



# Índice

<b>Introducción a la formación</b>	<b>5</b>
<i>Introducción</i>	6
<i>Objetivos de la formación</i>	6
<i>Descripción de la formación</i>	7
<i>Uso del paquete de formación</i>	10
<i>Herramientas de formación para el facilitador</i>	13
1. <i>Consejos generales de formación</i>	14
2. <i>Preparación y consejos para la formación en línea</i>	17
3. <i>Descripción general de las herramientas interactivas en línea</i>	20
4. <i>Plantilla del programa de formación – en línea</i>	21
5. <i>Plantilla del programa de formación – presencial</i>	22
6. <i>Notas para dar el tutorial de la plataforma en línea</i>	23
7. <i>Notas para dar la sesión de cierre posterior al módulo 4</i>	26
8. <i>Glosario</i>	27
9. <i>Acrónimos</i>	31
<b>Módulo 1: Concientización</b>	<b>32</b>
<i>Visión General</i>	33
<i>Acerca de esta sesión</i>	34
<i>Resultados del aprendizaje</i>	34
<i>Mensajes clave</i>	34
<i>Preparación</i>	34
<i>Sesión 0: Introducción</i>	36
<i>Sesión 1: Reconocimiento del maltrato</i>	37
<i>Sesión 2: Contextualización de la salvaguardia</i>	41
<i>Sesión 3: Roles y responsabilidades</i>	44
<i>Sesión 4: Sesiones adicionales</i>	46
<i>Tareas en línea   Opción 1 Mensajes claves</i>	46
<i>Tareas en línea   Opción 2 Entrevista</i>	47
<i>Repaso y cierre</i>	48
<b>Módulo 2: Prevención</b>	<b>49</b>
<i>Visión General</i>	50
<i>Acerca de esta sesión</i>	51
<i>Resultados del aprendizaje</i>	51
<i>Mensajes clave</i>	51
<i>Preparación</i>	52
<i>Sesión 0: Encuesta de repaso</i>	54

<i>Sesión 1: Concientización</i>	55
<i>Sesión 2: Evaluaciones de salvaguardia</i>	58
<i>Sesión 3: Trabajo con redes de salvaguardia</i>	61
<i>Sesión 4: Sesiones adicionales</i>	62
<i>Repaso y cierre</i>	64
<b>Módulo 3: Denuncia</b>	<b>65</b>
<i>Visión General</i>	66
<i>Acerca de esta sesión</i>	67
<i>Resultados del aprendizaje</i>	67
<i>Mensajes clave</i>	68
<i>Preparación</i>	68
<i>Sesión 0: Repaso</i>	69
<i>Sesión 1: Mecanismos comunitarios de respuesta y retroalimentación</i>	71
<i>Sesión 2: Denunciar cuestiones de salvaguardia</i>	76
<i>Sesión 3: Obstáculos para denunciar</i>	79
<i>Sesión 4: Sesiones adicionales</i>	81
<i>Tarea en línea   Protección de datos y mantenimiento de registros</i>	81
<i>Actividad adicional presencial   Protección de datos y mantenimiento de registros</i>	82
<i>Repaso y cierre</i>	85
<b>Módulo 4: Respuesta</b>	<b>86</b>
<i>Visión General</i>	87
<i>Acerca de esta sesión</i>	88
<i>Resultados del aprendizaje</i>	88
<i>Mensajes clave</i>	89
<i>Preparación</i>	89
<i>Sesión 0: Repaso</i>	90
<i>Sesión 1: Enfoque centrado en la persona</i>	91
<i>Sesión 2: Cómo tratar necesidades inmediatas</i>	96
<i>Sesión 3: Investigaciones</i>	98
<i>Sesión 4: Sesiones adicionales</i>	101
<i>Sesión adicional virtual y presencial   Mapeo de servicios</i>	101
<i>Tarea virtual   Salvaguardia de la realidad virtual</i>	103
<i>Tarea virtual y presencial   Plan de trabajo de salvaguardia</i>	104
<i>Repaso y cierre</i>	105



---

# Introducción a la formación

---

# Introducción

La comunidad de la ONG reconoce que las políticas de salvaguardia deben acompañarse de una cultura de salvaguardia dentro de la organización, así como también de apoyo al personal para garantizar que las políticas y los procedimientos sean implementados. Esto es fundamental a nivel de campo, donde el personal tiene acceso directo a las comunidades que servimos.

El rol de los Puntos Focales de Salvaguardia (SFP) es clave para esto. Esto significa garantizar que los SFP tengan una clara comprensión de su rol, del compromiso y de las competencias requeridas para asumir el rol, así como también del compromiso y el apoyo organizacional para recibir una formación adecuada.

## Objetivos de la formación

Esta formación se elabora en función de un conjunto de competencias básicas para SFP de cada país y la elaboró International Medical Corps y Concern Worldwide. Si bien los deberes específicos del SFP pueden variar en las organizaciones, el marco de competencia comprende una serie de habilidades, atributos y conductas que se consideran esenciales y que mejorarán sus habilidades para operar de manera efectiva y adaptarse a sus contextos específicos. El objetivo de esta formación es poner en práctica estas competencias y permitirles a los participantes que las apliquen.

Las competencias fundamentales de guía para este plan de estudios son las siguientes:

- **Comprender los principios de salvaguardia** y los estándares internacionales relacionados (enfoque centrado en la persona, confidencialidad, rendición de cuentas a las poblaciones afectadas).
- **Conocimiento del acceso a los mecanismos de asistencia al sobreviviente** (protocolos de ruta de remisión y expectativas).
- **Coordinación con los colegas de salvaguardia en el país** (redes de PSEA, roles y responsabilidades interinstitucionales).
- **Aplicación de buenas prácticas a la gestión de mecanismos de salvaguardia** (recepción de denuncias, mecanismos comunitarios de retroalimentación, evaluación de salvaguardia)

- **Comunicación de mensajes de salvaguardia de manera efectiva al personal y beneficiarios** (métodos y herramientas de concientización).

### Conocimiento y habilidades asumidas

La formación asume que los SFP tendrán un nivel básico de conocimientos sobre salvaguardia, incluido el conocimiento sobre cómo reconocer cuestiones de salvaguardia y cómo/dónde denunciar sobre estas preocupaciones. Sin embargo, considerando que el tema de la salvaguardia es relativamente nuevo para varios SFP y que es probable que hayan recibido distintos niveles de formación, esta formación incluye información básica y permite la adaptación, para asegurar de que se adapta a las necesidades de las personas participantes y de la organización.

Los facilitadores de la formación deben ser asesoras de salvaguardia o personal con la formación y ña experiencia adecuadas en salvaguardia, de acuerdo con las recomendaciones de la gerencia de su organización y las unidades de salvaguardia.

## Descripción de la formación

El paquete de formación contiene cuatro módulos fundamentales, cada uno dividido en tres sesiones. Los cuatro módulos tratan: la concientización, la prevención, la denuncia y la respuesta. La versión en línea de la formación también incluye tareas adicionales entre los módulos para tratar el material que se aborda en las sesiones presenciales más largas.

Tanto para las formaciones en línea como las presenciales, se alienta a las personas participantes a completar diversas tareas antes de la formación. Además, se recomienda que las formaciones en línea incluyan un tutorial de la plataforma en línea antes de la formación. También se recomienda, tanto para las formaciones en línea como las presenciales, una sesión opcional de repaso, para desarrollar y/o repasar los planes de trabajo de salvaguardia, así como también para identificar y tratar cualquier desafío que se hayan encontrado los SFP.

El paquete de formación incluye:

1. **Guía de facilitación (este documento):** incluye una introducción a las guías de formación y facilitación para todos los cuatro módulos. Se encuentran enumerados todos los materiales de formación, los enlaces a cualquier material externo que se hayan utilizado en las sesiones y varios recursos desarrollados para ayudar a la facilitación. También se incluyen los objetivos de

### Module 1: Awareness

#### Overview

USE THIS SESSION TO REFRESH KNOWLEDGE OF SAFEGUARDING BASICS, AND PROVIDE AN OVERVIEW OF ORGANIZATIONAL POLICIES, THE CONTEXT WHERE FOCAL POINTS OPERATE, AND THEIR RESPONSIBILITIES AS FOCAL POINTS.

**Time:** 120 minutes

**Resources:**

- Resource 1: Context Mapping
- Resource 2: Safeguarding scenarios
- Resource 3: Safeguarding definitions
- Resource 4: IASC 6 Principles
- Resource 5: SFP Role description
- Resource 6: Raising awareness

**Training materials:**

- Online - PowerPoint slides
- Face to face - Flip chart paper, markers and post-it notes

**External links:**

- PSEA Quick Implementation Handbook <https://www.unhcr.org/refugees/files/2019/02/PSEA2019handbook.pdf>
- CDIAC Tools for communicating with communities and staff on PSEA including <http://www.cdinetnetwork.org/tools-and-resources/20190731140659-5mbb>
- IASC video, What If it Were You (useful when discussing these issues from a bystander perspective. Will be available in several languages) <https://interagencystandingcommittees.org/iasc-learning-package-protection-sexual-misconduct-sfp-partner-organisations>
- Save the Children video, Child safeguarding in emergencies (explains safeguarding in relation to children. Available in several languages) <https://youtu.be/GQhOuo78FLY>

aprendizaje, los mensajes claves y los consejos útiles para preparar y adaptar el contenido del módulo.

2. **Manual para participantes:** incluye todos los recursos de formación para cada módulo. Para la formación en línea, se recomienda compartir el manual (compilación de los recursos de formación) por correo electrónico antes de la formación.
3. **Presentaciones de PowerPoint para cada uno de los módulos:** incluye un documento de PowerPoint por módulo.

A continuación se proporciona una vista general de la estructura de formación.

## RESUMEN DE LOS MÓDULOS DE FORMACIÓN

### Tareas previas a la formación

- Formación básica de salvaguardia
- Mapeo de Contexto
- Resumen de Políticas

### Tutorial opcional de la plataforma en línea

- Tutorial sobre cómo usar la plataforma en línea
- Tareas previas a la formación
- Descripción del programa para la formación en línea
- Presentación de los participantes

### Módulo 1: Concientización

Sesión 0: Introducción  
Sesión 1: Reconocimiento del maltrato  
Sesión 2: Contextualización de la salvaguardia  
Sesión 3: Roles y responsabilidades de los SFP  
Tareas adicionales en línea

### Módulo 2: Prevención

Sesión 0: Repaso  
Sesión 1: Concientización del personal y las comunidades  
Sesión 2: Evaluaciones de salvaguardia  
Sesión 3: Trabajo con redes de salvaguardia  
Tareas adicionales en línea

### Módulo 3: Denuncia

Sesión 1: Mecanismos comunitarios de respuesta y retroalimentación  
Sesión 2: Qué hacer con las cuestiones de salvaguardia  
Sesión 3: Obstáculos para denunciar  
Tareas adicionales en línea

### Módulo 4: Respuesta

Sesión 1: Enfoques centrados en la persona  
Sesión 2: Cómo tratar necesidades inmediatas  
Sesión 3: Investigaciones  
Sesiones adicionales y tareas opcionales

### Sesión de conclusión

- Planes de trabajo de salvaguardia
- Identificación de desafíos y de acciones de mitigación

# Uso del paquete de formación

Se recomienda que los facilitadores utilicen el paquete completo de principio a fin; sin embargo, dependiendo de las necesidades de formación de los participantes y del enfoque organizacional hacia la salvaguardia, pueden preferir enfocarse más, o menos, en diferentes módulos y/o sesiones. Se pueden omitir algunas de las sesiones, si el facilitador considera que los participantes ya cuentan con el conocimiento básico necesario.

## Sobre los métodos de formación

La formación en línea está destinada a ser impartida en un plazo de tiempo prolongado (por ejemplo, uno o dos módulos por semana) para permitir la realización de las tareas entre módulos. La formación presencial está destinada a ser impartida en dos días. No se pretende que la formación presencial incluya tareas, ya que este propicia más oportunidades de trabajo grupal, debate y aprendizaje entre pares.

La formación aplica una combinación de métodos para permitir que los participantes interactúen con el contenido de la formación de diferentes maneras. Si se realiza en línea, el facilitador puede recurrir a diferentes medios de comunicación, como videos e indicaciones visuales, o también puede realizar encuestas y actividades en grupos cuando sea posible.<sup>1</sup> En la formación presencial, las actividades grupales, los juegos de rol y los recorridos son algunos ejemplos de herramientas integradas al paquete, cuyo objetivo es fomentar el aprendizaje y la aplicación de información nueva.

## Tiempo y estructura de la formación

- **Duración del módulo:** Cada módulo dura hasta 180 minutos en el caso de la formación presencial y aproximadamente 150 minutos en el caso de la versión en línea. Las tareas de la formación en línea necesitan un tiempo adicional de 30 a 40 minutos para completarlas.
- **Tutorial de la plataforma en línea:** También se recomienda que en las formaciones en línea, se realice un pequeño tutorial sobre el uso de la plataforma en línea, de entre 30 y 40 minutos, la semana anterior a la formación. Esto es para permitir que los participantes practiquen el uso de la plataforma en línea, para que tengan una visión general de la formación en línea, se les expliquen las tareas, consulten las tareas previas a la formación y se presenten a los participantes.

---

<sup>1</sup>Esto podría depender de la plataforma en línea que se use. Por ejemplo, algunas plataformas, como Zoom, permiten la separación en grupos de los asistentes.

- **Sesión de conclusión:** Tanto para las formaciones en línea como las presenciales, podría serles útil a los participantes tener 1 o 2 horas de sesiones de conclusión orientadas a la acción, para desarrollar y/o evaluar los planes de trabajo de salvaguardia, identificar cualquier desafío que se hayan encontrado y desarrollar estrategias de mitigación.

## Actividades opcionales de tareas entre las sesiones en línea

Además de las sesiones fundamentales descritas previamente, cada módulo incluye sesiones adicionales para que los participantes de las formaciones en línea como tareas entre los módulos. Estas tareas son sobre el contenido que se trata íntegramente en la formación presencial, para que las sesiones en línea sean más cortas. Esto puede ser particularmente útil en lugares donde la conectividad es un problema, pero también está diseñado para asegurar de que los participantes de la formación en línea mantengan su compromiso. La motivación de los participantes a completar las tareas en grupos, cuando sea posible, también puede ser una manera efectiva de alentar una mejor creación de redes entre los SFP.

## Tareas previas a la formación

**1. Realización de la formación en línea como preparación.** Tanto para las formaciones en línea como para las presenciales, se les recomienda a los participantes completar cualquiera de las siguientes opciones antes de participar en esta formación:

- Curso en línea “Safeguarding Essentials” (Principios esenciales de la salvaguardia) de Humanitarian Leadership Academy (HLA).
- La formación “Digamos No a la Conducta Sexual Indebida” de IASC.
- Una formación sobre salvaguardia interna y equivalente de su organización.

Esto es para garantizar que los participantes tengan un nivel de conocimiento básico sobre salvaguardia, incluido la concientización de lo siguiente: a qué se considera salvaguardia en su organización, el Código de conducta de su organización (cuyo contenido se haya firmado y comprendido) y los estándares internacionales correspondientes (incluidos los 6 principios de la IASC).

**2. Realización de las tareas previas a la formación.** También se les recomienda a los participantes completar dos tareas adicionales antes de la formación, incluido a continuación:

- Un mapeo de contexto básico (ver **Recurso 1, de la Parte 1, del Módulo 1: Mapeo de contexto**)

- La lectura de las políticas claves de salvaguardia de su organización (ver **Recurso 1, de la Parte 2, del Módulo 1: Mapeo de contexto**)

Estas tareas no solo pretenden asegurar de que los participantes entiendan cómo sus organizaciones tratan la salvaguardia y el contexto en el que operan las políticas y procedimientos de salvaguardia, sino que también le permitirán al moderador adaptar y contextualizar la formación al contexto y a la organización.

### **Lista de verificación para preparar cada sesión**

- Envíe tareas previas a la formación con bastante anticipación para garantizar que los participantes tengan tiempo para realizarlas (se sugieren 2 semanas).
- De ser posible, pídale a los participantes que envíen sus tareas terminadas sobre Mapeo de contexto y copias de sus políticas claves, para ayudarle a entender sus contextos y a adecuar el material de formación.
- Para la formación en línea, organice con anticipación un breve tutorial de la plataforma en línea, envíe el manual de recursos, así como también un programa claro con todos los enlaces para acceder/iniciar sesión en las plataformas en línea. Al final de este documento, se encuentra disponible una plantilla del programa.
- Lea los Apuntes para cada módulo para conocer sugerencias sobre cómo adaptar las sesiones, y asegúrese de que estas se adaptan para reflejar el rol y las responsabilidades específicas de los SFP en sus respectivas organizaciones.
- Lea cada sesión antes de empezar las actividades para asegurarse de que entiende el tema y la dinámica de la sesión.

# Herramientas de formación para el facilitador

La siguiente lista proporciona un conjunto de herramientas de formación para el facilitador. Estas incluyen:

1. Consejos generales de formación
2. Preparación y consejos para la formación en línea
3. Descripción de las herramientas interactivas en línea
4. Plantilla del programa de formación en línea
5. Plantilla del programa de formación presencial
6. Notas para dar el tutorial de la plataforma en línea
7. Sesión de cierre posterior al Módulo 4
8. Glosario
9. Lista de acrónimos

# Consejos generales de formación

## Antes de la formación

### Comprensión del contexto

Considere las preguntas incluidas en la tarea previa a la formación sobre Mapeo de contexto (Recurso 1), para asegurarse de que entiende las políticas y los procedimientos de la organización y el contexto en el que trabajan los SFP. Esto puede ayudarle a adaptar los materiales, para que se correspondan y sean más apropiados para los participantes.

