

Directrices para proteger a los menores, a las personas con discapacidad y a los ancianos frágiles de abusos sexuales y de otras formas de abuso

Preámbulo

1. La Comunidad de Sant'Egidio es una Asociación Pública de Laicos de derecho internacional pontificio cuyo primer fin es la evangelización, «misión esencial de la Iglesia» (Ev Nunt, 14), que debe practicarse sin limitaciones ni fronteras (art. 2 de sus Estatutos) dirigiéndose a personas de cualquier país, edad o situación, pues cada persona es una creatura a imagen y semejanza de Dios llamada a vivir plenamente la pertenencia a la familia humana.

2. Otro fin peculiar de la Comunidad de Sant'Egidio es el servicio a los pobres (art. 3 de sus Estatutos), que debe prestarse de forma totalmente gratuita, mediante el ejercicio de la caridad y la atención por el desarrollo integral de cada persona y especialmente de los menores. Dios es su primer defensor y ayuda (Sal 10,14) y pide a la Iglesia que lo imite con inteligencia poniendo el máximo esmero para protegerlos de todo mal.

3. La escolarización de los menores fue el primer servicio que hizo la Comunidad de Sant'Egidio y aún hoy la formación y la educación en la paz y en la amistad, sobre todo para los menores de las minorías más oprimidas y de familias más frágiles, son una parte fundamental del servicio en favor del desarrollo integral de la persona que la Comunidad impulsa en todo el mundo, sobre todo en las sociedades donde la valiosa presencia de la infancia es ignorada o devaluada, junto a la alegría de sus habitantes.

4. Los niños son fundamentales para la humanidad del mundo. Por eso hay que darles espacio en la sociedad y hay que respetar su historia y su edad, porque la cultura de la vida y de la paz se construye con mayor solidez, en beneficio de todas las generaciones, sobre todo durante la minoría de edad, si hay personas adultas responsables que saben amar, proteger y animar a sus conciudadanos más pequeños.

5. La unidad de intención de todas las personas de buena voluntad por defender a los niños y promover el desarrollo integral debe encontrar las herramientas de acción oportunas en las leyes y en el derecho internacional. Un valioso hito a este respecto fue la adopción de la Convención de las Naciones Unidas sobre los derechos de la infancia de 1989, a la que se adhirió la Santa Sede.

La Comunidad de Sant'Egidio promueve su aplicación en los distintos niveles de la sociedad y de los entornos en los que está presente, con especial atención a los artículos 3 y 19. Por eso trabaja para que «el interés superior del niño reciba una consideración primordial» y para que los menores de edad sean realmente protegidos de «toda forma de

perjuicio o abuso físico o mental, descuido o trato negligente, malos tratos o explotación, incluido el abuso sexual», favoreciendo asimismo su acceso a la justicia.

6. Debe procurarse el mismo nivel de protección para las personas con discapacidad y los ancianos frágiles, especialmente en aquellos países en los que la legislación de protección y el apoyo público a las personas con problemas mentales o desvalidas son menos eficaces.

7. Expresando una peculiar y constante actitud de la Iglesia, la Comunidad de Sant'Egidio, allí donde está, se esfuerza por instaurar redes de protección –con comunidades seguras y acogedoras, por ejemplo– para los menores, las personas con discapacidad y los ancianos frágiles, y a dicho efecto crea ambientes afectuosos en los que reina una vigilancia informada de los peligros de los abusos. La Comunidad hace suya la invitación del papa Francisco –tal como expresó en la Carta al Pueblo de Dios– a que «cada uno de los bautizados se sienta involucrado en la transformación eclesial y social que tanto necesitamos. Tal transformación exige la conversión personal y comunitaria, y nos lleva a mirar en la misma dirección que el Señor mira».

Ese es, en especial, el propósito de las reglas y los procedimientos que contienen estas directrices, que se dirigen a todos los "operadores", es decir, a todos aquellos (miembros de la Comunidad, voluntarios y empleados) que participan habitualmente en las actividades y los servicios de la Comunidad de Sant'Egidio con menores, personas con discapacidad y ancianos frágiles.

I. Responsables y operadores de las actividades y de los servicios para menores, para personas con discapacidad y para ancianos frágiles. Designación y responsabilidades

1. Para el fomento y el desarrollo de un servicio dedicado a menores o a personas con discapacidad o a ancianos frágiles es necesario designar a un responsable del servicio en consideración a las aptitudes y a la competencia necesaria en cada caso que debe participar activamente en el servicio e informar continuamente de este al responsable de la comunidad local según el art. 43 de los Estatutos.

