándar de Competencia
Atención de primer contacto ante la comisión de posibles infracciones/faltas administrativas en el ámbito de justicia cívica

Elemento 1 de 2
Atender el reporte de una posible infracción/falta administrativa presentado por un/una ciudadano/ciudadana en el ámbito de justicia cívica

Elemento 2 de 2
Atender el reporte de otra autoridad, ante la identificación en flagrancia y presentación/remisión de una persona detenida, por la comisión de una posible infracción/falta administrativa

III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 2	E4072	Atender el reporte de una posible infracción/falta administrativa presentado por un/una ciudadano/ciudadana en el ámbito de justicia cívica

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Recibe de manera presencial el reporte del cometido de una posible infracción/falta administrativa de un/una ciudadano/ciudadana que no presenta lesiones físicas:
   - Saludando al reportante,
   - Solicitando que se traslade al servicio médico de la entidad para su valoración y expedición del documento correspondiente,
   - Mencionando que toda la información proporcionada por el reportante estará protegida por la normativa vigente en materia de datos personales en posesión de sujetos obligado,
   - Solicitando los datos de identificación del reportante como nombre completo, dirección y teléfono de contacto,
   - Solicitando la justificación del reportante cuando requiere el anonimato,
   - Preguntando cuál es el motivo y tipo del reporte,
   - Solicitando al reportante la narrativa de la posible infracción/falta administrativa,
   - Siguiendo la entrevista sin emitir juicios de valor/prejuicios con base en lo establecido en el Artículo 1 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos vigente,
   - Repitiendo algunos puntos del relato del reportante a manera de resumen para confirmar su comprensión,
   - Preguntando al reportante si ha concluido su narrativa,
   - Solicitando los datos de tiempo de ocurrencia de la posible infracción/falta administrativa considerada,
   - Preguntando el lugar donde se comete la posible infracción/falta administrativa reportada,
   - Solicitando cualquier otra información/fotografía/video que sustente los detalles del reporte, y
   - Tomando nota de la información recibida en el formato correspondiente.

2. Recibe de manera presencial el reporte del cometido de una posible infracción/falta administrativa de un/una ciudadano/ciudadana que presenta lesiones físicas:
   - Saludando al reportante,
   - Solicitando que se traslade al servicio médico de la entidad para su valoración y expedición del documento correspondiente,
   - Preguntando al reportante si las lesiones fueron durante los hechos,
   - Mencionando que toda la información proporcionada por el reportante estará protegida por la normativa vigente en materia de datos personales en posesión de sujetos obligados,
   - Solicitando los datos de identificación del reportante como nombre completo, dirección y teléfono de contacto,
   - Solicitando la justificación del reportante cuando requiere el anonimato,
   - Preguntando cuál es el motivo y tipo del reporte,
   - Solicitando al reportante la narrativa de la posible infracción/falta administrativa de forma concreta y objetiva,

- Siguiendo la entrevista sin emitir juicios de valor/prejuicios con base en lo establecido en el Artículo 1 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos vigente,
- Repitiendo algunos puntos del relato del reportante a manera de resumen para confirmar su comprensión,
- Preguntando al reportante si ha concluido su narrativa,
- Solicitando los datos de tiempo de ocurrencia de la posible infracción/falta administrativa considerada,
- Preguntando el lugar donde se comete la posible infracción/falta administrativa reportada,
- Solicitando cualquier otra información/fotografía/video que sustente los detalles del reporte, y
- Tomando nota de la información recibida en el formato correspondiente.

3. Recibe el reporte de un/una ciudadano/ciudadana del cometido de una posible infracción/falta administrativa a través del uso de medios digitales:
   - Saludando al reportante,
   - Mencionando que toda la información proporcionada por el reportante estará protegida por la normativa vigente en materia de datos personales en posesión de sujetos obligado,
   - Solicitando los datos de identificación del reportante como nombre completo, dirección y teléfono de contacto,
   - Poniéndose de preferencia en contacto vía telefónica con el reportante, en caso de no contar con este medio, continuar levantando el reporte por el medio digital que se recibió,
   - Preguntando cuál es el motivo del reporte,
   - Solicitando la justificación del reportante cuando requiere el anonimato,
   - Solicitando al reportante la explicación de la posible infracción/falta administrativa de forma concreta y específica,
   - Siguiendo la entrevista sin emitir juicios de valor/prejuicios con base en lo establecido en el Artículo 1 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos vigente,
   - Preguntando al reportante si ha concluido su narrativa,
   - Solicitando los datos de tiempo de ocurrencia de la posible infracción/falta administrativa,
   - Preguntando el lugar donde se comete la posible infracción/falta administrativa reportada,
   - Solicitando cualquier otra información/fotografía/video que sustente en los detalles del reporte, y
   - Tomando nota de la información recibida en el formato correspondiente.