### Momento y lugar oportuno

Son muchas las acciones que puede tomar el facilitador para propiciar el momento y lugar oportunos para que la formación promueva el aprendizaje. Considere lo siguiente:

- **Lugar seguro:** Cree un espacio donde las personas se sientan seguras para compartir sus ideas y experiencias.
- **Momento apropiado:** Escoja un momento y lugar apropiado para llevar a cabo cada sesión. Considere la accesibilidad, el espacio, los lugares y los compromisos diarios de los participantes.
- **Dinámica grupal:** Piense en las relaciones de los asistentes y asegúrese de que todos puedan sentirse cómodos respecto de compartir sus pensamientos, en particular, en relación a cuestiones potencialmente sensibles sobre salvaguardia.
- **Preparación del espacio físico para la reunión o de la plataforma en línea:** Piense en cómo preparar el espacio físico para la reunión o la plataforma en línea para la formación. Por ejemplo, disponga las mesas en grupos para que los participantes puedan realizar trabajos en grupo en torno a ellas. Para las

## Durante la formación

### Participación activa

El aprendizaje se imparte mejor cuando existe una participación activa de todos los participantes. Como facilitador, es importante que tenga en cuenta la manera en que los participantes de la formación se involucran y aprenden, a partir la información presentada.

- ¿Es inclusiva la formación para diversos grupos? Considere cómo la edad, el género y otros factores, como la discapacidad, la religión o la etnia pueden influir en la participación.
- ¿Existe diferencia de género en la participación? Podría ser útil dividir a hombres y mujeres en grupos para algunos debates, y luego, reunirlos nuevamente para que compartan lo que debatieron.
- ¿Son bajos los niveles de energía? Intente aplicar algo que active a los participantes a moverse y a hablar, para así ayudar a que las personas se sientan motivadas de nuevo.

### Establezca reglas básicas

Durante las sesiones, es importante que establezca algunas reglas básicas antes de los debates, por ejemplo:

- Que solo hable una persona a la vez.
- Que se respeten las opiniones de los demás; ninguna idea es mala.
- Que haya puntualidad: empiece y termine las sesiones a tiempo.
- Que se apaguen los teléfonos celulares.
- Que se respeten los valores tradicionales y religiosos.
- Los facilitadores y participantes no deben compartir detalles

## Recopilación de comentarios

Es útil realizar ejercicios durante las distintas sesiones/ días de formación, para así comunicarse con los participantes y obtener comentarios en tiempo real sobre el contenido, el horario y la estructura de la formación. Esto le permite a el facilitador adaptar los materiales de acuerdo a las prioridades cambiantes o a las necesidades que surjan. Algunos de estos ejercicios pueden incluir:

### En línea

- Encuestas y estudios al final de los módulos.
- Tiempo para la reflexión al final de cada módulo, para que los participantes identifiquen los aprendizajes clave.
- Indique la dirección de correo electrónico de el/los facilitador/es a los participantes para que puedan enviarle consultas o comentarios, o plantearle preguntas que prefieren no compartir durante la formación.
- Deje activa la sesión de teleconferencia durante cualquier intervalo para que los participantes puedan conversar con usted en línea.

### Presencial

- Coloque cuadros en la parte trasera de la sala de capacitación para que los participantes aporten comentarios cada día.
- Solicítele a diferentes participantes que hagan un repaso de la sesión al final de esta o al inicio sobre la sesión anterior.
- Coloque un buzón de sugerencias o preguntas confidenciales para que los participantes aporten comentarios o realicen preguntas que no sean visibles para los demás. Incluya una opción para aportar comentarios anónimos.
- Solicíteles a los participantes que reflexionen sobre lo que

## 2.Preparación y consejos para la formación en línea<sup>2</sup>

### Antes de la formación

- Decida qué plataforma en línea utilizará para la formación. Considere:
  - A quién le pertenece la plataforma, qué tan fácil es configurarla y usarla, así como también qué tan cómodos estarán los participantes usándola para compartir información (es decir, ¿es una plataforma segura?).
  - Si todos los participantes pueden acceder a la plataforma desde distintos países (es decir, si está permitida y si se requiere mejores niveles de conectividad).
- Comprenda las funciones de la plataforma en línea y cómo se puede usar para fortalecer la participación y efectividad de la formación, así como también familiarícese con cualquier otra función o herramienta en línea que usará durante la formación.
- Considere realizar un breve tutorial sobre la plataforma en línea para capacitar a los participantes antes de la formación.

### Planificación de módulos y sesiones

- Planifique módulos de hasta dos horas y media (2.5), con un intervalo de 10 minutos, y de hasta dos sesiones por semana. La concentración es más difícil de mantener cuando se está frente a una computadora que cuando se está en una sala de reunión física. Permita tantos intervalos como sea posible.
- Planifique llevar a cabo esta formación en línea durante dos o cuatro semanas (ya sea de uno o dos módulos por semana), para que los participantes tengan tiempo para realizar las tareas y las actividades en línea entre cada módulo.

### Envío de materiales y programa

- Asegúrese de que su programa para los participantes contenga información sobre cómo descargar e iniciar sesión en la plataforma en línea.
- Comparta los materiales de formación por correo electrónico en forma de **Manual de recursos**, antes de la formación.

---

<sup>2</sup> Adaptado de: Humanitarian Advisory Group and Caritas Australia, Remote humanitarian facilitation guidance note, Work in the Age of COVID-19 Guidance Note Series, 2020  
[https://humanitarianadvisorygroup.org/wp-content/uploads/2020/06/Guidance-Note\\_Remote-Facilitation\\_Final.pdf](https://humanitarianadvisorygroup.org/wp-content/uploads/2020/06/Guidance-Note_Remote-Facilitation_Final.pdf)

- También podría ser útil crear una carpeta compartida para cargar los materiales de la formación, las tareas completadas y otros recursos útiles.

### **Seguridad y protección informática**

- Anticípese y prepárese para responder a preguntas y problemas informáticos durante el evento. Designe a algún colega para proporcionar apoyo informático por separado durante la formación, y asegúrese de que los participantes tengan sus datos de contacto.
- Revise la configuración de seguridad de su plataforma de formación en línea y use contraseñas para que los participantes accedan a la formación. Evite compartir públicamente detalles de acceso sobre su evento; comparta estos solo con participantes certificados o registrados.
- Solo comparta detalles específicos de conexión uno o dos días antes de la sesión.
- Si está disponible, use la función de sala de espera y verifique los nombres en la lista de participantes para asegurarse de que solo los participantes correctos ingresen a la sesión.
- Asegúrese de que los participantes estén en un lugar físico seguro antes de llevar a cabo conversaciones sensibles en línea.

### **Inicio de la formación**

#### **Tutorial de la plataforma en línea**

- Planifique, hasta una semana antes de la formación, un tutorial de formación previo sobre la plataforma en línea (de entre 30 y 40 minutos), para garantizar que los participantes se familiaricen con la plataforma y sus funciones y proporcionar una visión general de la formación en línea. Además, incluya una actividad de presentación de los participantes. Por ejemplo, puede utilizar la función de separación en grupos en un ejercicio en que los participantes tienen que compartir información sobre sí mismos con el resto de su grupo.

#### **Activadores**

- Planifique el inicio y el cierre de las sesiones en línea con actividades positivas, inspiradoras y/o participativas, que permitan que todos o un conjunto de personas de diferentes grupos opinen, compartan una reflexión o una historia. Un activador también se puede llevar a cabo después de los intervalos o en otros momentos en que los facilitadores perciban que los participantes necesitan un intervalo. Los activadores pueden consistir en actividades muy cortas, como solicitarles a los participantes que compartan con el grupo algo que les haga sentir felices; levantarse y estirarse; solicitarle a algún participante que le enseñe al grupo breve baile de su

cultura; una encuesta rápida; o usar la casilla de chat para que los participantes describan lo que ven a su alrededor, cómo está el clima donde se encuentran o que describan en una palabra cómo se sienten.

## **Durante la formación**

### **Participación activa**

- Cree un espacio seguro para que los participantes se involucren, que garantice la inclusión y las interacciones respetuosas, tanto a través de la plataforma en línea como de la casilla de chat.
- Presente las normas y el formato del evento, especialmente cómo participar y la necesidad de mantener silenciado el micrófono mientras otro participante esté hablando. Inste a la participación plena y al compromiso durante sesiones relativamente cortas y planifique los intervalos.
- Fomente el uso de la cámara para conectar a los participantes, pero no lo imponga, porque algunas personas pueden estar incómodas siendo vistas en su hogar. Intente mirar directamente a su cámara al hablar tanto como pueda, para así darles a los participantes la sensación de contacto visual.
- Reconozca cualquier inquietud que pudieran tener los participantes sobre su capacidad para usar la tecnología y resalte que todos estamos aprendiendo y que trabajar desde casa (si es el caso) aún es desafiante para todos.
- Cuando los participantes tengan problemas de conectividad, aliéntelos a usar la casilla de chat en su lugar y, cuando sea posible, considere grabar la sesión para compartirla con los participantes.

### **Realización de las actividades**

- Planifique que los debates profundos que se realicen en grupo sean de hasta 10 participantes, donde los participantes activos sean entre 5 y 7; use las funciones de separación en grupos cuando sea posible.
- Proporcione instrucciones claras y otra información clave, tanto oralmente como por escrito (p. ej., a través de la casilla de chat o de la opción de pantalla compartida a través de PowerPoint, o la opción Whiteboard).
- Utilice los mecanismos de “comentarios silenciosos” de la plataforma en línea (p.ej., levantar la mano y reacciones), para que las personas puedan interactuar mientras los demás hablan.
- Utilice las distintas herramientas y actividades en línea, para maximizar las interacciones y tomar en consideración el número de participantes y su capacidad para usar las herramientas. Las actividades se pueden adaptar según la herramienta

en línea deseada (Google Docs, Dropbox, presentaciones en pantallas compartidas, notas y uso de pizarras y votaciones en línea).

### 3. Descripción general de las herramientas interactivas en línea<sup>3</sup>

TIPOS DE HERRAMIENTAS	EJEMPLOS DE HERRAMIENTAS
Herramientas de facilitación	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ <b>Casilla de chat:</b> se utiliza para comunicar información a participantes individuales o a todos y para que los participantes realicen comentarios sobre los debates en curso o para que hagan preguntas.</li><li>▪ <b>Separación en grupos de la sala:</b> facilitan los debates grupales en eventos más grandes y también son útiles para “romper el hielo”.</li><li>▪ <b>Compartir pantalla:</b> para mostrar una presentación de PowerPoint o video.</li><li>▪ <b>Cuestionarios rápidos y votaciones en línea:</b> se utilizan como posible “rompehielos” y son útiles para compartir determinados tipos de información (p.ej., definiciones).</li></ul>
Técnicas para involucrar a los participantes	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ <b>Alzar la mano virtualmente:</b> los participantes pueden avisar a los facilitadores cuando tienen preguntas o comentarios.</li><li>▪ <b>Silenciar/activar uno o todos los micrófono/s:</b> los participantes pueden controlar el suyo propio, mientras que los facilitadores pueden elegir silenciar a todos los participantes por diversas razones (cuando ingresan a la “sala”, por el tiempo en que el facilitador está en medio de una sesión, etc.)</li></ul>

<sup>3</sup>De: Humanitarian Advisory Group and Caritas, Remote humanitarian facilitation guidance note, Work in the Age of COVID-19 Guidance Note Series, 2020  
[https://humanitarianadvisorygroup.org/wp-content/uploads/2020/06/Guidance-Note\\_Remote-Facilitation\\_Final.pdf](https://humanitarianadvisorygroup.org/wp-content/uploads/2020/06/Guidance-Note_Remote-Facilitation_Final.pdf)

<b>Mecanismos de “comentarios silenciosos”</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Reacciones afirmativas/negativas:</b> para obtener comentarios rápidos y cuantificados de todos los participantes en respuestas a preguntas afirmativas/negativas.</li> <li>▪ <b>Encuestas:</b> para obtener comentarios en vivo y cuantificados de todos los participantes que responden a preguntas predeterminadas.</li> <li>▪ <b>Íconos “me gusta” y “aplausos”:</b> para que todos los participantes apoyen visualmente un argumento presentado en los debates.</li> <li>▪ <b>Estudios en línea:</b> para recopilar comentarios después del evento, p.ej., con la plataforma SurveyMonkey para garantizar el anonimato.</li> </ul>
<b>Plataformas interactivas paralelas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Google Docs, Whiteboard, Trello, Padlet:</b> u otras plataformas interactivas para recopilar en vivo respuestas escritas y contribuciones de los participantes (pueden usarse simultáneamente por varias personas).</li> <li>▪ <b>Dropbox:</b> u otras plataformas en la nube para compartir recursos.</li> </ul>

## 4.Plantilla del programa de formación – en línea

TUTORIAL DE USO DE LA PLATAFORMA VIRTUAL			
Tutorial de la plataforma en línea	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tutorial sobre cómo usar la plataforma en línea</li> <li>▪ Tareas/trabajo previo a la formación</li> <li>▪ Descripción del programa para la formación en línea</li> <li>▪ Presentación de los participantes</li> </ul>	40 min.	
MÓDULO 1: CONCIENTIZACIÓN			
Módulo 1: Concientización	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Introducción</li> <li>▪ Expectativas y objetivos</li> <li>▪ Reconocimiento del maltrato</li> <li>▪ Contextualización de la salvaguardia</li> <li>▪ Roles y responsabilidades de los SFP</li> <li>▪ Tarea del módulo</li> </ul>	5 horas y media (2.5)	
MÓDULO 2: PREVENCIÓN			

Módulo 2: Prevención	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Concientización del personal y las comunidades</li> <li>▪ Evaluaciones de salvaguardia</li> <li>▪ Trabajo con redes de salvaguardia</li> <li>▪ Tarea del módulo</li> </ul>	Dos horas y media (2.5)	
<b>MÓDULO 3: DENUNCIA</b>			
Módulo 3: Denuncia	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mecanismos comunitarios de respuesta y retroalimentación</li> <li>▪ Denunciar cuestiones de salvaguardia</li> <li>▪ Obstáculos para denunciar</li> <li>▪ Tarea del módulo</li> </ul>	Dos horas y media (2.5)	
<b>MÓDULO 4: DENUNCIA</b>			
Módulo 4: DENUNCIA	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Enfoque centrado en la persona</li> <li>▪ Cómo tratar necesidades inmediatas</li> <li>▪ Investigaciones</li> <li>▪ Ejercicio adicional</li> <li>▪ [Tarea de repaso adicional]</li> <li>▪ Comentarios y cierre</li> </ul>	Dos horas y media (2.5)	
<b>[SESIÓN DE CIERRE OPCIONAL]</b>			
Plan de trabajo de salvaguardia	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Compartir planes de trabajo</li> <li>▪ Identificación de desafíos</li> <li>▪ Aporte de ideas sobre acciones de mitigación</li> <li>▪ Cierre de un plan de trabajo</li> <li>▪ Repaso y cierre</li> </ul>	1 a 2 horas	

## 5. Plantilla del programa de formación – presencial

TEMA	CONTENIDOS
<b>DÍA 1</b>	
Introducción	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Introducción</li> <li>▪ Expectativas y objetivos</li> </ul>
Módulo 1: Concientización	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Reconocimiento del maltrato</li> <li>▪ Contextualización de la salvaguardia</li> </ul>
<i>Intervalo</i>	
Módulo 1 Concientización cont.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Roles y responsabilidades de los SFP</li> </ul>
<i>Almuerzo</i>	

Módulo 2: Prevención	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Concientización del personal y las comunidades</li> </ul>
<i>Intervalo</i>	
Módulo 2: Prevención cont.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Evaluaciones de salvaguardia</li> <li>▪ Trabajo con otros</li> </ul>
Cierre del Día 1	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Comentarios</li> </ul>
<b>DÍA 2</b>	
Repaso del Día 1	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Resumen del Día 1</li> </ul>
Módulo 3: Denuncia	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mecanismos comunitarios de respuesta y retroalimentación</li> <li>▪ Denunciar cuestiones de salvaguardia</li> </ul>
<i>Intervalo</i>	
Módulo 3: Denuncia cont.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Obstáculos para denunciar</li> <li>▪ Protección de datos</li> </ul>
<i>Almuerzo</i>	
Módulo 4: Respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Enfoque centrado en la persona</li> </ul>
<i>Intervalo</i>	
Módulo 4: Respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cómo tratar necesidades inmediatas</li> <li>▪ Investigaciones</li> </ul>
FIN DEL TALLER	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Despedida</li> </ul>
<b>[DÍA 3 OPCIONAL]</b>	
Planes de trabajo de salvaguardia	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Elaboración de planes de trabajo de salvaguardia</li> <li>▪ Identificación de desafíos</li> <li>▪ Aporte de ideas sobre acciones de mitigación</li> <li>▪ Cierre de un plan de trabajo</li> <li>▪ Conclusión</li> </ul>

## 6. Notas para dar el tutorial de la plataforma en línea

<b>Tiempo:</b>	
<b>Fecha:</b>	
<b>Enlace de Zoom:</b>	
<b>Contraseña de Zoom:</b>	

### Preparación

- Los facilitadores deben revisar el sonido y video 15 minutos antes del inicio de la formación para garantizar que tienen buena iluminación, configuración y todos los materiales necesarios.
- Asegúrese de esté configurada que la función de sala de espera.
- Asegúrese de que la diapositiva de bienvenida esté lista para usar.
- Decida con anticipación si las sesiones serán o no grabadas e infórmeselo a los participantes.