El responsable del servicio vigila especialmente las actividades que llevan a cabo los miembros de la Comunidad, los voluntarios y los colaboradores, e interviene prontamente en caso de que la conducta de estos no sea conforme a lo indicado en estas directrices.

2. Los responsables del servicio deben contribuir a la formación permanente de los operadores tanto participando en las sesiones formativas –para las que se indicarán previamente aquellas necesidades formativas que hayan surgido en la prestación del servicio– como acompañando a cada uno de los operadores en el desarrollo de sus actividades.

3. En el caso de que el comportamiento o la conducta mostrados por un operador susciten preocupación respecto de su idoneidad para el desarrollo de las actividades, o en el caso de que un operador se haya reiterado injustificadamente en comportamientos disconformes con

lo indicado en estas directrices, el responsable del servicio lo excluirá de dichas actividades, previa consulta al responsable de la comunidad local según el art. 43 de los Estatutos.

4. En cualquier caso, no se admiten para las actividades y los servicios con menores, con personas con discapacidad y con ancianos frágiles a personas que hayan sido condenadas o hayan sido citadas a juicio por delitos contra las personas, contra la moral pública y las buenas costumbres, contra la libertad moral, contra la moral familiar o por haber infringido normas sobre el uso o la venta de sustancias estupefacientes. Cualquier otra condena o procedimiento penal en curso que no sea uno de los anteriores se valorará con prudencia conjuntamente con el responsable de la Comunidad local según el art. 43 de los Estatutos.

5. Para acreditar el respeto de lo indicado en el punto nº 4, el responsable del servicio pide una declaración de autocertificación a los operadores en edad adulta que participan habitualmente en las actividades que él coordina y que comportan un contacto directo con menores o con personas con discapacidad o con ancianos frágiles. Al suscribir dicha autocertificación, cada voluntario se compromete a compartir las reglas, el método y la finalidad del servicio en el que participa.

6. En cuanto al comportamiento, las cualidades y los requisitos que se piden a los miembros de la comunidad y a los demás colaboradores implicados en actividades con menores o con personas con discapacidad o con ancianos frágiles, los responsables de la comunidad, a todos los niveles, se esfuerzan por que, además del debido respeto a los preceptos derivados de la legislación civil, se observen también las indicaciones de las conferencias episcopales.

II. Actividades de formación

1. La preparación y el desarrollo de las actividades de formación debe incluir un amplio espacio en el que se puedan determinar qué circunstancias de la vida asociativa requieren una vigilancia y un pudor particulares, y que permita poner de manifiesto comportamientos y conductas no compatibles con la prudencia, especialmente en relación a las actividades y a la interacción con menores, con personas con discapacidad y con ancianos frágiles.

2. El objetivo general de la formación impartida a los miembros de la Comunidad y a los operadores es proporcionarles un sólido marco pedagógico, psicológico y de valores que les permita garantizar competencia y transparencia en la interacción con menores, con personas con discapacidad y con ancianos frágiles.

Entre los temas de los actos de formación deberá constar el de los abusos sexuales, que recibirá una atención específica. También debe dedicarse una atención específica a las reglas adecuadas de comportamiento en las relaciones con y entre las personas cuyo cuidado pastoral y asistencia se confían a la Comunidad.

3. En cualquier caso, los objetivos de formación tienen en cuenta las indicaciones, las preocupaciones y las propuestas de la Conferencia episcopal del país de referencia.

4. Las actividades formativas de los operadores tienen lugar tanto de manera descentralizada, según modalidades adecuadas a la frecuencia de las actividades del grupo, como a través de momentos de reflexión con una mayor participación.

Por otra parte, al menos una vez al año debe celebrarse un encuentro de control y de formación en el que participen, respectivamente, todos los servicios para menores y todos los servicios para personas con discapacidad y para ancianos frágiles que hay en un determinado territorio, cuya extensión se determina en función del número y de la distribución territorial de las actividades existentes.

El contenido de la formación puede variar en función del grado de responsabilidad y de la naturaleza, la duración y la intensidad de la interacción del operador con los menores o con las personas con discapacidad o con los ancianos frágiles.