4. Orienta al reportante sobre su reporte específico de manera presencial/telefónico/digital:
   - Describiendo la conducta presuntamente constitutiva de la posible infracción/falta administrativa,
   - Mencionando las posibles medidas que tomará el juzgado cívico dependiendo del caso específico,
   - Preguntando si el reportante tiene dudas al respecto,
   - Aclarando las dudas que haya generado el trámite correspondiente, y
   - Registrando las conclusiones sobre la orientación respectiva.

La persona es competente cuando obtiene el siguiente:

PRODUCTO

1. El informe de la atención al reporte de comisión de la posible falta administrativa elaborado:
   - Presenta nombre del servidor público con funciones de atención de primer contacto, institución/unidad que informa, fecha y hora del conocimiento del hecho, entidad federativa y municipio/alcaldía,

- Presenta el nombre completo, dirección, teléfono de contacto e identificación oficial del reportante,
- Describe de manera breve la justificación del reporte/condición de anónimo del reportante,
- Contiene la descripción de la condición de salud con las lesiones identificadas del reportante,
- Incluye el documento expedido por la instancia médica que indica el tipo de atención de las lesiones que valora con antelación a la entrevista,
- Contiene la descripción con la delimitación del hecho, tiempo de duración y valoración del riesgo del hecho circunstanciado narrado por el reportante,
- Incluye las conclusiones del servidor público con funciones de atención de primer contacto que especifica la posible infracción/falta administrativa,
- Contiene acciones recomendadas para el curso del procedimiento iniciado, de acuerdo con el tipo de la posible infracción/falta administrativa y el Modelo Homologado de Justicia Cívica, Buen Gobierno y Cultura de la Legalidad para los Municipios de México vigente,
- Presenta el nombre completo y firma del servidor público con funciones de atención de primer contacto en todos los rubros que solicita el informe,
- Presenta el nombre completo y firma/huella del reportante en todos los rubros que solicite el informe, y
- Contiene la leyenda relativa a la protección de datos personales.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. El Reglamento de la Ley de Justicia Cívica de cada estado y municipio, vigente: Generalidades.	Comprensión
2. Declaración Universal de los Derechos Humanos, vigente: Concepto y características.	Comprensión
3. Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes, vigente.	Comprensión
4. Modelo Homologado de Justicia Cívica, Buen Gobierno y Cultura de la Legalidad para los Municipios de México. Vigente.	Comprensión

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

RESPUESTAS ANTE SITUACIONES EMERGENTES

Situación emergente:

1. El reportante al estar manifestando su situación agrede al servidor público con funciones de atención de primer contacto que atiende.

Respuesta a la situación emergente:

1. Mantener la calma sin responder a agresiones
2. Intentar un diálogo que trate de encauzar la necesidad del reportante
3. Solicitar apoyo a personal de seguridad

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1.	Amabilidad:	La manera en que el servidor público con funciones de atención de primer contacto da un trato cordial al reportante durante todo el tiempo que dure su interacción.
2.	Asertividad:	La manera en que el servidor público con funciones de atención de primer contacto entabla con el reportante una comunicación certera, concreta, apegándose a los hechos, respetuosa, considerando la existencia de otros puntos de vista.
3.	Empatía:	La manera en que el servidor público con funciones de atención de primer contacto interactúa con el reportante con el fin de establecer un diálogo de confianza y escucha ante su narrativa con frases de acompañamiento como “comprendo su punto”, “sé cómo se siente”, “entiendo su estado de ánimo”, y otros parecidos.