### Bienvenida e instrucciones (5 minutos)

- Dele la bienvenida a todos a la sesión informativa de formación de SFP.
- Presente a los facilitadores.
- Describa el objetivo del tutorial de la plataforma en línea:
  - Proporcionar una introducción rápida sobre el uso de las funciones de la plataforma y cómo se utilizarán en la formación.
  - Presentar los módulos y estructura de la formación.
  - Practicar el uso de la función de división en grupos de la sala.
  - Presentar a los participantes.

### Uso de la plataforma en línea (10 minutos)

- Proporcione un resumen breve de la plataforma, incluido lo siguiente (cuando sea relevante):
- **Silenciar su micrófono:** explique dónde está esta función y solicíteles a todos que practiquen silenciar sus micrófonos. Explique que los participantes siempre deberán mantener silenciados sus micrófonos, a menos que estén hablando.
- **Video:** explique dónde está esta función y cómo activarla y desactivarla. Indique si quiere que las cámaras estén encendidas durante la sesión informativa y la formación (esto puede ser útil para que todos se puedan ver entre sí, aunque puede que tengan que apagarse si hay problemas de conexión).
- **Casilla de chat:** explique dónde está la casilla de chat y que puede ser usada para hacer preguntas durante la formación. Explique quién monitoreará la casilla de chat y cualquier problema relacionado con la privacidad (por ejemplo, si hay una función de mensajes privados y si pueden ser descargados).
- **Función de mano levantada:** explique que esta será usada durante la formación en discusiones de grupo (plenaria). Recomiéndeles a las personas usar la función de levantar la mano si quieren hablar y el facilitador les llamará.
- **Funciones de encuestas afirmativas/negativas:** explique dónde está esta función. Pruebe con una pregunta, por ejemplo: “¿Les gusta el chocolate?” y solicíteles a los participantes que respondan.
- **Pulgares arriba/abajo:** explique dónde está esta función y pruébela.
- **Compartir pantalla:** explique que, para compartir archivos PowerPoint, los facilitadores compartirán sus pantallas durante la formación; demuestre cómo se ve esto.
- **Cambio de nombre:** demuestre cómo pueden cambiar de nombre los participantes en sus perfiles.
- **División en grupos de la sala:** explique cuándo y cómo se usará la función de división en grupo de la sala.
- **Últimos puntos:** explique que todos los participantes deberían encontrar un espacio tranquilo o una sala individual para la formación. Sería ideal que utilicen auriculares.

### Resumen de la formación (5 minutos)

- Este formación se elabora en función de un conjunto de competencias básicas para puntos focales de salvaguardia de cada país por parte de International Medical Corps y Concern Worldwide.
- Las competencias básicas de este programa incluyen:

- **Comprensión de los principios de salvaguardia** y los estándares internacionales correspondientes (enfoque centrado en la persona, confidencialidad, rendición de cuentas a las poblaciones afectadas).
- **Comunicación de mensajes sobre salvaguardia de manera efectiva al personal y beneficiarios** (métodos y herramientas de concientización).
- **Coordinación con los colegas de salvaguardia en el país** (redes de PSEA, roles y responsabilidades interinstitucionales).
- **Conocimiento del acceso a los mecanismos de asistencia al sobreviviente** (protocolos de ruta de remisión y expectativas).
- **Aplicación de buenas prácticas a la gestión de mecanismos de salvaguardia** (recepción de denuncias, mecanismos comunitarios de retroalimentación, evaluación de salvaguardia)
- Proporcione una descripción de los cuatro módulos y del enfoque.
  - Módulo 1: Concientización
  - Módulo 2: Prevención
  - Módulo 3: Denuncia
  - Módulo 4: Respuesta
- Revise nuevamente los horarios y las fechas de los módulos de formación según el programa.
- Explique que los participantes recibirán un manual de recursos y cómo lo pueden usar. Si es posible, debería estar impreso; sin embargo, los participantes también pueden tenerlo en sus pantallas si esto es más fácil.

#### **Tareas previas a la formación (5 minutos)**

- Explique que las personas deberían haber recibido la tarea previa a la formación que se envió con el programa (Mapeo de contexto).
- Explique la actividad y qué deben hacer los participantes.
- Pídales que preparen esta tarea y la traigan completa al Módulo 1.

#### **Presente a los participantes (y practique la función de división en grupos de sala) (10 minutos)**

- Explique que los participantes serán divididos en grupos de entre 5 y 7 integrantes. Cada grupo debe destinar unos minutos para lo siguiente:
  - Contar quiénes son.
  - Cuál es su organización/rol.
  - Desde hace cuánto tiempo se desempeñan como SFP.
- Explique los pasos de la división en grupos y active los grupos.
- Si hay tiempo, rote a los participantes a un segundo grupo.
- Después de 10 minutos, traiga de vuelta a los participantes al modo plenario.

#### **Cierre**

- Agradezca a todos por participar.
- Explique que el enlace y contraseña para el Módulo 1 se enviará junto con el manual de recursos.
- Comparta los datos de contacto por si alguien tiene alguna duda.

## 7. Notas para dar la sesión de cierre posterior al módulo 4

### Objetivo de la sesión

- Permitirles a los participantes continuar el aprendizaje en la formación, desarrollar planes de trabajo de salvaguardia e identificar las dificultades que se presentaron durante sus roles como SFP, estrategias de mitigación, así como también cualquier área en la que los SFP quisieran apoyo adicional.

### Preparación

- La sesión de cierre es una oportunidad valiosa para aprovechar el aprendizaje de los 4 módulos básicos y compartir experiencias y conocimientos. Idealmente, debería tener como objetivo ser una sesión flexible y guiada por los debates, con mayor atención en planificación de la acción.
- Considere cuidadosamente la mejor forma de compartir información, incluso a través de presentaciones detalladas o de la división en grupos de los participantes, así como también quién sería la mejor persona para darla. Por ejemplo, podría ser útil invitar a facilitadores adicionales con experiencia en los temas que los participantes quieran discutir, para que lideren los distintos grupos. La asignación de un tema por grupo también podría permitir mayor profundidad de discusión.
- El plan de trabajo de salvaguardia (vea **Recurso 16: Plan de trabajo de salvaguardia**) se puede establecer como una tarea al final del Módulo 4 o puede realizarse durante la sesión de cierre.
- Considere agregar una pregunta a cualquier estudio de final de módulo para determinar qué dificultades tienen los participantes o a las que posiblemente se puedan enfrentar en sus roles como SFP. Esto puede ser útil para adaptar los temas de debate de la sesión de cierre. Por otro lado, organice una encuesta con diferentes temas de debate posibles y, después de que los participantes hayan votado por sus temas preferidos (permita hasta 3 opciones), seleccione los temas más votados.

### Bienvenida e instrucciones (5 minutos)

- Dé la bienvenida a la sesión de cierre.
- Resuma el objeto de la sesión de cierre:
  - Reparto/elaboración de planes de trabajo.
  - Identificación de desafíos
  - Aporte de ideas sobre acciones de mitigación
  - Cierre de un plan de trabajo
  - Conclusión
- Presente a cualquier facilitador adicional que presente o lidere los grupos.

### Reparto/elaboración de planes de trabajo (10-30 minutos)

- Si los participantes completaron el plan de trabajo de salvaguardia como tarea después del Módulo 4 o después de cada módulo, pídale a los participantes que se tomen unos minutos para reflexionar sobre lo que han notado y que identifiquen un punto por módulo que quisieran compartir con el grupo.
- Alternativamente, pídale a los participantes que completen el **Recurso 16: Plan de trabajo de salvaguardia**, en el que tienen que completar una tabla. Destine entre 10 y 15 minutos a esta tarea. Invite a 2 o 3 voluntarios a compartir uno de los puntos que hayan identificado.

### **Identificación de desafío/estrategias de mitigación (30 a 40 minutos)**

- Divida a los participantes en la cantidad de grupos que sea necesaria. Asegúrese de que cada grupo tenga un moderador para que oriente el debate o trate cuestiones específicas.
- El objetivo de la división en grupos es:
  - Identificar cualquier desafío con los que se puedan encontrar SFP en su trabajo en relación con este tema.
  - Identificar posibles estrategias de mitigación.
  - Compartir experiencias y consejos.
- Destine entre 30 y 45 minutos para el debate, aunque este puede extenderse si los participantes desean dedicar tiempo a continuar debatiendo.
- Si planifica una sesión de cierre larga, podría ser útil llamar a todos los participantes de vuelta al plenario, para que compartan un resumen de los puntos que se trataron en sus grupos de discusión antes de comenzar una segunda ronda de grupos. Esto puede garantizar que los participantes se unan a diferentes grupos y que escuchen perspectivas diferentes, pero también es una manera útil de tratar temas diferentes si los grupos solo se concentran en un tema asignado a la vez.

### **Presentaciones/actividades [adicionales]**

- Si los participantes identifican una preferencia por información adicional sobre un tema en particular, destine un tiempo para presentar la información en el plenario, o realice una actividad. Estas pueden ser usadas en los grupos pequeños.

### **Conclusión**

- Dele a los participantes unos cuantos minutos al final de cada una de las actividades en grupo/ adicionales para que actualicen su plan de trabajo de salvaguardia con cualquier punto que haya surgido durante la sesión.
- Aliente a los participantes a compartir sus planes de trabajo con los gerentes a cargo o con los asesores de salvaguardia e identifique cualquier apoyo adicional al que puedan acceder.

## **8. Glosario**

**Abuso**<sup>4</sup>: el uso o trato incorrecto o inadecuado de algo o alguien que a la persona que lo padece le causa un daño, ofensa o angustia. Existen varias formas de abuso (como el abuso físico, abuso verbal, abuso sexual, abuso emocional, etc.) y cualquiera o todos ellos pueden ser cometidos deliberadamente, por negligencia o por ignorancia.

**Intimidación**<sup>5</sup>: comportamiento inapropiado, directo o indirecto reiterado, ya sea verbal, físico, o de otra manera, realizado por una o más personas contra otra u otras personas, en el lugar de trabajo y/o durante el empleo, que podría considerarse perjudicial hacia el derecho de una persona a tener dignidad en el trabajo.

Un incidente aislado del comportamiento descrito en esta definición puede ser una ofensa a la dignidad en el trabajo pero, como hecho aislado, no es considerado intimidación. No constituye intimidación el ejercicio legítimo de los derechos de gestión o de derechos o responsabilidades del empleado. Las diferencias y conflictos interpersonales pueden surgir en el lugar de trabajo por una variedad de razones, incluida la implementación de directivas de gestión legítimas.

**Niño/a**<sup>6</sup>: de acuerdo con la Convención sobre los Derechos del Niño de las Naciones Unidas, cualquier niño o niña menor de 18 años, independientemente de las leyes o costumbres nacionales con respecto a la edad de consentimiento o la mayoría de edad.

**Explotación**<sup>7</sup>: uso de una posición de autoridad, influencia o control sobre los recursos para presionar, forzar, coaccionar o manipular a alguien a hacer algo en contra de su voluntad, interés o bienestar. La explotación incluye la amenaza de retención de asistencia para los proyectos, de presentación de denuncias falsas sobre una persona en público, o cualquier otra repercusión negativa en el lugar de trabajo o en la comunidad.

**Acoso**<sup>8</sup>: cualquier comportamiento no deseado relacionado con características personales, como la raza, la pertenencia a un grupo minoritario, el sexo, el género, la religión o falta de esta, el color de piel, la nacionalidad u origen étnico, el idioma, la orientación sexual, la edad, la discapacidad, las convicciones políticas, los antecedentes socioeconómicos, la casta,

---

<sup>4</sup> Referencia: *Annexe 1, Terminology for the Concern Code of Conduct and associated policy documents*, Marzo 2018

<sup>5</sup> Referencia: *Annexe 1, Terminology for the Concern Code of Conduct and associated policy documents*, Marzo 2018

<sup>6</sup> Referencia: *Annexe 1, Terminology for the Concern Code of Conduct and associated policy documents*, Marzo 2018

<sup>7</sup> Referencia: *Annexe 1, Terminology for the Concern Code of Conduct and associated policy documents*, Marzo 2018

<sup>8</sup> Referencia: *Annexe 1, Terminology for the Concern Code of Conduct and associated policy documents*, Marzo 2018

el estado de VIH y SIDA u otra enfermedad, la apariencia física o el estilo de vida, cuyo propósito o efecto sea violar la dignidad de una persona, y crear un ambiente intimidante, hostil, degradante, humillante u ofensivo para una persona. Estas conductas no deseadas pueden consistir en actos, peticiones, palabras habladas, gestos, así como también en la producción, exposición, o circulación de palabras escritas, imágenes u otro material.

**Protección**<sup>9</sup>: todas las actividades cuyo objeto sean lograr el respeto total de los derechos de las personas, de acuerdo con la letra y el espíritu de los institutos jurídicos relevantes (por ejemplo, Derechos Humanos, Derecho Humanitario Internacional, derecho de los refugiados). Esta abarca actividades que previenen o responden directamente ante actos de violencia, coerción, discriminación, o privación deliberada de servicios e incluye actividades como la prevención o la respuesta ante la violencia de género que ocurra en la comunidad, el registro de refugiados o la retirada de niños soldados.

**PSEA (Protección contra la Explotación y el Abuso Sexual)**<sup>10</sup>: es el término usado por la comunidades de ONG y Naciones Unidas para referirse a las medidas tomadas para proteger a las personas vulnerables de la explotación y el abuso sexual por parte de su propio personal y del personal asociado.

**Salvaguardia**<sup>11</sup>: la responsabilidad que tienen las organizaciones para asegurar de que su personal, sus operaciones y sus programas no maltraten niños, niñas y adultos vulnerables, así como también que las organizaciones no los expongan al riesgo de padecer maltratos y abuso.<sup>12</sup> Tanto la PSEA como la protección infantil están incluidas en este término general. En general, el término no incluye el acoso sexual hacia el personal por parte del personal, el cual suele estar regulado en la política contra la intimidación y el acoso establecida por la organización.

**Abuso sexual**<sup>13</sup>: es el abuso concreto o la amenaza de abuso de naturaleza sexual, ya sea por la fuerza o en condiciones desiguales o coercitivas.

---

<sup>9</sup> IASC IDP Protection Policy 1999. La definición fue adoptada inicialmente por un Taller sobre Protección de 1999 del Comité Internacional de la Cruz Roja (CICR).

<sup>10</sup> Alianza CHS, Manual de Referencia Rápida para la Implementación de PSEA, 2017.

<sup>11</sup> Alianza CHS, Manual de Referencia Rápida para la Implementación de PSEA, 2017.

<sup>12</sup> Adaptado de: Keeping Children Safe [www.keepingchildrensafe.org.uk](http://www.keepingchildrensafe.org.uk)

<sup>13</sup> Alianza CHS, Manual de Referencia Rápida para la Implementación de PSEA, 2017.

**Explotación sexual**<sup>14</sup>: cualquier abuso concreto o tentativo de una posición de vulnerabilidad, de poder desigual o de confianza con fines sexuales, que incluye, entre otros, un beneficio monetario, social o político a partir de la explotación sexual de otra persona.

**Acoso sexual**<sup>15</sup>: cualquier conducta no deseada, ya sea verbal, no verbal o física, de carácter sexual. Un hecho aislado puede constituir acoso sexual. Muchas formas de comportamiento pueden constituir acoso sexual, incluidas las conductas de carácter sexual que sean físicas, verbales o no verbales.

**Sobreviviente o víctima**<sup>16</sup>: la persona que es explotada o abusada sexualmente o que lo ha sido. El término “sobreviviente” implica fuerza, resiliencia, y la capacidad de sobrevivir. El uso del término “víctima” no está dirigido a negar la dignidad de la persona y su voluntad como individuo.

**Violencia**<sup>17</sup>: cualquier forma de comportamiento agresivo que puede ser abusivo de manera física, sexual, o emocional. El comportamiento agresivo puede ser realizado por una persona o un grupo en contra de una o más personas.

Los facilitadores deben revisar el glosario antes de la formación para entender los términos y poder explicárselos a los participantes. Cuando sea posible, se deben usar las interpretaciones y/o traducciones locales de la terminología durante la formación.

## 9. Acrónimos

<b>CHS</b>	Norma Humanitaria Esencial
<b>CRC</b>	Convención sobre los Derechos del Niño
<b>VDG</b>	Violencia de género
<b>RRHH</b>	Recursos Humanos
<b>IASC</b>	Comité Permanente entre Organismos

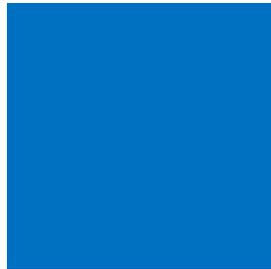
<sup>14</sup> Alianza CHS, Manual de Referencia Rápida para la Implementación de PSEA, 2017.

<sup>15</sup> Referencia: *Annexe 1, Terminology for the Concern Code of Conduct and associated policy documents*, Marzo 2018

<sup>16</sup> Alianza CHS, Manual de Referencia Rápida para la Implementación de PSEA, 2017.

<sup>17</sup> Referencia: *Annexe 1, Terminology for the Concern Code of Conduct and associated policy documents*, Marzo 2018

<b>ONG</b>	Organización No Gubernamental
<b>PSEA</b>	Protección contra la explotación y el abuso sexual
<b>EAS</b>	Explotación y abuso sexual
<b>SFP</b>	Punto Focal de Salvaguardia



---

# Guía de facilitación de formación del Punto Focal de Salvaguardia

---

## Módulo 1: Concientización

# Módulo 1: Concientización

## Visión General

UTILICE ESTA SESIÓN PARA REPASAR EL CONOCIMIENTO SOBRE LO TÉRMINOS BÁSICOS SOBRE SALVAGUARDIA, Y PROPORCIONE UNA VISIÓN GENERAL SOBRE LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES, EL CONTEXTO EN EL QUE OPERAN LOS SFP Y SUS RESPONSABILIDADES COMO PUNTOS FOCALES.