III. Responsables, voluntarios y otros colaboradores que operan en las comunidades residenciales para menores o para personas con discapacidad o para ancianos frágiles

1. Cuando se constituye una comunidad residencial o un centro de día permanente (guardería, escuela, casa familia, etc.), independientemente de la forma jurídica que adopte, la designación de los voluntarios y otros operadores que acuden al centro no esporádicamente para llevar a cabo actividades directas de atención a las personas debe guardar las debidas cautelas, que responderán asimismo a detalladas entrevistas realizadas por el responsable de la casa.

2. En el caso de colaboradores remunerados, el responsable pide la documentación oportuna para comprobar la existencia o no de antecedentes penales o de procedimientos penales en curso, y pide referencias, que comprueba personalmente.

IV. Indicaciones de comportamiento para un desarrollo ordenado de los servicios y de las actividades que respete la personalidad de los menores, de las personas con discapacidad y de los ancianos frágiles.

1. En sus actividades de evangelización, de educación y de servicio en las situaciones de fragilidad humana y social, la Comunidad de Sant'Egidio se esfuerza por garantizar que todas las personas tengan un entorno seguro de crecimiento personal, en un clima de serenidad y de alegría de vivir.

Con el fin de proteger el desarrollo integral de toda persona, se pide a los responsables de las comunidades locales que estén vigilantes para que, en el ejercicio de las actividades de animación pastoral y de apostolado –con una consideración especial aunque no exclusiva por los menores de edad, las personas con discapacidad y los ancianos frágiles– y con la ayuda de una formación adecuada de los miembros y de los colaboradores, se prevenga y se evite toda forma de abuso en el desempeño de las funciones que comporta el ejercicio de responsabilidades en la formación o en la educación, la animación, la coordinación o la

COMUNITÀ DI SANT'EGIDIO

asistencia a otras personas, de modo que se salvaguarde la dignidad y la capacidad de autodeterminarse conscientemente que tiene cada persona amparada o asistida.

Los responsables a todos los niveles de la Comunidad se esfuerzan por perseguir siempre el verdadero bienestar de las personas que se les confía y por protegerlas de los peligros contra su integridad física y moral, incluidas las distintas formas de violencia sexual. Se prescriben, pues, las siguientes normas de conducta que los responsables de las comunidades locales según el art. 43 de los Estatutos y los responsables de cada uno de los servicios tienen la obligación de hacer cumplir a los voluntarios y a todos aquellos que, en cualquier concepto, colaboran con la Comunidad.

2. Características de la relación cercanía-distancia:

- a) cuando se mantengan conversaciones con menores, personas con discapacidad o ancianos frágiles se tendrán prudentemente en cuenta las circunstancias y los lugares, y se evitarán actitudes que pudieran malinterpretarse;
- b) las reuniones y las actividades tienen lugar normalmente en los locales habilitados a tal efecto. A ser posible, hay que seguir el "principio de las dos personas", es decir, que cuando haya contacto con menores o personas con discapacidad o ancianos frágiles debería estar presente una segunda persona o, como mínimo, debería haber contacto visual con esta;
- c) el operador debe tener en cuenta la sensibilidad de cada persona sobre los límites personales, respetarla en la medida de lo posible y evitar comentarla negativamente;
- d) independientemente de posibles supuestos de ilicitud penal, no son admisibles las relaciones sentimentales y/o sexuales entre personas de referencia (responsables, voluntarios y otros colaboradores) y los menores o personas con discapacidad o ancianos frágiles asistidos o amparados;
- e) no deben acordarse con los menores, con las personas con discapacidad y con los ancianos frágiles amparados secretos que contravengan los criterios éticos y morales que propugnan estas directrices;
- f) antes de implementarlos, hay que revisar y analizar críticamente los juegos, los métodos, los ejercicios y las acciones en relación a sus objetivos y a los participantes, tanto individualmente como en grupo. Por otra parte, se concebirán de modo que no susciten temores perjudiciales y que no den lugar a relaciones inadecuadas;
- g) los regalos que se dan y se reciben deben gestionarse con cautela y de modo transparente y apropiado. No deben utilizarse para beneficiarse o para generar condiciones de dependencia psicológica;
- h) el responsable y el operador no deben en modo alguno crear formas de relación que se aprovechen de la situación de fragilidad de los menores, de las personas con discapacidad y de los ancianos frágiles para humillar su capacidad de autodeterminación y/o beneficiarse personalmente.