GLOSARIO

1.	Flagrancia:	Se presencia una posible infracción/falta administrativa o hecho delictivo en flagrancia cuando el personal policial o servidor público sorprenda al asegurado/adolescente en el momento en que está cometiendo la falta administrativa, o inmediatamente después de haberse cometido.
2.	Infracción/Falta Administrativa:	Conducta prevista en materia de Justicia Cívica, que transgrede la sana convivencia comunitaria. En el “Modelo Homologado de Justicia Cívica, Buen Gobierno y Cultura de la Legalidad para los Municipios de México”, se clasifican 5 tipos de Faltas Administrativas, a saber: 1. Contra el orden público o el bienestar colectivo; 2. Contra la salud o el medio ambiente; 3. Contra la propiedad; 4. Contra las personas y su seguridad; y 5. De carácter vial. (Las faltas de carácter vial podrán ser atendidas por los jueces cívicos cuando la estructura municipal no contemple el tratamiento de las mismas ante una autoridad especializada en infracciones de tránsito y accidentes de tránsito menores).
3.	Justicia Cívica:	Conjunto de procedimientos e instrumentos de Buen Gobierno orientados a fomentar la Cultura de la Legalidad y a dar solución de forma pronta, transparente y expedita a conflictos comunitarios que genera la convivencia cotidiana en una sociedad democrática. Tiene como objetivo facilitar y mejorar la convivencia en una comunidad y evitar que los conflictos escalen a conductas delictivas o actos de violencia.
4.	Medios digitales:	Son aquellas vías posibles de comunicación las cuales incluyen: el contacto telefónico (fijo o móvil), redes sociales, correo electrónico, plataforma digital (sitio web o aplicaciones), SMS (mensaje de texto) y WhatsApp.
5.	Reporte:	Comunicación que se hace a la autoridad en el ámbito de justicia cívica, por la probable comisión de una posible infracción/falta administrativa.

6. Servidor público con funciones de atención de primer contacto: Denominados así a las personas cuya participación abarca enlaces operativos, jefes de departamento, subdirectores y directores de área asignados/encargados de la recepción y gestión de este tipo de solicitudes dentro de las limitantes pertinentes a la función.

7. Valoración del riesgo: Se dice de la evaluación que permite identificar si la conducta o el hecho pone en peligro la vida o la integridad física de los involucrados o bien, atiende a daños materiales.

Referencia	Código	Título
2 de 2	E4073	Atender el reporte de otra autoridad, ante la identificación en flagrancia y presentación/remisión de una persona detenida, por la comisión de una posible infracción/falta administrativa

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Recibe el reporte de otra/otras autoridad/autoridades ante la identificación en flagrancia y presentación/remisión de una persona detenida por la comisión de una posible infracción/falta administrativa:
   - Solicitando que el detenido/asegurado se traslade al servicio médico de la entidad para su valoración y expedición del documento correspondiente,
   - Preguntando a la autoridad, los datos de identificación del detenido/asegurado que presenta,
   - Preguntando a la autoridad sobre los elementos de riesgo que pudieran generar víctimas/hacer crecer el conflicto,
   - Solicitando a la autoridad la información/fotografía/video sobre las partes involucradas,
   - Solicitando a la autoridad la información/fotografía/video sobre las características físicas y comportamentales de la/las persona/personas involucradas,
   - Siguiendo la entrevista sin emitir juicios de valor/prejuicios con base en lo establecido en el Artículo 1 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos vigente,
   - Repitiendo algunos puntos del relato de la autoridad a manera de resumen para confirmar su comprensión,
   - Preguntando a la autoridad si ha concluido su narrativa,
   - Solicitando los datos de tiempo de ocurrencia de la posible infracción/falta administrativa considerada,
   - Preguntando el lugar donde se comete la posible infracción/falta administrativa reportada,
   - Solicitando cualquier otra información/fotografías/video que abunde en los detalles del reporte,
   - Solicitando el nombre completo del detenido/asegurado, dirección y teléfono de contacto,
   - Solicitando que el detenido/asegurado narre su versión del hecho,
   - Tomando nota de la información recibida en el formato correspondiente,
   - Realizando el inventario y retención de pertenencias del detenido/asegurado, y
   - Ofreciendo al detenido/asegurado el derecho de realizar una llamada telefónica a quién desee comunicarle su estado.

2. Recibe el reporte de otra/otras autoridad/autoridades ante la identificación en flagrancia y presentación/remisión de un adolescente detenido por la comisión de una posible infracción/falta administrativa:
   - Solicitando al detenido/asegurado adolescente su nombre completo, dirección y teléfono de contacto,
   - Ofreciendo el derecho del detenido/asegurado adolescente de realizar una llamada telefónica a quién desee comunicarle su estado,
   - Solicitando al menor los nombres, dirección y teléfono de contacto de sus padres/tutores,
   - Estableciendo comunicación con los padres/tutores del detenido/asegurado adolescente sobre el suceso e indicarles que se presenten en el lugar donde está el menor,
   - Ubicando al detenido/asegurado adolescente en el lugar de resguardo destinado para ello en la unidad, en lo que arriban sus padres/tutores,
   - Corroborando con la autoridad, los datos de identificación del detenido/asegurado adolescente que presenta,
   - Solicitando que se traslade al servicio médico de la entidad para su valoración y expedición del documento correspondiente,
   - Solicitando a la autoridad la información/fotografía/video sobre el hecho ocurrido,
   - Solicitando que el detenido/asegurado adolescente narre su versión del hecho,
   - Siguiendo la entrevista sin emitir juicios de valor/prejuicios con base en lo establecido en el Artículo 1 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos vigente,
   - Repitiendo algunos puntos del relato de la autoridad a manera de resumen para confirmar su comprensión,
   - Preguntando al detenido/asegurado adolescente si ha concluido su narrativa,
   - Solicitando los datos de tiempo de ocurrencia de la posible infracción/falta administrativa considerada,
   - Preguntando el lugar donde se cometió la posible infracción/falta administrativa reportada,
   - Solicitando cualquier otra información que sustente los detalles del reporte,
   - Tomando nota de la información recibida en el formato correspondiente, y
   - Realiza el inventario y retención de pertenencias del detenido/asegurado adolescente.