**Tiempo:** 120 minutos



### Recursos:

- Recurso 1: Mapeo de Contexto
- Recurso 2: Escenarios de salvaguardia
- Recurso 3: Definiciones de salvaguardia
- Recurso 4: 6 Principios de IASC
- Recurso 5: Descripción del rol del SFP
- Recurso 6: Concientización

### Materiales de formación:



*En línea* - Presentaciones de PowerPoint.



*Presencial* - Papelógrafo, marcadores y notas adhesivas.



### Enlaces externos:

PSEA Quick Implementation Handbook

<https://www.chsalliance.org/files/files/PSEA%20Handbook.pdf>

CDAC Tools for communicating with communities and staff on PSEA

<http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20190731140659-5mbhi>

Video de IASC, What If It Were You (Qué pasaría si fuera usted) (es útil para tratar asuntos desde el punto de vista de un observador).

<https://interagencystandingcommittee.org/iasc-learning-package-protection-sexual-misconduct-un-partner-organizations>

Video de Save the Children, “Child safeguarding in emergencies” (Salvaguardia del niño y la niña en situaciones de emergencia) (explica la salvaguardia en relación a los niños y niñas; estará disponible en varias lenguas).

<https://youtu.be/GQhOuq7BFLY>

## Acerca de esta sesión

La salvaguardia es la responsabilidad que tienen las organizaciones para asegurar de que su personal, sus operaciones y sus programas no maltraten niños, niñas y adultos vulnerables, así como también que las organizaciones no los expongan al riesgo de padecer maltratos y abuso.

Todos somos responsables de garantizar que los procesos estén establecidos de manera adecuada, para proteger a las personas vulnerables del maltrato. Los Puntos Focales de Salvaguardia (SFP) cumplen un rol especialmente importante en esto.

A través de este módulo, los SFP aprenderán a entender cómo su organización define y encuadra la salvaguardia según sus diversas políticas, las preocupaciones prioritarias de salvaguardia en su contexto, y el alcance de su función de apoyo a la salvaguardia en las oficinas de país.

## Resultados del aprendizaje

Los SFP podrán:

- Reconocer los indicadores potenciales de violación de la salvaguardia, incluidos los diferentes tipos de maltrato, y las prioridades locales en materia de salvaguardia.
- Entender cómo se enmarca el trabajo en materia de salvaguardia en su organización, así como también la localización/contenido de las políticas pertinentes.
- Entender su rol en la salvaguardia organizacional y cómo apoyar planes de trabajo asociados en las oficinas/programas de su país.

## Mensajes clave

- Existen diferentes tipos de daños que pueden surgir en contextos humanitarios y en desarrollo debido a desequilibrios de poder entre las organizaciones, el personal y las comunidades donde trabajamos.
- La salvaguardia tiene fundamento en estándares internacionales y en el marco legal internacional para la protección, si está sujeta a la legislación local y si trata los riesgos que prevalecen en ese contexto.
- Las organizaciones pueden tener varias políticas relacionadas con diferentes aspectos de salvaguardia que sean centrales para orientar el trabajo de los SFP.

- Los puntos focales tienen un rol clave a partir del apoyo al desarrollo e implementación de planes de trabajo sobre salvaguardia en las oficinas/programas de su país.

## Preparación

1. Este módulo podría plantear cuestiones delicadas para algunos participantes. Es importante que investigue y que comparta los datos contacto/número de teléfono de alguna organización que proporcione apoyo a personas sobrevivientes de explotación o abuso sexual o alternativas para el apoyo, como pueden ser los centros de salud locales. Los facilitadores deben debatir con anticipación sobre distintos escenarios que pudieran surgir, incluidas las potenciales revelaciones y un proceso para tratarlas.
2. La sesión podría también plantear preguntas sobre cómo y por qué la salvaguardia se enmarca de manera diferente en contextos diferentes por diferentes organizaciones e incluso dentro de los grupos. Se proporcionan definiciones en el glosario y en el **Recurso 3: Definiciones de salvaguardia**, pero es importante verificar las definiciones usadas por las organizaciones que asisten a la formación.
3. Las leyes y políticas locales relevantes para las cuestiones de salvaguardia pueden ser distintas a los estándares internacionales y a los marcos de derechos humanos que orientan nuestro trabajo. Pueden surgir ejemplos de la tarea previa del Mapeo de contexto en los que las leyes locales no se alinean con el estándar internacional. Debata con anticipación los escenarios potenciales relevantes para el contexto del país. Considere solicitarles a los participantes que le envíen por correo electrónico sus tareas de Mapeo de contexto antes de la formación para guiar su enfoque.
4. Asegúrese de estar familiarizado con los códigos de conducta o políticas de salvaguardia específicos que haya enviado el SFP antes de la formación, para poder responder cualquier pregunta que pudiese surgir durante la sesión (ver documento de Introducción a la formación). También podría necesitar adaptar el **Recurso 3: Definiciones de salvaguardia**, para asegurarse de que estas reflejan las definiciones de la organización con las cuales estará trabajando.



### Nota para el facilitador:

*Para aquellos que utilicen la plataforma sin una función de división en grupos, los ejercicios se pueden realizar dándoles tiempo a los participantes para reflexionar de manera individual, antes de pedirles comentarios en el plenario. También se pueden usar enfoques adicionales como encuestas, cuestionarios o pizarras.*

# Sesión 0: Introducción



**Objetivo:** Presentar la formación, el facilitador y los participantes; asegurar de que todos están cómodos con la función de división en grupos; entender el concepto de poder.



**Tiempo:** 20 minutos

## Instrucciones:

1. Dé la bienvenida a la formación a los participantes y preséntese. Antes de iniciar la sesión, realice un ejercicio rápido de repaso y solicíteles a los participantes que escriban en la casilla de chat una oración que describa cómo se sienten.
2. Explique los objetivos de este módulo y recuérdelos a los participantes que deberían tener el manual de recursos, en el que podrán escribir notas y realizar los ejercicios durante la formación.
3. Repase las normas básicas (ver capítulo Introducción).
4. Explique que a continuación se llevará a cabo un pequeño ejercicio de repaso:
  - Los participantes se dividirán en grupos de entre 5 y 7 integrantes.
  - Cada grupo debe asignar a un informante, quien informará los puntos claves al resto de los participantes de la formación.
  - Solicíteles a los participantes que tengan en cuenta las seis características enumeradas y que, en grupo, las clasifiquen desde la menos poderosa hasta la más poderosa:
    - o Niño de 5 años
    - o Directora, mujer, de 30 años
    - o Jefa de hogar, de 22 años.
    - o Estudiante, mujer, de 13 años.
    - o Funcionario de medios de subsistencia, hombre, de 43 años.
    - o Hombre ciego, de 70 años.
  - Solicíteles a los grupos que anoten cualquier factor o supuesto que haya afectado su clasificación.
5. Active la división en grupos. Después de 10 minutos, llame a los grupos de nuevo al plenario y pídale a los informantes que compartan a sus personajes más y menos poderosos. Con suerte, en los debates se habrán destacada las siguientes cuestiones: acceso a los recursos o educación, edad, género, salud y movilidad, protecciones legales y prácticas discriminatorias, etc.

6. Explique que se fundamente en varios debates sobre salvaguardia: es importante reconocer las diferencias de poder que están en juego; todo esto será abordado en la formación.
7. Pregunte si hay alguna duda antes de iniciar la formación.



### Nota para el facilitador:



#### En línea

*Si la función de división en grupos pequeño está deshabilitada, o el facilitador prefiere no usarla, considere llevar un reunión plenaria, en la cual los participantes escriban sus respuestas en la casilla de chat o realicen sus aportes oralmente.*



#### Presencial

*Solicítele a los participantes que sugieran normas para la formación. Escríbalas en un papelógrafo y colóquelas en una pared visible, para poder remitirse a estas durante la formación si fuera necesario.*

*Para el ejercicio de poder, solicítele a los participantes que se junten con sus compañeros de al lado y que clasifiquen juntos a los personajes. Después de 10 minutos, junte a todos de nuevo en el plenario y pídale a cada pareja que comenten un ejemplo. Anote cualquier punto que sea repita.*

## Sesión 1: Reconocimiento del maltrato



**Objetivo:** Utilice esta sesión para proporcionar una visión general actualizada sobre la salvaguardia, que incluya las definiciones y el reconocimiento del maltrato.



**Tiempo:** 40 minutos

### Instrucciones:

1. Asegúrese de que todos los participantes pueden ver el **Recurso 2: Escenarios de salvaguardia** en su manual.
2. Explique el ejercicio:<sup>18</sup>
  - Reparta dos escenarios a cada participante. Pídeles que lean cada escenario que se les asignó y que consideren:
    - ¿Cuál es el tipo de maltrato que se plantea en este escenario?
    - ¿Quién puede estar en riesgo de padecer este tipo de maltrato?

<sup>18</sup>Escenarios adaptados de Keeping Children Safe, *Understanding Child Safeguarding*, p. 36-38, <https://www.keepingchildrensafe.global/wp/wp-content/uploads/2020/02/KCS-Understanding-Child-Safeguarding-200218.pdf>

- o ¿Qué se puede hacer?
  - o [Pregunta opcional adicional: ¿Qué políticas/procedimientos necesita seguir?]
  - Demuéstrelo ejecutando uno de los escenarios.
3. Pídales a los participantes que levanten sus manos cuando hayan terminado los dos escenarios seleccionados; una vez que la mayoría lo haya terminado, revise cada escenario en el plenario y pídale a los participantes que hagan algún comentario en forma oral o a través de la casilla de chat.

 <b>ESCENARIO:</b>	 <b>LAS RESPUESTAS PODRÍAN INCLUIR:</b>
<p>1. Se le ha solicitado a un consultor que evalúe el programa. Este ha visitado varios sitios del proyecto durante las últimas semanas. Ha escuchado que el consultor fue interrogado recientemente por la policía por posesión de imágenes ofensivas de niños y niñas.</p>	<p>Abuso y explotación infantil</p> <p>Niños y niñas de su proyecto y fuera de este</p> <p>Se debe realizar la denuncia a través del mecanismo de denuncia de la organización. Puede que haya algunas maneras para retrasar la visita del asesor al campo para evitar inquietudes.</p> <p>Adáptelo a la audiencia, pero podría incluir lo siguiente: procedimientos de informe internos, código de conducta, política de denuncia, políticas de salvaguardia, etc.</p>
<p>2. El gerente del programa de un proyecto hidrológico le mencionó que en una visita al proyecto en una comunidad, una mujer mayor le mencionó que estaba preocupada por el uso de la fuente de agua comunitaria. Existe un grupo de hombres que se reúnen cerca de la fuente de agua.</p>	<p>Esta es una cuestión de protección/violencia de género (aunque podría involucrar abuso o explotación, lo que incluye el abuso y explotación sexual), ya que involucra las dinámicas <i>dentro</i> de una comunidad. En general, el personal de programación trata estos temas (no el personal de salvaguardia) y sigue los protocolos de programación de violencia de género/protección/seguridad. Las acciones pueden incluir la remisión de los casos a agentes de protección externos.</p> <p>Mujeres, incluidas las mujeres mayores, niñas, personas con discapacidad, hombres y jóvenes vulnerables, etc.</p> <p>Se debe realizar la denuncia a través del mecanismo de denuncia de la organización.</p> <p>Adáptelo a la audiencia, pero puede incluir: procedimientos y mecanismos comunitarios de retroalimentación, protección, políticas, etc.</p>
<p>3. Un integrante masculino del personal se tomará una licencia para casarse. Usted lo felicita por ello. Luego, queda claro que la novia tiene 14 años.</p>	<p>Abuso y explotación infantil</p> <p>Niña</p> <p>Se debe realizar la denuncia a través del mecanismo de denuncia de la organización.</p>

	<p>Adáptelo a la audiencia, pero podría incluir lo siguiente: procedimientos de informe internos, código de conducta, políticas de protección/PSEA/salvaguardia, etc.</p>
<p>4. Su organización ha comenzado a trabajar en un nuevo campamento que acaba de comenzar los programas de dinero por trabajo. Un colega le menciona a usted que existen rumores acerca de que los integrantes del comité les piden favores a los residentes del campamento para que los incluyan en la lista. No existen denuncias oficiales.</p>	<p>Abuso o explotación (incluido el abuso y explotación sexual)</p> <p>Los residentes del campo, en particular aquellos que pertenecen a grupos más vulnerables, incluidas las mujeres, niñas y niños, personas discapacitadas, etc.</p> <p>Se debe realizar la denuncia a través del mecanismo de denuncia de la organización.</p> <p>Adáptelo a la audiencia, pero puede incluir: procedimientos y mecanismos comunitarios de retroalimentación, políticas de protección/PSEA/salvaguardia, etc.</p>
<p>5. Un gerente del programa de sustento para personas con discapacidad le menciona que en una visita a un proyecto, escuchó que uno de los participantes del programa tenía que irse el pueblo. Los integrantes de la comunidad habrían visto una historia publicada en el informe anual de su organización, en el cual el participante del programa describía la discriminación ejercida por parte de la comunidad en la que vivía.</p>	<p>Abuso o explotación</p> <p>Participante del programa</p> <p>Se debe realizar la denuncia a través del mecanismo de denuncia de la organización.</p> <p>Adáptelo a la audiencia, pero puede incluir: procedimientos y mecanismos comunitarios de retroalimentación, código de conducta, políticas de protección de datos/PSEA/salvaguardia, lineamientos de medios de comunicación/comunicados.</p>
<p>6. Usted se encuentra en una reunión con varios integrantes del personal cuando un gerente superior contradice a un colega varias veces. El gerente también realiza un comentario negativo sobre el trabajo de su colega en un informe para el donante delante de todos.</p>	<p>Acoso o intimidación (bullying) contra el personal.</p> <p>Generalmente, este tipo de situación se remitiría a la gerencia/recursos humanos. En algunas organizaciones, sería considerado una cuestión de salvaguardia si el comportamiento fue sistemático y no ha sido tratado.</p> <p>Colega</p> <p>Se debe realizar la denuncia a través del mecanismo de denuncia de la organización.</p> <p>Adáptelo a la audiencia, pero podría incluir: código de conducta, denuncia de irregularidades/acoso contra el personal y políticas contra el acoso laboral.</p>
<p>7. Una voluntaria de la oficina le confiesa que un colega tiene comportamientos físicos con ella,</p>	<p>Acoso sexual. En algunas organizaciones, el acoso sexual contra el personal por parte del personal sería considerado una cuestión de salvaguardia, pero en otros, sería tratado</p>

<p>usualmente le toca la mano o la espalda. Una vez pasó junto a ella para ir a la impresora y está segura de que él lo hizo a propósito.</p>	<p>por recursos humanos/gerencia en cumplimiento de la política contra la intimidación/acoso laboral (o la que corresponda) .</p> <p>Voluntario de oficina</p> <p>Se debe realizar la denuncia a través del mecanismo de denuncia de la organización.</p> <p>Adáptelo a la audiencia, pero podría incluir: código de conducta, denuncia de irregularidades/acoso contra el personal y políticas contra el acoso laboral/salvaguardia.</p>
---	---

4. [Puntos adicionales para conversar]: En las discusiones de seguimiento, utilice las siguientes preguntas guía y tome como referencia el **Recurso 3: Definiciones de salvaguardia** y **Recurso 4: 6 Principios de IASC**, si es necesario:
- ¿Existen algunos escenarios que hayan sido particularmente relevantes en su trabajo actual, y si los hubo, cuáles fueron y por qué?
  - ¿Alguno de estos escenarios trataron cuestiones que en la actualidad no están siendo tratadas por la política de salvaguardia de su organización?
  - Aclare cualquier definición que pueda ser particularmente confusa y reitere lo que *sí es* y *qué no es* considerado una cuestión de salvaguardia para la organización y refiérase a los escenarios según sea apropiado:
    - o En el escenario 2 se aborda un caso potencial de protección/violencia de género *dentro* de una comunidad y esto se clasificaría generalmente dentro de la política sobre VDG/protección/programación de la seguridad de una organización (si es necesario, consulte la diapositiva para conocer las diferencias entre acoso sexual, explotación y abuso sexual y violencia de género).
    - o Los escenarios 6 y 7 presentan una situación de acoso e intimidación, y una de acoso sexual. En algunas organizaciones, el escenario 6 sería remitido a la gerencia/RRHH, pero en otras organizaciones, esto puede ser considerado una situación de salvaguardia, en particular si el comportamiento fue sistemático y no se está tratando. Igualmente, el escenario 7 podría ser considerado como una cuestión de salvaguardia, o como una cuestión de RRHH/gerencia. Es importante consultar las políticas internas para entender cómo estas están enmarcadas.
5. Si hay tiempo, considere mostrar alguno de los siguientes videos:
- IASC, *What if it were you?* (¿Qué pasaría si fueras tú?).
  - Save the Children, *Child safeguarding in emergencies*.

- Cierre la discusión y destaque que cada escenario abordó una situación en la que tenía lugar un abuso de poder. Los desequilibrios de poder y la desigualdad son con frecuencia la base de las cuestiones de salvaguardia.