3. Lenguaje, elección de las palabras e interacción no verbal:

- a) las comunicaciones interpersonales deben caracterizarse por la estima y deben ajustarse a la función de cada persona, a la misión, al grupo de destinatarios y a sus exigencias;
- b) hay que dirigirse a los niños y a los adolescentes con su nombre real y en caso de que tengan varios nombres equivalentes entre sí, con el que ellos prefieran;
- c) no se tolera bajo ningún concepto el lenguaje sexualizado o vulgar.

4. Idoneidad del contacto físico:

COMUNITÀ DI SANT'EGIDIO

- a) las relaciones con menores, con personas con discapacidad y con ancianos frágiles deben plantearse de manera transparente con atenciones positivas, y debe abordarse la relación cercanía-distancia con sentido de responsabilidad. Los contactos físicos deben ser adecuados a la edad, la situación físico-psíquica y el contexto;
- b) los contactos corporales deben ponderarse con responsabilidad y deben circunscribirse a la normalidad de las expresiones de relación y, por consiguiente, se superará dicho límite únicamente en el marco de una asistencia necesaria (por ejemplo, en caso de personas no autónomas o no autosuficientes, en caso de prestación de auxilios o para proporcionar cuidados y tratamientos);
- c) hay que transmitir las expresiones afectivas de saludo, acogida, felicitación, consuelo y cualquier otra forma de contacto teniendo en cuenta cómo las percibe la persona amparada según su cultura.

5. Comportamiento durante las actividades diarias, el tiempo libre y los desplazamientos:

- a) hay que respetar la esfera íntima de los menores, de las personas con discapacidad y de los ancianos frágiles;
- b) no se puede observar, y aún menos fotografiar o grabar, a nadie en situaciones íntimas (desnudarse, ducharse, utilizar los servicios higiénicos, etc.);
- c) se permite el acompañamiento en las actividades cotidianas de cuidado de la persona y del cuerpo si lo exige la necesidad de ayuda y asistencia, asegurando el pleno respeto de las exigencias de delicadeza y de pudor;
- d) en caso de viajes y desplazamientos debe garantizarse un número suficiente de operadores, que estarán debidamente divididos por sexo.

6. Gestión y uso de material audiovisual y de redes sociales:

- a) se elegirán películas, fotografías, música, juegos (incluidos juegos de ordenador) y otro material que sean adecuados desde el punto de vista pedagógico y acordes a la edad o la situación físico-psíquica de cada persona asistida;
- b) está prohibido el uso de películas, vídeos, fotografías, música, juegos (incluidos juegos de ordenador) y material impreso con contenido pornográfico;
- c) los vídeos o las fotos de menores, personas con discapacidad y ancianos frágiles se pueden publicar en Internet o se pueden hacer públicos de otros modos únicamente si la persona facultada para hacerlo cuenta con el consentimiento válido y no existe peligro de perjuicio para el interesado. En cualquier caso, hay que observar las limitaciones y los requisitos que establecen las normativas nacionales vigentes;
- d) las directrices sobre lenguaje, elección de palabras e interacción no verbal (indicadas en el punto nº 3) también se aplican al uso de sistemas de mensajería electrónica (por ejemplo WhatsApp, Facebook, Messenger, Instagram u otros) y de chats privados. El "principio de las dos personas" también se aplica normalmente en las distintas opciones de conversación mediante sistemas electrónicos;
- e) las personas de referencia tienen la obligación de posicionarse contra cualquier forma de discriminación, de comportamiento violento o sexista y de acoso, incluidos los ejercidos por Internet. Este supuesto hace referencia también al comportamiento de los niños y de los adolescentes entre ellos.

7. Los eventuales comportamientos que impliquen un incumplimiento de lo previsto en los puntos 3 a 6 deberán ser debidamente explicados y remitidos al responsable del servicio, que los comunicará al responsable de la comunidad local.

V. Requisitos de comportamiento con la familia del asistido y las instituciones de proximidad

1. A los padres, tutores o representantes legales de los menores, de las personas con discapacidad y de los ancianos frágiles sujetos a figuras de protección legal se les pide una autorización por escrito para la participación de sus hijos (en proporción al nivel de autonomía y de madurez del menor) o sus representados en las actividades de la Comunidad. Si hubiera nuevas actividades no cubiertas por la autorización ya concedida, habría que preparar una nueva autorización. Es necesario solicitar una autorización puntual para las actividades que prevean una o varias pernoctaciones.

