

Ni Uno Más
Términos y Condiciones
Línea Tú Vales

La línea Tú Vales es un programa operado por Ni Uno Más (a continuación, NI1+), que es una organización sin fines de lucro, debidamente reconocida por el Ministerio de Gobierno de la República de Panamá a través del resuelto 16-PJ-16 del 8 de febrero de 2021, cuya misión es promover la buena convivencia social y aportar al mejoramiento del bienestar emocional y mental, mediante el desarrollo de programas, proyectos y actividades enfocadas a erradicar el acoso escolar y/o cibernético en Panamá y la región.

Un usuario es aquel que llama a la línea. El/la voluntario es quien contesta la llamada u opera de parte de NI1+. La infraestructura de la línea Tú Vales es proporcionada por la Fundación Cable and Wireless. La línea Tú Vales, tiene como objetivo brindar atención y orientación sobre el acoso escolar y cibernético, prestando apoyo a los usuarios, a través de una línea telefónica.

Estos **Términos** establecen los Términos y Condiciones (a continuación, TyC o Términos) bajo los cuales se establecen las políticas de uso de la línea Tú Vales. Al optar por hablar con un “compañero de NI1+” (opción 1) o “psicólogo” (opción 2), el usuario acepta que has leído, entendido y está sujeto a estos **Términos**:

1. Para usar nuestra línea y recibir nuestros servicios, debes tener al menos ocho (8) años de edad.
2. Todo usuario menor de edad debe contar con una autorización vía correo electrónico a hola@niunomas.org que su acudido puede utilizar la línea Tú Vales.
3. Al utilizar los servicios de Tú Vales, el usuario consciente estar en un estado que no representa un peligro para su vida o de quienes lo acompañan al momento de la llamada. Se considera acompañante en riesgo a cualquier persona que el usuario conozca que está en riesgo, sin importar parentesco o ubicación física.

Si es una situación de riesgo tanto para el voluntario, usuario, y/o acompañante, todas las partes se comprometen a delegar e informar a las autoridades públicas y finalizar la llamada.

4. El acceso a la línea Tú Vales por parte del usuario es libre y gratuito, y bajo ninguna circunstancia los agentes que atiendan las llamadas cobrarán o recibirán ningún tipo de pago o regalía.
5. Los agentes encargados de atender la línea Tú Vales se encuentran capacitados para escuchar, apoyar y recomendar acciones positivas que mejoren la situación emocional de los usuarios.
6. Los agentes encargados de recibir las llamadas de la línea Tú Vales, se comprometen a guardar confidencialidad sobre los temas abordados durante la llamada, salvo que se encuentren detalles que deban ser alertados a padres y/o tutores, de ser el usuario un menor de edad.
7. Los agentes encargados de recibir las llamadas de la línea Tú Vales, estarán en pleno derecho de finalizar la llamada siempre y cuando se detecte que la misma no fue hecha con los fines para lo cual fue creada la línea. Quedando eximida la línea Tú Vales de los efectos ocasionados por este tipo de llamadas.
8. Las llamadas realizadas a la línea Tú Vales, no reemplazan cualquier tipo de terapia, en caso de que sea necesaria. Entendiendo que se da vía telefónica y los agentes no tienen como visualizar y apreciar señales de comportamiento como lenguaje corporal y visual, las cuales se evalúan en una terapia presencial por profesionales idóneos.
9. Se acuerda eximir de responsabilidad a Ni Uno Más de acciones negativas, daños personales o a terceros por la mala interpretación que como consecuencias deriven de la llamada realizada.
10. Es responsabilidad de los voluntarios y/o psicólogos, al igual que terceros, de brindar la atención correcta y debida, respetando, reconociendo y actuando conforme a las normas y leyes del Sector Salud, Educativo y Social en Panamá. Así también, los voluntarios y/o psicólogos, al igual que terceros, deben seguir el protocolo establecido, indicaciones y capacitaciones brindadas por NI1+ o sus aliados.

La línea Tú Vales, Ni Uno Más y los aliados anteriormente mencionados, buscan en todo momento brindar un apoyo de forma positiva para las personas que sufren algún tipo de acoso que como consecuencia afecta su salud mental y relaciones con los demás. Siendo responsabilidad del usuario de la línea acatar de forma adecuada las recomendaciones brindadas.

11. Ni Uno Más mantiene habilitado el correo hola@Niunomas.org para recibir denuncias anónimas o con nombre sobre la línea Tú Vales. Para asegurar el uso correcto y buenas prácticas de Tú Vales, se le dará seguimiento a cada solicitud recibida.