### Nota para el facilitador:



#### En línea

*Para los facilitadores que se sienten más cómodos con las plataformas de formación en línea, considere usar la función de división en grupos para formar grupos de entre 5 y 7 integrantes y asígnele a cada grupo 2 o 3 escenarios. Asegúrese de que cada grupo designe a un informante que comente las conclusiones del grupo en el plenario.*



#### Presencial

*Para las formaciones presenciales, divida a los participantes en cuatro grupos, y a cada grupo asígneles 2 o 3 escenarios. Pídale a cada grupo que designe a un informante que comente las conclusiones del grupo en el plenario.*

### Conclusión:

- Existen distintos tipos de maltrato en contextos humanitarios y en desarrollo.
- Algunos tipos de abuso y explotación son el resultado de prácticas culturales dañinas en las comunidades, pero otros surgen a partir de las acciones u omisiones por parte del personal o de las organizaciones.
- Una responsabilidad clave es prevenir el maltrato contra el personal y los beneficiarios con los que trabajamos. La organización debe tener políticas y procedimientos para responder y tratar las cuestiones de salvaguardia.

## Sesión 2: Contextualización de la salvaguardia



**Objetivo:** Utilice esta sesión para contextualizar las cuestiones de salvaguardia, y asegúrese de que los SFP conocen qué políticas existen para apoyar la salvaguardia en su organización; dónde están ubicadas las políticas, y a quién “le pertenece” la política.



**Tiempo:** 30 minutos

## Instrucciones:

1. Asegúrese de que cada participante tiene una copia del **Recurso 1: Mapeo de contexto**, el cual completaron antes de la formación.
2. Explique el ejercicio:
  - Los participantes deben destinar cinco minutos para revisar los Mapeos de contexto que completaron.
  - En la Parte 1 sobre los riesgos y mecanismos de protección, deben identificar el punto más importante de cada sección (por ejemplo, la sección sobre qué tipos de abuso existen en las comunidades locales) que quieran compartir con el grupo.
  - En la Parte 2 sobre políticas, deben identificar una política que exista dentro de su organización y que trate un elemento de salvaguardia que les gustaría compartir con el grupo.
  - Si hay poco tiempo, seleccione un par de secciones sobre las cuales enfocarse.
3. Revise el mapeo de contexto en el plenario, destaque los puntos importantes y responda las preguntas que suelen surgir.
4. [Puntos adicionales para conversar]: En las discusiones de seguimiento, utilice las siguientes preguntas guía, si fuera necesario:
  - ¿Por qué priorizaron ciertos riesgos de salvaguardia/protección?
  - ¿De qué manera estos riesgos podrían afectar a las personas potencialmente maltratadas? ¿Qué riesgos específicos crearon para las personas que han sido maltratadas?
  - ¿De qué manera estos riesgos podrían impactar en sus organizaciones y programas?
  - ¿Han experimentado algún desafío al alinear las leyes locales y los estándares internacionales?
  - ¿Cuáles son las políticas a las que más se refieren en sus roles de puntos focales?
  - ¿Qué cuestiones de salvaguardia se tratan con mayor frecuencia en sus oficinas?
5. Pregunte si hay dudas y concluya la sesión.



## Nota para el facilitador:

*Si los participantes no realizaron la tarea previa de Mapeo de contexto antes de la formación, considere añadir media hora al Módulo 1. Pídales a los participantes que completen el formulario para su contexto (ambos Parte 1: Riesgos y Mecanismos de protección, y Parte 2: Resumen de Políticas) y que proporcionen un breve resumen de los puntos claves para cada pregunta.*

### En línea

*Para los facilitadores que se sienten más cómodos con las plataformas de formación en línea, considere usar la función de división en grupos para formar grupos de entre 5 y 7 integrantes que se centren en un contexto. Asegúrese de que cada grupo designe a un informante que comente las conclusiones del grupo en el plenario.*

### Presencial

*Divida a los participantes en grupos de entre 3 y 5 integrantes que se centren en un contexto (los grupos pueden organizarse por organización o ubicación). Pídales a los grupos que completen la plantilla en un papelógrafo, para que puedan colocarlas en las paredes. Pídales a los grupos que consulten y lean las determinaciones de los otros grupos antes de juntar a todos de nuevo en el plenario y pregúnteles qué puntos importantes en particular surgieron.*

## Conclusión:

- Las prioridades en materia de salvaguardia serán diferentes para cada país, por lo que es importante que los SFP comprendan el entorno en el que están trabajando.
- Las organizaciones deben tener políticas y procedimientos para responder y tratar las cuestiones de salvaguardia de manera consistente.
- Las diferentes organizaciones podrían tratar diferentes elementos de la salvaguardia en políticas diferentes.
- Los puntos focales deben conocer la ubicación y el contenido de las diferentes políticas, así como al dueño del contenido responsable de actualizarlas.

## Sesión 3: Roles y responsabilidades



**Objetivo:** Utilice esta sesión para repasar las descripciones de los roles para los SFP, para que puedan entender su rol y sus responsabilidades, así como también cómo/dónde pueden apoyar a los Directores de Oficina para desarrollar e implementar planes de trabajo de salvaguardia.



**Tiempo:** 40 minutos

### **Instrucciones:**

1. Introduzca la sesión y destaque que todo el personal es responsable de la salvaguardia, pero que los SFP tienen ciertas responsabilidades específicas.
2. Asegúrese de que cada participante tiene una copia del **Recurso 5: Descripción del rol del SFP**. Este es un resumen del rol del SFP respecto del marco de competencia. La lista de tareas es bastante extensa, por lo que es importante ser claro acerca de los roles y responsabilidades de los SFP, ya que muchos roles de SFP son solo a tiempo parcial.
3. Explique el ejercicio:
  - Los participantes se dividirán en grupos de entre 5 y 7 integrantes y cada grupo deberá designar un informante que realice una exposición en representación del grupo luego del debate.
  - Cada grupo deberá leer toda la descripción del rol, y por cada tarea, declarar si piensan que el SFP debe ser:
    - o “R”: la/las persona(s) responsable(s) de implementar y completar la tarea o el proceso.
    - o “QR” Quien rinde cuentas: la persona que responde en caso de que la tarea o proceso no se complete. En general, solo habrá una persona que responde por la situación.
    - o “I” Informada: la persona informada una vez tomada la decisión.
  - Solicítele a los grupos que usen la tabla del recurso, en la que las tareas se encuentran en el eje vertical.
  - Muestre un ejemplo con una o dos de las primeras tareas de la tabla. Por ejemplo, el grupo de SFP podría decidir que los SFP deben ser informados (“I”) sobre cualquier involucramiento comunitario que se haya llevado a cabo y sobre las estrategias de formación en salvaguardia, pero no deben ser responsables (“R”) de impartir la formación del personal.
  - Explique que debido a la extensión de la lista, los grupos deberán enfocarse en las tareas que suelen provocar mayor confusión (p. ej., las investigaciones).
4. Destine entre 20 y 30 minutos a los debates en grupo. Reúna nuevamente a los grupos en el plenario y comparta la pantalla para mostrar el **Recurso 5: Descripción del rol**. Repase cada tarea y pídale al “informante” de cada grupo que explique cómo han asignado esa tarea y que complete la tabla. Si hay poco tiempo, considere dividir las tareas entre los grupos o enfóquese en las tareas que hayan podido generar confusión.
5. Asegúrese de que no se les asigne demasiadas “QR” a los SFP y que el rol surge como uno que apoya el trabajo de salvaguardia, por ejemplo, con más “R”.
6. [Puntos adicionales para conversar]: En las discusiones de seguimiento, utilice las siguientes preguntas guía, si fuera necesario:

- ¿Qué tareas crearon mayor debate y por qué?
  - ¿Tienen los SFP un porcentaje establecido de su tiempo dedicado a las responsabilidades de salvaguardia?
  - ¿Les resulta difícil cumplir todas sus responsabilidades?
  - ¿Son claros sus roles en el programa/oficina y con el Director de oficina?
  - ¿Qué pueden hacer para garantizar que la competencia de su rol sea clara [continúe este tema en el Módulo 2]?
7. Concluya la discusión y destaque que el rol del SFP es uno de valioso apoyo y que este tipo de ejercicio es una manera útil para generar ideas sobre cómo las responsabilidades de salvaguardia se pueden compartir en una organización/oficina.



### Nota para el facilitador:

*Si hubiera más tiempo disponible para este ejercicio, este puede adaptarse para dividir las responsabilidades entre distintos integrantes del personal, por ejemplo, los SFP, los Directores de oficina, el personal de Recursos humanos y todo el personal. Se le puede asignar un rol/función específico a cada grupo, y se debe decidir luego si ese rol/función debe ser Responsable, Quien Rinde cuentas, o Informado respecto de cada tarea. Esta puede ser una manera útil para destacar que muchas de las tareas en la descripción del rol se deberían compartir tanto como sea posible.*

### Presencial

*En las formaciones presenciales, pídale a los grupos que completen la tabla tras escribir las tareas en papelógrafos y colocar en notas adhesivas las letras R, QR o I, para que se puedan intercambiar fácilmente. Durante la reunión, proyecte la tabla por PowerPoint o dibújela en un papelógrafo y complételo con notas adhesivas.*

### Conclusión:

- Todo el personal tiene un rol y responsabilidad en la salvaguardia, pero existen ciertas responsabilidades que recaen en los SFP.
- La designación del Punto Focal es un rol o “insignia” que se asignó a alguien del personal existente y que no es un puesto de tiempo completo. Por este motivo, es importante respetar la necesidad de equilibrio entre el trabajo regular y el compromiso significativo con la salvaguardia por parte del SFP.
- Los SFP suelen ser elegidos por sus atributos personales y profesionales; son individuos de confianza conocidos por demostrar cuidado y compasión.
- La designación de un SFP no exime al Director como último responsable de la salvaguardia en su oficina, pero apoya al Director a cumplir dicha responsabilidad.

## Sesión 4: Sesiones adicionales

### Tareas en línea / Opción 1 Mensajes claves



**Objetivo:** Utilice esta sesión para preparar materiales de comunicación sobre salvaguardia para el personal y comunidades, para el Módulo 2.



**Tiempo:** 30 minutos

#### Instrucciones:

1. Explique que a los participantes se les dará una tarea para que la realicen antes del siguiente módulo.
2. Junte a cada participante con uno de otra organización, oficina, o grupo que no conozcan.
3. Divida a las parejas en dos grupos y asegúrese de que cada participante tiene una copia del **Recurso 6: Concientización**. Explique la tarea:
4. Pídales a las parejas del Grupo 1 que trabajen juntas (por skype, correo electrónico, o documento compartido, como Google Docs) para preparar los mensajes claves sobre la salvaguardia para compartir información con el personal. Las parejas deberían reflexionar sobre lo siguiente:
  - ¿A qué grupos del personal está destinado (p. ej., personal, voluntarios, contratistas, etc.)?
  - ¿Qué mensajes/información claves necesitan compartirles? [resumen breve]
  - ¿Cómo compartirán estos mensajes claves con el personal?
  - [Adicional: ¿qué recursos útiles internos o externos pueden aprovechar?]
5. Pídales a las parejas del Grupo 2 que trabajen juntas (por skype, correo electrónico, o documento compartido, como Google docs) para preparar los mensajes claves sobre la salvaguardia para compartir información con las comunidades. Las parejas deberían reflexionar sobre lo siguiente:
  - ¿A qué grupos de las comunidades está destinado (p. ej. mujeres, niños/as, personas con discapacidad)?
  - ¿Qué mensajes/información claves necesitan compartirles? [resumen breve]
  - ¿Cómo compartirán estos mensajes claves con la comunidad?
  - [Adicional: ¿qué recursos útiles internos o externos pueden aprovechar?]

6. Pídeles a las parejas que preparen un resumen/presentación corta (no más de 5 minutos) que compartirán en el plenario del Módulo 2. ¡Pueden usar su creatividad sobre cómo comparten sus mensajes! Trabaje un ejemplo sobre lo que se espera de los grupos, por ejemplo, los mensajes claves para el personal deben incluir recordatorios sobre la tolerancia cero para cualquier forma de abuso o explotación por parte de la organización.



### Nota para el facilitador:



#### En línea

*Si los puntos focales tienen poco tiempo y no pudieron completar la Opción 1, considere la alternativa de usar la entrevista a continuación y añádale una hora al Módulo 2 para completar las actividades de mensajes claves.*

*En el caso de grupos más grandes, es posible que tenga que dividir a los participantes en grupos de tres integrantes para asegurarse de que no haya más de ocho grupos. También considere explicar el ejercicio durante la sesión en línea y enviar información adicional sobre las asignaciones a los grupos por correo electrónico después de concluir el módulo.*

## Tareas en línea | Opción 2 Entrevista



**Objetivo:** Utilice esta sesión para conectar a los participantes de diferentes organizaciones/con diferentes experiencias y para que compartan sus experiencias.



**Tiempo:** 30 minutos

### Instrucciones:

1. Asígnele a cada participante una pareja de una organización u oficina diferente o alguien que no conozcan.
2. Solicítele a cada pareja que programen una llamada por Skype y que conversen sobre lo siguiente:
  - ¿De qué manera la organización de su pareja trata la salvaguardia?
  - ¿Cuáles son las responsabilidades/tareas esenciales en las que su pareja se encuentra trabajando actualmente?
  - ¿Cuáles son los desafíos clave que su pareja ha enfrentado como SFP?

- ¿Qué es lo que más enorgullece a su pareja respecto de su trabajo como SFP?
3. Cada participante debe tomar algunas notas en la entrevista y estar preparado para compartir un resumen de las respuestas de su compañero con el grupo al inicio del Módulo 2, durante el repaso.

## Repaso y cierre

- En los últimos minutos restantes, pídeles a los participantes que consideren un aprendizaje clave que hayan obtenido de este módulo. Pídeles a los participantes que los compartan con el grupo, ya sea oralmente o por la casilla de chat.
- Repita los mensajes claves y destaque las herramienta y recurso útiles:
  - Pueden surgir diferentes tipos de maltrato en nuestro trabajo debido a los desequilibrios de poder entre las organizaciones, el personal y las comunidades donde trabajamos.
  - La salvaguardia tiene fundamento en estándares internacionales y en el marco legal internacional para la protección, si está sujeta a la legislación local y si trata los riesgos que prevalecen en ese contexto.
  - Las organizaciones pueden tener varias políticas relacionadas con diferentes aspectos de salvaguardia que sean centrales para orientar el trabajo de los SFP.
  - Los puntos focales tienen un rol clave a partir del apoyo al desarrollo e implementación de planes de trabajo sobre salvaguardia en las oficinas/programas de su país.



---

# Guía de facilitación de formación del Punto Focal de Salvaguardia

---

## Módulo 2: Prevención



# Módulo 2: Prevención

## Visión General

UTILICE ESTA SESIÓN PARA COMPARTIR ENFOQUES PARA CONCIENTIZAR SOBRE LOS MENSAJES CLAVE DE SALVAGUARDIA AL PERSONAL Y A LAS COMUNIDADES, PARA IDENTIFICAR LOS RIESGOS EN LAS OFICINAS DEL PAÍS Y PARA COMPARTIR INFORMACIÓN Y RECURSOS CON OTRAS ORGANIZACIONES/REDES DE PSEA.

**Tiempo:** 120 minutos



### Recursos:

Recurso 6 : Concientización

Recurso 7 : Plantilla de agenda de formación

Recurso 8 : Herramienta de evaluación de salvaguardia

Recurso 9 : Redes de salvaguardia

Recurso 10 : Estudios de casos de informes de BOND

### Materiales de formación:



*En línea* - Presentaciones de PowerPoint.



*Presencial* - Papelógrafo, marcadores y notas adhesivas.



### Enlaces externos:

No Excuse For Abuse

<https://www.youtube.com/watch?v=48MCG22FqrE>

6 Principios de IASC

<https://interagencystandingcommittee.org/inter-agency-standing-committee/iasc-six-core-principles-relating-sexual-exploitation-and-abuse>

PSEA Quick Implementation Handbook [capítulos *“Engaging Communities and People Affected by Crisis and Ensuring Staff, Volunteers and Associates Understand and Work to PSEA Requirements”*]

<https://www.chsalliance.org/files/files/PSEA%20Handbook.pdf>

BOND Safeguarding report-handling mechanism case studies, 2019.

Estudios de casos separados para los participantes:

[https://www.bond.org.uk/sites/default/files/safeguarding\\_case\\_studies.zip](https://www.bond.org.uk/sites/default/files/safeguarding_case_studies.zip)

Documento completo para los facilitadores:

[https://www.bond.org.uk/sites/default/files/safeguarding\\_reporting\\_case\\_studies.pdf](https://www.bond.org.uk/sites/default/files/safeguarding_reporting_case_studies.pdf)

## Acerca de esta sesión

La concientización del personal y las comunidades, la identificación de riesgos y el trabajo con redes/puntos focales de salvaguardia en un enfoque coordinado puede ayudar a garantizar la prevención de cuestiones de salvaguardia. A través de este módulo, los Puntos Focales de Salvaguardia considerarán su rol respecto de la concientización del personal y las comunidades, identificarán los riesgos y las estrategias de mitigación en materia de salvaguardia y se conectarán con otras organizaciones para compartir información y recursos.

## Resultados del aprendizaje

Los SFP podrán:

- Comprender qué información debe difundirse al personal, incluso a través de la formación de este.
- Comprender cómo elaborar los mensajes de salvaguardia pertinentes para las comunidades.
- Apoyar las evaluaciones de salvaguardia.
- Colaborar de manera eficaz con otros SFP para contribuir a las medidas colectivas de PSEA, así como también coordinar con otros actores, para garantizar que los casos de violación a la salvaguardia se denuncien a través de las rutas de remisión correspondientes.