2. Los responsables de los servicios y los operadores prestarán una atención especial por mantener una relación de conocimiento y de colaboración con las familias, con las figuras de protección, con los operadores de servicios públicos y con los centros escolares para disponer de una visión global de las necesidades y de las fragilidades concretas del menor o de la persona con discapacidad o del anciano frágil, haciéndose así una imagen más amplia de su itinerario vital.

3. Si el operador percibe que el menor o la persona con discapacidad o el anciano frágil del que cuida está corriendo algún tipo de riesgo o peligro, o tiene motivos fundamentados para pensar que un menor ha sufrido abusos sexuales, deberá advertir a los padres o a sus representantes legales, previo acuerdo con el responsable del servicio que, en caso de que no comprenda el caso por completo, podrá intercambiar opiniones con el responsable de la comunidad local.

4. Si se sospecha que ha cometido los abusos un miembro de la familia o el representante legal, o que dichas personas están implicadas de algún modo en los abusos, se comunicará dicha circunstancia, previa consulta con el responsable de la comunidad local, a las autoridades civiles competentes o bien –si dicha comunicación es prematura porque requiere una valoración más a fondo– se notificarán los elementos de preocupación detectados a los servicios territoriales o en su defecto a los servicios públicos competentes en la protección del menor o de la persona con discapacidad o del anciano frágil.

VI. Procedimientos para la prevención y la lucha contra los abusos y para garantizar que las relaciones de los operadores con los menores,

con las personas con discapacidad y con los ancianos frágiles son correctas

1. La prevención de los abusos y su detección, así como la corrección de los comportamientos disconformes con los requisitos y su inmediata inhibición deben llevarse a cabo de manera eficaz utilizando procedimientos apropiados que contemplen criterios distintos entre sí y potencialmente contradictorios, como la accesibilidad en condiciones de intimidad, la proximidad, la independencia y compartir suficientemente las responsabilidades.

2. Sin perjuicio de la plena vigencia de las obligaciones civiles y penales previstas por las distintas legislaciones nacionales –sobre cuyo conocimiento y respeto debe insistir la actividad de formación–, las comunicaciones de abusos o de temores de posibles abusos tienen su norma interna de garantía en las disposiciones siguientes.

3. Para la protección de los menores, de las personas con discapacidad y de los ancianos frágiles se instituyen, a nivel central, una oficina de garantes de los menores, de las personas con discapacidad y de los ancianos frágiles (en adelante, los garantes) y, a nivel territorial en función del desarrollo de cada Comunidad, comisiones de garantía (en adelante, las comisiones).

La oficina de garantes está formada por profesionales y por expertos que el Consejo de Presidencia nombra a propuesta del presidente, y que son elegidos entre personas de reconocida autoridad moral que disponen de las competencias necesarias. La oficina de garantes está formada por un mínimo de cinco y un máximo de nueve miembros.

Las comisiones están formadas por tres miembros. El Consejo de Presidencia, a propuesta del presidente, nombra a los tres miembros de las distintas comisiones, eligiéndolos entre personas de reconocida autoridad moral que disponen de las competencias necesarias. En las comisiones habrá normalmente una mujer laica, un hombre laico y un clérigo. Las comisiones coordinan sus actividades con la oficina de garantes.

El Consejo de Presidencia determina la distribución de las zonas territoriales de competencia de las comisiones en función de las exigencias y de la evolución de la Comunidad, actualizándolas según convenga.

El nombramiento de los garantes y de las comisiones tiene una vigencia de cuatro años, renovables, y su mandato se mantiene hasta la entrada de los nuevos garantes y de las nuevas comisiones.

4. Cada operador y cualquier persona que tenga noticia o temor de abusos puede notificarlo, en cada caso o para casos reincidentes, al responsable del servicio, al responsable de la comunidad local o a uno de los miembros de la comisión competente de su zona territorial. Se informará a los operadores de la zona territorial de competencia de la comisión sobre cómo ponerse en contacto con esta.

La notificación se podrá hacer directamente a los garantes. Se hará público el modo de contactar a los garantes.

COMUNITÀ DI SANT'EGIDIO

5. Cuando reciben una notificación, los responsables del servicio y los responsables de las comunidades locales, sin perjuicio de las obligaciones legales que tienen, deben informar inmediatamente a la oficina de garantes o a la comisión territorial, adjuntando a la correspondiente información su versión de los hechos, en la medida que les sea posible.