3. Orienta al detenido/asegurado adolescente y padres/tutor sobre su caso específico:
   - Corroborando en la plataforma correspondiente si el detenido/asegurado adolescente posee antecedentes de comisión de infracciones/faltas administrativas,
   - Describiendo la conducta presuntamente constitutiva de la posible infracción/falta administrativa,
   - Mencionando las medidas que posiblemente tomará el juzgado cívico de acuerdo con la posible infracción/falta administrativa,
   - Preguntando si el detenido/asegurado/padres/tutor tienen dudas al respecto,
   - Aclarando las dudas que haya generado el trámite correspondiente, y
   - Registrando las conclusiones sobre la orientación respectiva.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El informe de la atención al reporte de comisión de una posible infracción/falta administrativa con detenido/asegurado presentado, elaborado:
    - Presenta el nombre completo del servidor público con funciones de atención de primer contacto, la institución/unidad que informa, la fecha y hora del conocimiento del hecho, entidad federativa y alcaldía/municipio,
    - Contiene el nombre, alias, domicilio, teléfono casa/celular y tipo de identificación que presenta el detenido/asegurado,
    - Incluye un apartado para detallar si el detenido/asegurado cuenta o no con antecedentes de infracciones/faltas administrativas,
    - Contiene la descripción de la condición de salud del detenido/asegurado, con las lesiones identificadas,
    - Incluye el documento expedido por la instancia médica que indica el tipo de atención de las lesiones que valora con antelación a la entrevista,
    - Contiene la descripción del hecho circunstanciado narrado por la autoridad que presenta al detenido/asegurado, delimitación del hecho, tiempo de duración y valoración del riesgo,
    - Incluye la descripción y delimitación del hecho, cuándo y dónde ocurrió, tiempo de duración y valoración de riesgo por parte del detenido / asegurado,
    - Incluye las conclusiones del servidor público con funciones de atención de primer contacto que especifica la posible infracción/falta administrativa,
    - Contiene acciones recomendadas para el curso del procedimiento iniciado,
    - Presenta el nombre completo y firma del servidor público con funciones de atención de primer contacto en todos los rubros que solicita el informe,
    - Presenta el nombre completo y firma/huella del reportante en todos los rubros que solicite el informe, y
    - Contiene la leyenda relativa a la protección de datos personales.

2. El informe de la atención al reporte de comisión de una posible infracción/falta administrativa con detenido/asegurado adolescente, elaborado:
    - Presenta el nombre completo del servidor público con funciones de atención de primer contacto, la institución/unidad que informa, la fecha y hora del conocimiento del hecho, entidad federativa y alcaldía/municipio,
    - Especifica el nombre, domicilio, teléfonos casa/celular y documento de identificación que presentan el detenido/asegurado adolescente y padres/tutores,
    - Incluye un apartado para detallar si el detenido/asegurado adolescente cuenta o no con antecedentes de infracciones/faltas administrativas,
    - Contiene la descripción de la condición de salud del detenido/asegurado adolescente,
    - Incluye el documento expedido por la instancia médica que valora, que indica si es necesario atender lesiones con antelación a la entrevista,
    - Contiene la delimitación del hecho, tiempo de duración y valoración del riesgo narrado por la autoridad que presenta al detenido/asegurado adolescente,
    - Incluye las conclusiones del servidor público con funciones de atención de primer contacto que especifica la posible infracción/falta administrativa,
    - Contiene acciones recomendadas para el curso del procedimiento iniciado,
    - Presenta el nombre completo y firma del servidor público con funciones de atención de primer contacto en todos los rubros que solicita el informe,

- Presenta el nombre y firma/huella de padres/tutores del detenido/asegurado adolescente en todos los rubros que solicita el informe, y
- Contiene la leyenda relativa a la protección de datos personales.

GLOSARIO

1. Adolescente: Toda aquella persona entre 12 años cumplidos y menos de 18.