## Mensajes clave

- Los SFP tienen un rol clave en la concientización del personal en materia de salvaguardia y también pueden apoyar programas que hagan lo mismo con las comunidades.
- La creación de consciencia en materia de salvaguardia requiere considerar qué información debe ser compartida, con quién es necesario compartirla y cuál es la mejor manera de llegar a la audiencia destinada con la información sobre los comportamientos del personal que se consideran prohibidos y las maneras seguras para denunciarlos.

- Los SFP pueden apoyar las evaluaciones de salvaguardia a nivel de oficina del país. Las estrategias de mitigación deben aplicarse para reducir el riesgo de violación a la salvaguardia.
- Las evaluaciones de salvaguardia debe ser revisadas regularmente para identificar cualquier riesgo nuevo y para actualizar las estrategias de mitigación.
- Los SFP deben colaborar con los Puntos Focales de Salvaguardia de otras ONG, con las agencias de la ONU en el país, así como también con redes de salvaguardia o de PSEA donde estén ubicadas.
- Es importante que las oficinas del país estén informadas y, cuando sea apropiado, que estas contribuyan a las medidas colectivas interinstitucionales para prevenir y tratar las violaciones de salvaguardia o de la PSEA.

## Preparación

1. Sesión 1: La concientización comprende la división de los participantes según las tareas que completaron en el Módulo 1. Anote los nombres de los integrantes de cada pareja/grupo y si se enfocan en el personal o en la comunidad, para que cuando se formen los grupos, cada participante sea asignado al grupo correcto.
2. Algunas de las sesiones en este módulo utilizan la función de encuestas en la plataforma de reunión. Practique el uso de la función para asegurarse de que se siente cómodo/a con ella y prepare las encuestas antes del módulo.
3. Existen muchos recursos útiles para apoyar a los SFP a concientizar sobre la salvaguardia, tanto con el personal como con las comunidades. Estos incluyen materiales desarrollados para apoyar la difusión de los principios de IASC sobre la explotación y abuso sexual, así como también los materiales que las organizaciones pudieron haber desarrollado en sus políticas y procedimientos. Investigue sobre cualquier material existente que se use en la organización para concientizar sobre la salvaguardia, incluidos los materiales de formación o de comunicación. Investigue si existe una versión traducida de los principios de IASC sobre explotación y abuso sexual para el país en cuestión en: <https://translatorswithoutborders.org>. Si está realizando la formación de forma presencial, descargue e imprima copias de dichos principios para la primera sesión en este módulo. También podría ser útil averiguar si la película “No Excuse for Abuse” ha sido traducida y usarla en la sesión de formación en línea y presencial.
4. Enfoque de la Sesión 2: Las Evaluaciones de salvaguardia dependerán de la organización y del rol de los SFP. Además de adaptar el ejercicio para de utilizar la evaluación de salvaguardia de la propia organización, es posible que se necesiten cambios adicionales si se necesita un enfoque más específico en las evaluaciones de riesgo a nivel del programa/socio. Esto puede ser necesario si hay más SFP que sean gerentes de programa o si cumplen un rol de apoyo a los equipos del programa. Si este fuera el caso, se puede usar una evaluación de riesgo a nivel de programa y se

puede incluir más información sobre la M&E y los contratos. De igual manera, la evaluación de salvaguardia se debería construir en función y en respuesta a un amplio mapeo de contexto (incluido cualquier análisis de los riesgos que pueda ser especialmente fundamental en ese contexto).

5. Lea los estudios de caso del **Recurso 10: Mecanismo de tratamiento de informes de salvaguardia de BOND: estudios de caso** en <https://www.bond.org.uk/resources/safeguarding-report-handling-mechanism-case-studies>. Seleccione los estudios de caso más relevantes para el público y para el contexto de la formación.

# Sesión 0: Encuesta de repaso



**Objetivo:** Para darles la bienvenida a los participantes al segundo módulo, repase los contenidos de la sesión previa y familiarice a los participantes con la función de encuesta.



**Tiempo:** 15 minutos

## Instrucciones:

1. Dé la bienvenida a los participantes al segundo módulo de la formación. Antes de iniciar la sesión, realice un ejercicio rápido de repaso y solicíteles a los participantes que escriban en la casilla de chat cuál es su lugar favorito en una oración.
2. Explique los objetivos de este módulo y recuérdelos a los participantes que deben tener el manual de recursos, donde podrán escribir notas y completar ejercicios durante la formación.
3. Recuérdelos a los participantes cualquier regla del entrenamiento (ver capítulo de Introducción).
4. Explique el ejercicio de repaso:
  - Los participantes verán una encuesta en sus pantallas.
  - Deben seguir las instrucciones para seleccionar la respuesta correcta a la pregunta que aparecerá en sus pantallas. Se preguntará si el escenario es una cuestión de salvaguardia. Las opciones de respuestas serán “Sí”, “No” o “No lo sé”.
  - Practique con la primera pregunta.
  - Una vez que los participantes tienen claro cómo es el ejercicio, continúe con el resto de las preguntas.
5. Haga entre 3 y 5 de las siguientes preguntas:
  - Un voluntario menciona que varias mujeres de la distribución son muy hermosas y le guiña el ojo a una de ellas. [Sí]
  - Un oficial MEAL (Monitoreo, Evaluación, Rendición de cuentas y Aprendizaje) no pide permiso antes de solicitarle información personal a un miembro de la comunidad. [Sí. Es importante solicitar el consentimiento antes de obtener información personal.]
  - Usted encuentra a un colega con su hijo en el mercado y nota que el hijo tiene moretones en los brazos y en la pierna. [Sí/No. No es claro, pero debería denunciarse.]
  - Un conductor de uno de los programas le dice que una de las participantes del programa en su pueblo es su “novia”. [Sí. Este es un incumplimiento de los 6 principios de IASC y del código de conducta organizacional.]

- Usted recibe varios correos electrónicos personales de un colega invitándolo a cenar. [Sí/No. Esto puede depender de muchos factores, como si es deseado o no, si es un comportamiento persistente o si involucra un abuso de poder.]
6. Revise algunas de las respuestas y reitere cualquier mensaje del Módulo 1, incluida cualquier aclaración sobre lo que *sí* se considera y lo que *no* se considera salvaguardia en la organización. Pregunte si hay alguna duda antes de iniciar la formación.



### Nota para el facilitador:

En  **línea**

*Este ejercicio de repaso es una manera útil para practicar el uso de la función de encuesta, ya que se vuelve a utilizar en la Sesión 2. Sin embargo, para los facilitadores o participantes que están menos familiarizados con las plataformas de reunión y que prefieran no usar encuestas, considere hacer las preguntas en el plenario y que los participantes respondan oralmente o a través de la casilla de chat.*

 **Presencial**

*Solicítele a los participantes que respondan las oraciones con un conjunto diferente de acciones, p. ej. que para expresar “Sí”, se pongan de pie; para expresar “No”, coloquen sus manos sobre su cabeza; y para expresar “No lo sé”, se den vuelta.*

## Sesión 1: Concientización



**Objetivo:** Utilice esta sesión para considerar qué, cuándo y cómo se deben compartir los mensajes claves sobre la salvaguardia con el personal y las comunidades.



**Tiempo:** 40 minutos

### Instrucciones:

1. Presente la sesión con la explicación de que una tarea clave de los SFP es apoyar la concientización del personal y las comunidades en materia de salvaguardia, para que así comprendan qué comportamiento se espera, la tolerancia cero por parte de la organización ante cualquier comportamiento que suponga un maltrato y las maneras de denunciar las inquietudes. Esto puede ser fundamental para prevenir que surjan cuestiones de salvaguardia.

2. Explique que este ejercicio es posterior a la tarea en línea del Módulo 1 (ver las notas para el facilitador que se presentan a continuación si la tarea no se estableció/realizó).
3. Divida a los participantes en dos grupos en función de las parejas/grupos que trabajaron juntos en la tarea en línea. Cada grupo debe comprender lo siguiente:
  - Grupo 1: la mitad de los grupos que trabajaron en la concientización del personal y la otra mitad de los grupos que trabajaron en la concientización de las comunidades.
  - Grupo 2: los grupos restantes que trabajaron en la concientización del personal y los grupos restantes que trabajaron en la concientización de las comunidades.
4. Asegúrese de que todos los participantes pueden ver el **Recurso 6: Concientización** en sus manuales.
5. Explique el ejercicio:
  - Los grupos 1 y 2 deben estar formados por las parejas/grupos que trabajaron juntos en la tarea.
  - Cada pareja/grupo debe dar una presentación breve de no más de cinco minutos, que abarque lo siguiente:
    - o ¿A qué grupos [personal/comunidades] están destinados?
    - o ¿Qué información necesitan compartir?
    - o ¿Cómo compartirán la información?
    - o ¿Qué recursos internos o externos pueden aprovechar? Por ejemplo, materiales de formación, estrategias de comunicación o asesores técnicos, etc.
  - Pídales a los Grupos 1 y 2 que designen a alguien para que informe las 3 determinaciones claves al final del ejercicio.
6. Active la división en grupos. Después de 20 minutos, llame a los Grupos 1 y 2 al plenario y pídeles a los informantes que comenten los tres determinaciones claves.
7. [Puntos adicionales para conversar]: En las discusiones de seguimiento, utilice las siguientes preguntas guía, si fuera necesario:
  - ¿Se han encontrado con algún desafío específico al concientizar? Si es así, ¿pueden compartir algunos de los enfoques que usaron para enfrentarlos?
  - ¿Con quién es importante trabajar para concientizar? (por ejemplo, consejeros de salvaguardia de la sede central, directores de oficina, etc.)
  - ¿Cuándo deberían compartirse estos mensajes claves?
8. Revise algunos de estos mensajes claves en las presentaciones de PowerPoint.
9. Revise algunos ejemplos sobre recursos útiles que pueden incluir los siguientes:
  - **6 Principios de IASC.** Explique que los principios son el recurso base que el personal debe conocer.
  - **Video “No Excuse For Abuse”.** Si hay tiempo, muestre el video al grupo y explique que podría ser útil en las capacitaciones básicas para el

personal/voluntarios nuevos, etc. o incluso para las comunidades, ya que el video hace referencia a los seis principios de IASC. Ha sido traducido a varios idiomas.

- **El código de conducta organizacional traducido al idioma local.** Explique que el personal y las comunidades locales deben comprender fácilmente el código de conducta (o su equivalente) y que ambos deben conocerlo y comprenderlo.
- **Recurso 7: Plantilla de programa de formación [u otra alternativa que proponga la organización].** Explique que plantilla de programa destaca los temas sugeridos para tratar en las formaciones del personal, pero que cualquier material de formación que se utilice deben traducirse y adaptarse al contexto local.

10. Pregúnteles a los participantes si tienen claro con quién deben comunicarse si tienen alguna duda sobre la concientización del personal o las comunidades.



### Nota para el facilitador:



#### En línea

*Si la tarea en línea para el Módulo 1 ha sido completada pero las facilitadoras preferirían no usar la división en grupos en línea, considere solicitarles a 3 o 5 parejas/grupos que hayan trabajado juntos que presenten la tarea en el plenario. Asegúrese de que al menos un grupo/pareja trate los mensajes claves para el personal y que al menos un grupo/pareja trate los mensajes claves para las comunidades.*

*Podría ser útil pedirles a los participantes que compartan sus tareas completas con todo el grupo.*

#### Presencial

*Este ejercicio está basado en las instrucciones para la tarea del Módulo 1 de las formaciones en línea. Para las formaciones presenciales, considere añadir un entre 20 y 30 minutos adicionales al Módulo 2, para darles tiempo suficiente a los grupos para responder las preguntas y desarrollar una presentación corta. El tiempo para revisar las presentaciones y para la exposición está explicado en las instrucciones mencionadas anteriormente.*

*Divida a los participantes en grupos pares (se sugiere entre 4 y 6). Asegúrese de que cada participante tiene una copia de **Recurso 6: Concientización**. Pídeles a los grupos que preparen mensajes claves para concientizar al personal en materia de salvaguardia (**Parte 1 del Recurso 6**). Las parejas deberían reflexionar sobre lo siguiente:*

- *¿A qué grupos del personal está destinado (p.ej.: personal, voluntarios, contratistas, etc.)?*
- *¿Qué mensajes/información claves necesitan compartirles? [resumen breve]*

- ¿Cómo compartirán estos mensajes claves con el personal?
- [Adicional: ¿qué recursos útiles internos o externos pueden aprovechar?]

*Pídales a los grupos que preparen mensajes claves para concientizar a las comunidades en materia de salvaguardia (Parte 2 del Recurso 6). Las parejas deberían reflexionar sobre lo siguiente:*

- ¿A qué grupos de las comunidades está destinado (p. ej. mujeres, niños/as, personas con discapacidad)?
- ¿Qué mensajes/información claves necesitan compartirles? [resumen breve]
- ¿Cómo compartirán estos mensajes claves con la comunidad?
- [Adicional: ¿qué recursos útiles internos o externos pueden aprovechar?]

*Explíqueles que deben preparar una presentación breve (de no más de 5 minutos) que compartirán en el plenario. ¡Pueden usar su creatividad sobre cómo comparten sus mensajes! Dé un ejemplo sobre lo que se espera de los grupos, por ejemplo, que los mensajes claves para el personal deben incluir recordatorios sobre la tolerancia cero de la organización a cualquier forma de abuso o explotación. Comience con el trabajo en grupo y después de 20 minutos de preparación, júntelos de nuevo en el plenario y pídeles que expongan. Asegúrese de que al menos un grupo trate los mensajes claves para el personal y que al menos un grupo trate los mensajes claves para las comunidades.*

## Conclusión:

- Los SFP tienen un rol clave en la concientización de la salvaguardia y deben trabajar con los directores, así como también con el personal esencial, para crear, fortalecer e implementar estrategias de concientización del personal y las comunidades.
- Las estrategias de comunicación deben contemplar a quiénes están dirigidas, qué información es necesario compartir y cómo se compartirá.
- Existen muchos recursos a los que pueden recurrir los SFP, que incluyen asesores de salvaguardia, recursos de formación y materiales de comunicación. Es importante que los SFP trabajen con el personal de salvaguardia de la sede para garantizar que la información y las actualizaciones se difundan rápidamente.

## Sesión 2: Evaluaciones de salvaguardia



**Objetivo:** Utilice esta sesión para presentarles a los SFP el objetivo y el proceso para realizar una evaluación de salvaguardia en las oficinas de su país.



**Tiempo:** 30 minutos

## Instrucciones:

1. Coménteles a los SFP al inicio de la sesión que podrían realizar o apoyar una evaluación de salvaguardia en sus oficinas, y que estas pueden contribuir al desarrollo e implementación del plan de trabajo de salvaguardia del país.
2. Asegúrese de que cada participante tiene una copia de **Recurso 8: Herramienta de evaluación de salvaguardia**.
3. Explique la herramienta:

Esta se elaboró en función de las herramientas de evaluación de riesgos de protección de International Medical Corps, las cuales fueron creadas para evaluar el entorno normativo, la formación y las cuestiones relacionadas a nivel del país, así como también para comprender si las políticas, los procedimientos, y programas de formación obligatorios en materia de salvaguardia están siendo comprendidos e implementados. La herramienta está destinada a los SFP, para que informen a los equipos del país y a sus planes de trabajo de salvaguardia.

  - Lea las instrucciones sobre cómo se utiliza la herramienta e indique que en esta herramienta los SFP tienen que responder por “Sí”, “No” o “No lo sé” a las preguntas o subpreguntas respecto del alcance de la implementación de las acciones de salvaguardia.
  - Lea las preguntas principales de la herramienta de evaluación de salvaguardia:
    1. ¿Ha sido firmado y ha sido formado sobre el Código de Conducta y las políticas y procedimientos de salvaguardia todo el personal?
    2. ¿Puede la oficina del país demostrar prácticas de reclutamiento seguro y gestión del desempeño?
    3. ¿Cómo podemos compartir el Código de Conducta con los integrantes de la comunidad?
    4. ¿Existen lineamientos y mecanismos disponibles para la supervisión y la denuncia externa de abuso y explotación?
    5. ¿Tiene disponible el país un proceso para gestionar los riesgos potenciales de salvaguardia asociados a los visitantes externos en los lugares?
    6. ¿Aborda el personal los riesgos identificados en los programas?
  - Explique que usará la función de encuesta para mostrar subpreguntas de cada una de estas preguntas principales que están incluidas en la herramienta de evaluación de salvaguardia. Deben seguir las instrucciones para seleccionar el enunciado que consideren que mejor refleja el progreso de la oficina de su país (u oficina de campo), en respuesta a la pregunta que aparecerá en la pantalla. Las opciones de respuestas serán “Sí”, “No” o “No lo sé”. Si la acción solo logró parcialmente, la pregunta debe responderse con un “No”.
  - Explique que los participantes deben responder con la mayor sinceridad posible. La encuesta es anónima, por lo que nadie podrá ver las respuestas de los

- participantes. Los resultados solo mostrarán cuántos respondieron “Sí”, “No” o “No lo sé”.
- Seleccione una pregunta (por ejemplo, la pregunta sobre Códigos de Conducta) y practique la encuesta con la primera subpregunta. Una vez que los participantes tengan claro cómo funcionan los ejercicios, continúe con el resto de las subpreguntas.
4. [Puntos adicionales para conversar]: En las discusiones de seguimiento, utilice las siguientes preguntas guía, si fuera necesario:
    - ¿Qué cuestiones u otros aspectos consideran que necesitan tratar en relación a esta pregunta en su oficina del país?
    - ¿Pueden proponer alguna acción de respuesta?
    - ¿Qué recursos se necesitarían?
    - ¿Quién sería responsable?
  5. Aliente a los SFP a relacionarse con los asesores de salvaguardia para trabajar con los colegas de su oficina y realizar/actualizar la evaluación de salvaguardia e identificar puntos de acción. Explique que este tipo de ejercicios pueden ser más efectivos y crear una mayor aceptación si diferentes individuos del personal participan en el proceso. La salvaguardia es responsabilidad de todos y todos tenemos la responsabilidad de reconocer los riesgos y de responder de manera apropiada.
  6. Pregunte si hay dudas y concluya la sesión.