La persona que recibe la notificación, en caso de que se le haya comunicado oralmente, normalmente transmite por escrito cuanto se le ha referido.

6. La notificación que hace el responsable de un servicio será previamente compartida con el responsable de la comunidad local, salvo en los casos de necesidad y urgencia u otros casos debidamente justificados.

7. Las comisiones examinan con discreción las notificaciones que reciben e informan inmediatamente a la oficina de garantes, que pone al corriente al asistente eclesiástico general. Del mismo modo, la oficina de garantes examina las notificaciones que recibe directamente e informa al asistente eclesiástico general. Si lo considera oportuno, la oficina de garantes puede solicitar la presencia de la comisión competente de la zona territorial de referencia para examinar una notificación. Los garantes o las comisiones también examinan las notificaciones provenientes de terceros, aunque no guarden relación directa con la comunidad, siempre que no sean notificaciones anónimas, las cuales podrán valorarse igualmente para eventuales comprobaciones directas o indirectas.

8. Los garantes o las comisiones realizan con diligencia todas las entrevistas y la recopilación de toda la información que consideren oportuna, en la medida que lo permita la disponibilidad de las personas invitadas a colaborar, sin evitar eventuales obligaciones legales de notificar los hechos inmediatamente a las autoridades públicas. Mientras esté en curso el presente procedimiento se guardará la máxima discreción para no entorpecer la consecución de la verdad de los hechos y para proteger la esfera moral de las personas implicadas.

Las notificaciones que llegan por escrito y las transcripciones de las realizadas oralmente, junto con la información recopilada posteriormente, se entregan a la oficina de garantes, que se ocupa de conservarlas con arreglo a las medidas de protección de datos de carácter personal.

9. Cuando, una vez realizadas las comprobaciones oportunas, los garantes o las comisiones consideran atendible una notificación recibida sobre la consumación o el intento de abuso sexual o de otros actos penalmente relevantes contra menores o personas con discapacidad o ancianos frágiles, solicitan la asistencia de un abogado de confianza para dar parte, incluso en ausencia de obligación legal, a las autoridades públicas competentes. En el caso de que examine la notificación una de las comisiones, esta procede a dar parte a las autoridades públicas competentes tras haber compartido la decisión con los garantes. La oficina de garantes informa inmediatamente al asistente eclesiástico sobre la notificación a las autoridades públicas competentes.

10. La oficina de garantes transmite al asistente eclesiástico el resultado de las comprobaciones realizadas sobre cada uno de los casos notificados para que el asistente eclesiástico, de acuerdo con el presidente, pueda tomar las medidas necesarias. Una vez finalizadas las comprobaciones de los garantes y de las comisiones, el presidente dispone

COMUNITÀ DI SANT'EGIDIO

que el operador y los operadores que hayan sido notificados a las autoridades públicas o que hayan demostrado grave imprudencia, incorrección e irresponsabilidad, sean excluidos inmediatamente y de manera permanente de la posibilidad de participar en los servicios y en las actividades con menores, personas con discapacidad y ancianos frágiles.

11. Mientras se esté tratando cada caso y tras las decisiones adoptadas por los garantes, habrá que prestar una atención inmediata para ofrecer apoyo a las víctimas de abusos del modo que sea legítimo y oportuno.

Cuando sea posible y oportuno también se ofrecerá atención pastoral y ayuda a las personas responsables de abusos y de otros comportamientos ofensivos y perjudiciales para que sigan un camino de conversión.

12. En el caso de que una notificación de abusos haga referencia a un clérigo de la Fraternidad clerical misionera, la oficina de garantes, tras recibir la notificación, informa al responsable general de la Fraternidad, que lo comunica a la autoridad eclesiástica competente.

13. En el caso de que la notificación esté infundada y su motivación sea claramente difamatoria, la oficina de garantes toma las oportunas medidas de protección de la víctima de difamación.

En cualquier caso, es responsabilidad de los garantes promover y solicitar toda posible acción para rehabilitar la imagen y para apoyar moralmente a quienes resulten exentos de culpa en relación con los hechos notificados.

14. Los garantes o los miembros de las comisiones realizan periódicamente visitas a los servicios con menores o personas con discapacidad o ancianos frágiles –si procede, sin previo aviso– para asegurarse de que se cumplen los requisitos ordinarios o para propósitos que les servirán para examinar las notificaciones recibidas.

* * * *