### **Nota para el facilitador:**

*Los facilitadores podrían preferir usar una herramienta que identifique los riesgos a nivel del programa. Esto ayudará a identificar cuestiones, como si los riesgos de salvaguardia son considerados y si las acciones de mitigación están incluidas en el diseño del programa y procesos de M&E.*



### **En línea**

*Para los facilitadores que prefieran no usar la función de encuesta, considere hacer las preguntas en el plenario y que los participantes contesten oralmente o a través de la casilla de chat.*



### **Presencial**

*En las formaciones presenciales, divida a los participantes en tantos grupos como preguntas tenga la herramienta. Asigne una pregunta por grupo y pídale que lean y analicen las subpreguntas. Cada participante debe responder las subpreguntas en relación a su oficina del país y discutir las preguntas enumeradas previamente. Si hay tiempo, pídale a los grupos que continúen con otra pregunta.*

## Conclusión:

- Los SFP pueden encargarse de realizar evaluaciones de salvaguardia en la oficina del país y pueden evaluar el marco normativo, la formación y otros asuntos relacionados. Estas pueden ser útiles para informar a los equipos del país y a sus planes de trabajo sobre salvaguardia.
- Es importante revisar regularmente las determinaciones de esta evaluación, para identificar cualquier cuestión nueva y para actualizar las estrategias de mitigación.

# Sesión 3: Trabajo con redes de salvaguardia



**Objetivo:** Utilice esta sesión para destacar la importancia de la colaboración con las redes de salvaguardia o con los SFP de otras organizaciones.

**Tiempo:** 40 minutos

## Instrucciones:

1. Explique al inicio de la sesión que en muchos países existen redes de PSEA interinstitucionales activas, las cuales trabajan en la salvaguardia/PSEA. En caso de que no existan estas redes de colaboración, deben existir otros grupos u organizaciones informales con SFP que estén dispuestos a compartir información y recursos.
2. Asegúrese que todos los participantes tienen acceso al **Recurso 9: Redes de salvaguardia**.
3. Explique el ejercicio:
  - Los participantes se dividirán en grupos de entre 5 y 7 integrantes. Cada grupo debe designar a una persona que expondrá en el plenario.
  - Deben leer las preguntas del documento de recurso y considerarlas en relación con su contexto.
  - Pídales a cada grupo que designe un informante que compartirá los puntos claves de su debate en el plenario.
4. Active la división en grupos. Luego de 20 minutos, júntelos en el plenario y pídale a los informantes que compartan sus puntos claves.
5. [Puntos adicionales para conversar]: En las discusiones de seguimiento, utilice las siguientes preguntas guía si fuera necesario:
  - ¿Qué responsabilidades formales tienen las redes/coordinadores de PSEA en el país?
  - ¿Está publicado algún plan de trabajo para las redes de PSEA del país?
  - ¿Cómo pueden vincularlas con alguna de las iniciativas colectivas?

- ¿Cómo podemos garantizar que hemos accedido a información correcta y actualizada sobre las rutas de remisión y mapeos de servicio para estar preparados para responder: cuál es el mejor lugar que proporcione dicha información?

6. Pregunte si hay dudas y concluya la sesión.



### Nota para el facilitador:



#### *En línea*

*Para los facilitadores que prefieran no usar la función de división en grupos, considere hacer las preguntas en el plenario y que los participantes contesten oralmente o a través de la casilla de chat.*



#### *Presencial*

*En las formaciones presenciales, divida a los participantes en grupos y pídale que consideren las preguntas y que anoten sus opiniones en un papelógrafo. Circule por los grupos en el plenario y solicíteles a cada uno que comparta su punto clave.*

### Conclusión:

- Las redes de salvaguardia del país pueden ofrecer información y apoyo valiosos a los SFP en materia de salvaguardia.
- Es importante entender qué información se puede compartir con otros y cuál no, así como también qué información de otros agentes es útil para nosotros.
- Asegúrese de que se ha asignado el tiempo suficiente a la identificación y al contacto con los puntos focales de salvaguardia y de las redes pertinentes.

## Sesión 4: Sesiones adicionales

### Tarea en línea / Informe sobre estudios de caso de BOND<sup>19</sup>



<sup>19</sup> Ejercicio tomado de BOND Safeguarding reporting case studies, disponible en [https://www.bond.org.uk/sites/default/files/safeguarding\\_reporting\\_case\\_studies.pdf](https://www.bond.org.uk/sites/default/files/safeguarding_reporting_case_studies.pdf)

**Objetivo:** Utilice esta sesión para preparar contenido del Módulo 3.



**Tiempo:** 30 minutos

### Instrucciones:

1. Explique que los participantes serán divididos en grupos de 2 o 3 integrantes y que se les dará una tarea para completar antes del siguiente módulo.
2. Asigne un estudio de caso por grupo. Los participantes deben leer el estudio de caso asignado y considerar lo siguiente:
  - ¿Cuáles son las cuestiones claves respecto de las denuncias señaladas en este estudio de caso?
  - ¿Qué ruta de denuncia se habrían usado si esta situación hubiera ocurrido en su organización? ¿Se hubiera llegado a un resultado diferente al que se obtuvo en el estudio de caso?
  - ¿Qué recomendaciones haría para mejorar el proceso de denuncia en este estudio de caso?
3. Recuérdeles a los SFP que realicen la tarea para el próximo módulo.



### Nota para el facilitador:

En  línea

*Si los puntos focales no tienen tiempo y no pudieron completar la tarea, considere añadir media hora al Módulo 3 para completar la actividad.*

## Repaso y cierre

- Pídales a los participantes que se tomen unos minutos para considerar el aprendizaje clave único que hayan adquirido en este módulo y que lo dibujen en un papel (¡lo pueden hacer en el reverso de una de las páginas de su manual de recursos!). Después de un par de minutos, pídales que sostengan su dibujo frente a la pantalla. Pídales a un par de participantes que expliquen sus dibujos en no más de un minuto.
- Destaque las herramientas y recursos claves y reitere los mensajes claves:
  - Los SFP tienen un rol clave en la concientización del personal en materia de salvaguardia y también pueden apoyar programas que hagan lo mismo con las comunidades.

- Los SFP pueden encargarse de realizar evaluaciones de salvaguardia en la oficina del país, las cuales pueden contribuir a informar a los equipos del país y a los planes de trabajo de salvaguardia.
- Los SFP deben colaborar con los Puntos Focales de Salvaguardia de otras ONG y las agencias de la Naciones Unidas en el país, así como también con redes de salvaguardia o de PSEA donde estén ubicadas.
- Es importante que las oficinas del país estén informadas y, cuando sea apropiado, que estas contribuyan a las medidas colectivas interinstitucionales para prevenir y tratar las violaciones de salvaguardia o de la PSEA.



---

# Guía de facilitación de formación del Punto Focal de Salvaguardia

---

## Módulo 3: Denuncia

# Módulo 3: Denuncia

## Visión General

UTILICE ESTA SESIÓN PARA GARANTIZAR QUE LOS SFP CONOCEN LOS PROCESOS DE DENUNCIA DE SU ORGANIZACIÓN Y QUE PUEDEN IDENTIFICAR LOS OBSTÁCULOS PARA DENUNCIAR E INFORMARLOS CUANDO SE PRESENTAN.

**Tiempo:** 150 minutos



### Recursos:

Recurso 10: Estudios de casos de informes de BOND

Recurso 11: Protección de datos y mantenimiento de registros

### Materiales de formación:



*En línea* - Presentaciones de PowerPoint, preguntas para la Sesión 0: Repaso y Sesión 3: Obstáculos para denunciar elaborados con la función de pizarra/notas adhesivas.



*Presencial* - Papelógrafo, marcadores, notas adhesivas y copias de los estudios de casos de informes de BOND (1 estudio de caso por grupo).

### Enlaces externos:

PSEA Quick Implementation Handbook

<https://www.chsalliance.org/files/files/PSEA%20Handbook.pdf>

ALNAP Closing the Loop

<https://www.alnap.org/help-library/closing-the-loop-effective-feedback-in-humanitarian-contexts>

BOND Eight principles for building trust through feedback, 2018

<https://www.bond.org.uk/resources/eight-principles-for-building-trust-through-feedback>

BOND Safeguarding report-handling mechanism case studies, 2019.

Estudios de casos separados para los participantes:

[https://www.bond.org.uk/sites/default/files/safeguarding\\_case\\_studies.zip](https://www.bond.org.uk/sites/default/files/safeguarding_case_studies.zip)

Documento completo para los facilitadores:

[https://www.bond.org.uk/sites/default/files/safeguarding\\_reporting\\_case\\_studies.pdf](https://www.bond.org.uk/sites/default/files/safeguarding_reporting_case_studies.pdf)

IASC Global Standard Operating Procedures on Inter-Agency Cooperation in Community-Based Complaint Mechanisms, 2016

<https://interagencystandingcommittee.org/accountability-affected-populations-including-protection-sexual-exploitation-and-abuse/documents-51>

Oxfam Factors Influencing Misconduct Reporting: A meta-analysis, 2020. (Informes individuales disponibles para Birmania, Iraq y Ghana.)

<https://oxfamilibrary.openrepository.com/bitstream/handle/10546/621022/cs-misconduct-reporting-meta-analysis-070720-en.pdf;jsessionid=92E1B170EB58D468C3F7ADA19C5D1805?sequence=1>

## Acerca de esta sesión

En caso de que surjan cuestiones de salvaguardia, es fundamental que estas sean denunciadas a las organizaciones y que se actúe en consecuencia de manera adecuada. Sin embargo, el fomento de la denuncia de inquietudes podría ser desafiante debido a la delicadeza de la cuestión y las dinámicas de poder que existen entre las organizaciones y las comunidades en las que trabajan.

A través de este módulo, los Puntos Focales de Salvaguardia tendrán una visión general de los mecanismos comunitarios de respuesta y retroalimentación, incluidas las consideraciones específicas para adaptar los mecanismos y así recibir y procesar denuncias de carácter delicado, obstáculos potenciales que pudieren surgir y que obstaculizan la denuncia de cuestiones de salvaguardia por parte del personal y las comunidades, así como también las estrategias potenciales de mitigación. También comprenderán los protocolos para garantizar la confidencialidad y la protección de datos.

## Resultados del aprendizaje

Los SFP podrán:

- Comprender el concepto y la implementación de mecanismos comunitarios de respuesta y retroalimentación.
- Comprender cómo recibir denuncias de salvaguardia a nivel de campo y cómo canalizarlas por el mecanismo comunitario de reporte de casos correspondiente.

- Saber cómo documentar e informar los obstáculos que impiden la realización de denuncias y buscar asesoramiento/remisión de cuestiones, cuando se considere necesario.
- Advertir problemas de protección de datos y de lineamientos, incluida la solicitud de consentimiento y cómo compartir y administrar la información.

## Mensajes clave

- Todas las organizaciones deben tener un mecanismo de respuesta y retroalimentación, para recibir cuestiones sobre salvaguardia.
- Los SFP deben conocer, al menos, los sistemas y procedimientos establecidos en su organización, para gestionar casos sensibles de forma segura, confidencial y transparente, así como también cómo y a dónde remitir las denuncias.
- Puede ser difícil para las personas plantear sus inquietudes. Los mecanismos deben depender del contexto y elaborarse e implementarse con la participación de las comunidades. Se deben analizar los obstáculos que impiden la presentación de denuncias, así como también considerarse estrategias de mitigación.
- Aquellos involucrados en las denuncias (denunciantes, testigos y acusados) tienen derecho a la confidencialidad. Los sistemas de protección de datos deben estar establecidos.
- Las comunidades deben comprender qué comportamiento se puede esperar del personal y de las organizaciones y cómo denunciar inquietudes (refiérase al Módulo 2).

## Preparación

1. Cada organización definirá y tratará los mecanismos de respuesta y retroalimentación de manera diferente, con el establecimiento de un único conjunto de modos de operar, de recursos y de políticas o procedimientos. También es importante entender el rol y las responsabilidades específicas de los SFP respecto de las denuncias. Por ejemplo, se espera que algunos simplemente eleven las inquietudes a un gerente superior. De otros se espera que aporten al diseño y a la implementación de los mecanismos y que tengan un rol en la gestión/respuesta de inquietudes. Antes de dar este módulo, considere pedirles a los participantes que resuman sus roles con respecto a las denuncias y que comenten cualquier desafío singular que se encuentren enfrentando. Esto puede estar incluido como una pregunta en la tarea previa a la formación **Recurso 1: Mapeo de contexto**. También podría ser útil hablar con el Director de oficina/gerente superior, para entender la terminología que se utiliza, quién supervisa el mecanismo de tratamiento de denuncias, entender de qué

manera el rol del SFP apoya a esta labor, así como también cualquier cuestión particular que necesite ser considerada en la formación.

2. Sesión 2: La denuncia de cuestiones de salvaguardia comprende la división de los participantes de acuerdo con las tareas que completaron en el Módulo 2. Anote los nombres de los integrantes de cada pareja/grupo y qué estudio de caso sobre denuncia les fue asignado, para que cuando se formen los grupos, cada participante sea asignado al grupo correcto.
3. Para permitir que los facilitadores adapten este módulo de acuerdo al conocimiento y al rol de los SFP, se les recomienda a los facilitadores seleccionar las preguntas más relevantes para plantearlas al grupo. También se les recomienda adaptar las preguntas, las respuestas, los escenarios y los recursos que se hayan utilizado en el módulo.
4. Existen varios recursos útiles para apoyar a las organizaciones a diseñar, establecer y ejecutar los mecanismos de respuesta y retroalimentación. Algunos de estos recursos están enumerados en los enlaces externos mencionados previamente, pero los recursos internos adicionales, incluidos los documentos de orientación, las políticas y los procedimientos también se pueden compartir en la sesión.
5. Para los grupos que necesiten información detallada sobre la normativa en materia de protección de datos, investigue con antelación cualquier normativa específica que pudiera ser relevante (p. ej., una de las condiciones del Reglamento general de protección de datos (RGPD) de la UE es que garantiza que usted reciba el consentimiento de las personas de quien usted obtiene datos]. Esto puede estar incluido como una pregunta en la tarea previa a la formación **Recurso 1: Mapeo de contexto**.

## Sesión 0: Repaso



**Objetivo:** Para darles la bienvenida a los participantes al segundo módulo, repase los contenidos de la sesión previa y presénteles a los participantes la función de pizarra/notas adhesivas.



**Tiempo:** 20 minutos

### Instrucciones:

1. Déles la bienvenida a los participantes al tercer módulo de la formación. Antes de iniciar la sesión, realice un ejercicio rápido de repaso y solicíteles a los participantes que escriban en la casilla de chat qué pueden ver desde donde están sentados en una oración.

2. Explique los objetivos de este módulo y recuérdelos a los participantes que deben tener el manual de recursos, donde podrán escribir notas y completar ejercicios durante la formación.
3. Recuérdelos a los participantes cualquier regla del entrenamiento (ver capítulo de Introducción).
4. Explique que en el ejercicio de repaso se usará una pizarra blanca o una pizarra para notas adhesivas en línea:
  - Explique las instrucciones para acceder a la pizarra/ pizarra para notas adhesivas que se esté utilizando. Esto puede incluir la publicación de un enlace en la casilla de chat.
  - El objetivo del repaso es que se aporte una lista de ideas para responder un conjunto de preguntas relacionadas con el contenido del Módulo 2.
  - Los participantes deben tener como objetivo la publicación de un punto clave para cada pregunta y colocar sus respuestas en los cuadros correspondientes.
  - Practique con la primera pregunta y verifique que los participantes pueden usar la pizarra.
5. Una vez que los participantes entienden cómo realizar el ejercicio, lea 3 o 5 preguntas que figuran a continuación y seleccione aquellas que sean más relevantes para la audiencia. Se recomienda escribir las preguntas con antelación.
  - Mensajes claves de salvaguardia que se deben compartir con el personal.
  - Mensajes claves de salvaguardia que se deben compartir con las comunidades.
  - Recursos útiles para concientizar al personal.
  - Maneras efectivas de compartir mensajes con las .
  - Preguntas que se podrían plantear en una evaluación de salvaguardia de la oficina del país.
  - Ejemplos de una red o recursos externos con quienes los SFP se puedan contactar por cuestiones de salvaguardia.
  - Información útil por recopilar de otros SFP o redes.
6. Revise rápidamente algunas de las respuestas que aportaron los participantes.
7. Cierre el ejercicio e invite a los participantes a volver a la sesión principal. En algunas plataformas de pizarra/notas adhesivas, es posible archivar y guardar la lista, la cual puede ser compartida posteriormente con los participantes.
8. Reitere cualquier mensaje clave del Módulo 2 que podría necesitar una explicación adicional. Pregunte si hay alguna duda antes de iniciar la formación.



#### **Nota para el facilitador:**

##### **En línea**

*Este ejercicio de repaso es una manera útil para practicar el uso de la función de pizarra/notas adhesivas, ya que se vuelve a utilizar en la Sesión 3. Sin embargo, para los facilitadores o participantes que están menos familiarizados con las plataformas*

de reunión o que prefieran no usar esta función, considere hacer las preguntas en el plenario y que los participantes respondan oralmente o a través de la casilla de chat.

### **Presencial**

Muestre las preguntas en una diapositiva. Pídales a los participantes que reflexionen sobre las preguntas y que escriban, por cada pregunta, una respuesta en una nota adhesiva. Al final de las preguntas, invite a los participantes a pegar sus notas en papelógrafos que tengan las preguntas/declaraciones escritas en la parte superior. Mientras las van pegando, agrúpelas juntas a medida que surjan las temáticas.

## Sesión 1: Mecanismos comunitarios de respuesta y retroalimentación



**Objetivo:** Utilice esta sesión para proporcionar una visión general básica de los mecanismos comunitarios de respuesta y retroalimentación, incluida la adaptación de los sistemas para recibir las denuncias delicadas.



**Tiempo:** 40 minutos

### Instrucciones:

1. Explique al iniciar la sesión que las comunidades solo expondrán cuestiones serias de salvaguardia si existen maneras seguras, confidenciales y accesibles de canalizarlas a las organizaciones.

#### Parte 1: Examen (20 minutos)

2. La parte 1 de esta sesión considerará algunas definiciones, principios y teoría de los mecanismos comunitarios de respuesta y retroalimentación.
3. Explique el ejercicio:
  - Los participantes verán una encuesta en sus pantallas.
  - Deben seguir las instrucciones para seleccionar la respuesta correcta a la pregunta que aparecerá en sus pantallas. Las opciones de respuesta serán "Opción A" u "Opción B".
  - Practique con la primera pregunta.
  - Una vez que los participantes entienden cómo realizar el ejercicio, lea 3 o 5 preguntas que figuran a continuación y seleccione aquellas que sean más relevantes para la audiencia.
4. Haga entre 3 y 5 de las siguientes preguntas:
  - ¿Qué es una denuncia?
    - A. Es una expresión de insatisfacción sobre los estándares de servicio, acciones o falta de acción por parte de [ una ONG] o su personal y

personal asociado. Es una crítica de la que se espera una respuesta y una acción que modifique la situación.

- B. Es la información provista por los participantes del programa (u otras personas afectadas por la crisis) respecto de sus experiencias con una agencia o el sistema humanitario más amplio. Puede ser positiva o negativa y planteada de maneras diferentes.
  - **Respuesta A.** La respuesta B es la definición de la retroalimentación. Una diferencia clave es el derecho de las personas afectadas por la crisis para presentar una denuncia y buscar una reparación. Aquellos que reciban una queja tienen la responsabilidad de garantizar la confidencialidad y el anonimato, de permitir una apelación y reparación y de aplicar requisitos de verificación estrictos.
- ¿Qué es una denuncia confidencial?
  - A. Se la suele relacionar con la programación de actividades o financiamientos y deben ser resueltas por el personal del programa o los equipos correspondientes.
  - B. Está relacionada con asuntos de corrupción, explotación, abuso, conducta indebida, negligencia y cualquier otro comportamiento abusivo o inapropiado por parte del personal, voluntarios o asociados. Se deben tratar de manera urgente y confidencial por el personal superior de la organización.
    - **Respuesta B.** La respuesta A se refiere a denuncias no confidenciales.
- ¿Qué significa cerrar el círculo?
  - A. Cuando se tome cualquier medida en virtud de los comentarios que se hayan realizado, estos se notificarán a quienes presentaron los comentarios en primera instancia.
  - B. Es el cierre de un caso una vez que una denuncia se haya investigado.
    - **Respuesta A.** La persona que presente los comentarios/la denuncia debe luego recibir una respuesta sobre el estado de la acción/omisión que se haya tomado.
- ¿Cuáles son algunos principios de los mecanismos comunitarios de respuesta y retroalimentación?
  - A. Especificidad del contexto, inclusividad y accesibilidad, no maltrato, dotación de recursos adecuados.
  - B. Salud y bienestar, legalidad, rigor, seguridad.
    - **Respuesta A.** Los cuatro principios restantes son: empoderamiento, cierre del círculo, responsabilidad colectiva e imparcialidad. La respuesta B se refiere a los principios de investigaciones (Módulo 4).

- ¿De qué manera las comunidades pueden presentar comentarios o denunciar?
  - A. Por escrito, correo electrónico, redes sociales, teléfono, llamada a programas de radio.
  - B. En secretarías, de manera presencial, por cajas de sugerencia y en reuniones comunitarias.
    - **Respuesta A y B.** Se puede utilizar cualquier canal, pero deben ser apropiados al contexto, de confianza y elegidos de acuerdo con las preferencias de las comunidades. También deben haber varios canales para garantizar el acceso de diferentes grupos.
- ¿Qué es un mecanismo de denuncias multiagencial?
  - A. Tiene lugar cuando dos o más organizaciones acuerdan con el mismo donante la financiación de mecanismos para recibir y tratar las denuncias que reciba el personal de las organizaciones que los implementen.
  - B. Tiene lugar cuando dos o más organizaciones acuerdan con la comunidad la manera en la que se recibirán y tratarán las denuncias que presente la comunidad u otras partes interesadas en la ubicación específica en la que trabajan.
    - **Respuesta B.** Estos mecanismos pueden contribuir a evitar la duplicación, ahorrar recursos, garantizar los estándares mínimos para tratar las denuncias y resolver las cuestiones respecto de la confusión de la comunidad sobre los diferentes mandatos de distintas organizaciones en la misma zona. Existen dos tipos: los *mecanismos de remisión* permiten que las denuncias recibidas por una de las organizaciones participantes se remitan a la organización relevante. Los *mecanismos de cámara de compensación* son llevados a cabo por una organización independiente que recibe y remite las denuncias.

## Parte 2: Adaptación de los mecanismos comunitarios de respuesta y retroalimentación (20 minutos)

### 5. Explique el ejercicio:

- A cada participante le será asignado una de las características que se mencionan a continuación. Esto se puede hacer si se divide el número total de participantes en cinco y se le asigna el personaje 1 a los primeros participantes, el personaje 2 al siguiente grupo de participantes, etc. Deben tomarse un momento para pensar sobre el personaje que se les ha asignado.
  - Joven madre soltera que habla un dialecto local.
  - Líder masculino de la comunidad local.
  - Niña de 12 años que tuvo que abandonar la escuela para cuidar a sus hermanos.

- Hombre mayor que no puede caminar por una herida.
  - Muestre la diapositiva que contiene los distintos canales de presentación de comentarios/inquietudes de las comunidades:
    - Buzón de sugerencias.
    - Grupos de mensajes de WhatsApp.
    - Línea telefónica gratuita.
    - Visita al domicilio por personal femenino.
  - Haga clic en la diapositiva para mostrar las primeras denuncias de la lista a continuación, y pídale a los participantes que piensen en lo siguiente:
    - ¿Con qué canales sus personajes se sentirán más y menos cómodos para realizar una denuncia determinada y por qué?
  - Las denuncias de las siguientes diapositivas incluyen lo siguiente:
    - El contenido de la distribución no era lo que necesitaba.
    - El personal del proyecto es grosero; siempre se quedan mirando fijamente cuando realizan una visita.
    - Aparecen las personas equivocadas en la lista de participantes del programa.
    - Escuchó que algunas mujeres reciben raciones de alimentos adicionales, porque son amigas cercanas del responsable de la distribución.
  - Solicíteles a algunos participantes que expongan sus comentarios después de cada denuncia.
6. [Puntos adicionales para conversar]: En las discusiones de seguimiento, utilice las siguientes preguntas guía, si fuera necesario:
- ¿Qué canales fueron los más y menos populares? ¿A qué se debía esto?
  - ¿Cuál es el factor más importante para garantizar que se presenten cuestiones de salvaguardia a través de los mecanismos comunitarios de retroalimentación?
    - Haga un énfasis en cualquier punto relacionado con los principios de los mecanismos de retroalimentación, como la confidencialidad, no maltratar, garantizar que estos sean accesibles, de confianza e inclusivos, etc.
    - Destaque cualquier punto que guarde relación con la importancia de crear confianza, incluida la garantía de que las denuncias se respondan oportunamente y que estas se tomen con seriedad, incluidos los rumores.
  - ¿De qué manera se pueden adaptar los mecanismos de retroalimentación para garantizar la presentación de cuestiones de salvaguardia, en particular por parte de los grupos más vulnerables/marginados? Destaque cualquier punto que se relacione con lo siguiente:
    - La participación con diferentes grupos para garantizar que se elijan los canales apropiados, oportunos, confidenciales y seguros.
    - La adaptación de los canales en función de los factores tales como el idioma, la alfabetización, la ubicación y la manera en la que se puede acceder a estos de manera física, la diferencia de edad, de género o de grupos sociales, etc.

- El funcionamiento de diversos canales para llegar a diferentes grupos y así garantizar que estos son accesibles a un rango diverso de personas.
  - La vinculación con otros puntos focales/redes de salvaguardia para compartir información sobre las mejores prácticas.
  - La garantía del envío de respuestas oportunas que priorice el interés superior de la persona que padeció el maltrato.
  - La supervisión del uso de los diferentes canales para adaptarlos según se requiera.
7. La difusión de cualquier recurso útil, incluidas las políticas internas o los documentos de orientación que se relacionen con los mecanismos comunitarios de respuesta y retroalimentación.



### Nota para el facilitador:

*Las preguntas de la Parte 1 se pueden adaptar de acuerdo a las necesidades de formación de los participantes, así como también del rol y responsabilidades de los SFP. Los personajes, las denuncias y los canales de la Parte 2 también se pueden adaptar a la organización y al contexto.*



### Presencial

*Para las formaciones presenciales, imprima los personajes del ejercicio de la Parte 2 en papeles individuales. Dóblelos y colóquelos en un contenedor para que cada participante elija un personaje. Repase las denuncias y pídale que reflexionen sobre cada pregunta de manera individual. Pídale que expongan sus comentarios en el plenario respecto de cómo se sintieron con esos personajes y qué canales fueron sus opciones más o menos preferidas.*

### Conclusión:

- Cada organismo tendrá su propio enfoque de los mecanismos comunitarios de respuesta y retroalimentación, de acuerdo con su modo de funcionamiento, contexto, recursos y políticas.
- Sin embargo, deben aplicarse determinados principios para garantizar que estos sean inclusivos, empoderantes y que no perjudiquen a los usuarios que quieran compartir sus inquietudes, especialmente si estas se relacionan con la salvaguardia.
- Deberían haber canales múltiples, elegidos en función de consultas realizadas a las comunidades.

## Sesión 2: Denunciar cuestiones de salvaguardia



**Objetivo:** Utilicen esta sesión para proporcionar una visión general sobre el procesamiento de inquietudes de salvaguardia, incluidas las cuestiones de salvaguardia y el seguimiento rápido de las denuncias confidenciales mediante el mecanismo apropiado.

**Tiempo:** 40 minutos

### Instrucciones:

1. Explique al inicio de la sesión que las sesiones previas se centraban en los mecanismos comunitarios (mecanismos externos), pero que las organizaciones también deben tener un mecanismo internos de denuncias para permitirle al personal el tratamiento de las inquietudes. En general, las denuncias confidenciales presentadas por la comunidad ser canalizarán mediante los canales internos de denuncias.
2. Explique que este ejercicio es una extensión de la tarea en línea del Módulo 2, en la que cada grupo miró un estudio de caso diferente sobre cómo se denuncian las cuestiones de salvaguardia (ver las notas para el facilitador a continuación si esta tarea no se estableció/completó).
3. Asegúrese que todos los participantes tienen acceso al **Recurso 10: Estudios de casos de informes de BOND**.
4. Explique los ejercicios de seguimiento:
  - Los participantes se dividirán en grupos de entre 5 y 7 integrantes. Cada grupo debe estar compuesto por personas diversas para garantizar que se traten diversos estudios de casos. Cada grupo debe designar a una persona que expondrá en el plenario.
  - Deben recorrer todos los grupos con un participante que resuma brevemente qué estudio de caso analizaron y cómo respondieron la pregunta que se les asignó en la tarea.
  - En sus grupos, deben pensar sobre una recomendación clave que emerja de los estudios de casos.
5. Active la división en grupos. Luego de 20-30 minutos, júntelos en el plenario y pídeles a los informantes que expongan sus comentarios. Haga una referencia a las *Notas de anotación* y *Notas de estudio* de la herramienta de BOND en caso de que se requiera una aclaración sobre las cuestiones planteadas en los estudios de caso seleccionados.
6. [Puntos adicionales para conversar]: En las discusiones de seguimiento, utilice las siguientes preguntas guía si fuera necesario:
  - ¿Cuáles podrían ser las consecuencias de no denunciar inquietudes?

- Destaque cualquier punto relacionado con el maltrato y que afecta a más personas, con el sentimiento de injusticia y resentimiento en contra de la organización, la falta de confianza, etc.
  - ¿Cuáles podrían ser las consecuencias de las inquietudes sobre salvaguardia que no se han tratado? (para el sobreviviente/denunciante, organización, comunidad, etc.)
    - Destaque cualquier punto relacionado con el sobreviviente que no siente una sensación de justicia, la falta de confianza en la organización, la reputación dañada de la organización, el efecto potencial sobre la calidad del programa e incluso la continuación de los proyectos.
  - ¿Se han involucrado los SFP en la revisión de los mecanismos de respuesta y retroalimentación para garantizar que son funcionales y si hay algún obstáculo para acceder a ellos?
7. Comparta cualquier información relevante sobre las rutas internas de denuncia que podrían ser relevantes para los SFP y reitere la importancia de la comprensión del SFP sobre el proceso de denuncias de su organización y su obligación para denunciar las inquietudes o sospechas en materia de salvaguardia.



#### **Nota para el facilitador:**

*Si los participantes no completaron la tarea Estudios de caso sobre denuncias de BOND del Módulo 2, considere añadir media hora al Módulo 3 y pídale que completen la tarea en grupos. Los estudios de casos se pueden adaptar para hacerlos más relevantes al contexto, por ejemplo, cambiar los nombres de las personas y las ubicaciones en cada uno y añadir los detalles de eventos locales.*



#### **En línea**

*Si la tarea en línea para el Módulo 2 ha sido completada pero los facilitadores preferirían no usar la división en grupos en línea, considere seleccionar entre 1 y 3 casos de estudio y repase las preguntas del **Recurso 10: Estudios de caso sobre denuncias en materia de salvaguardia de BOND** para cada estudio de caso en el plenario.*



#### **Presencial**

*Divida a los participantes en grupos de entre 3 y 5 integrantes. Asigne un estudio de caso de los Estudios de caso sobre denuncias en materia de salvaguardia de BOND (ver los enlaces mencionados previamente) a cada grupo y pídale a cada grupo que designe a un informante. Muestre las preguntas a continuación y muestre un ejemplo de cada una para mostrar lo que se espera del ejercicio:*

- ¿Cuáles son las cuestiones claves respecto de las denuncias que se destacan en este estudio de caso?

- ¿Qué ruta de denuncia se habrían usado si esta situación hubiera ocurrido en su organización? ¿Se hubiera llegado a un resultado diferente al que se obtuvo en el estudio de caso?
- ¿Qué recomendaciones haría para mejorar el proceso de denuncia en este estudio de caso?

Pídales a los grupos que aporten sus ideas y las escriban en un papelógrafo. Comience la actividad y déles 20 minutos a los grupos para prepararse. Una vez finalizado ese tiempo, pídale a los participantes de cada grupo, a excepción del informante, que se muevan la mesa donde se encuentre otro informante listo para compartir su resumen de un caso de estudio diferente. En estos nuevos grupos deben escuchar un resumen nuevo del estudio de caso nuevo y la respuesta a la que llegó el grupo.

Después 20 minutos, junte a todos de nuevo en el plenario y pídale a cada grupo que comparta una recomendación clave.

### Conclusión:

- Puede resultar complejo responder a las denuncias, así como también pueden plantear muchos dilemas difíciles.
- Los mecanismos de gestión de informes adecuados y de buen funcionamiento pueden ayudar a las organizaciones a tratar algunos de estos desafíos de salvaguardia.
- Los SFP deben conocer, al menos, los sistemas y procedimientos establecidos en su organización, para gestionar casos sensibles de forma segura, confidencial y transparente, así como también cómo y a dónde remitir las denuncias.
- Los SFP tienen un papel importante respecto de garantizar que el personal, los participantes del programa y sus comunidades conozcan los canales de denuncia que se encuentran disponibles.

## Sesión 3: Obstáculos para denunciar



**Objetivo:** Utilice esta sesión para considerar los diferentes obstáculos para denunciar y algunas estrategias de mitigación.



**Tiempo:** 30 minutos

### Instrucciones:

1. Al inicio de la sesión, invite a los participantes a unirse a la pizarra/pizarra para notas adhesivas (esto puede requerir la publicación de un enlace en la casilla de chat).

2. Para presentar la sesión explique que los estudios de caso arrojaron varios ejemplos de personas reacias a presentar denuncias. El objetivo de esta sesión será crear una lista de obstáculos que podrían experimentar las personas para presentar denuncias (sobre los participantes del programa, los integrantes de la comunidad y el personal).
3. Explique el ejercicio:
  - Los participantes deben agregar tarjetas/notas adhesivas a la pizarra (cada una debe enumerar un obstáculo específico para presentar denuncias). Pueden agregar tantas como quieran.
  - A modo de práctica, pídale a cada participante que publique una tarjeta/nota adhesiva para verificar si pueden usar la pizarra.
  - Comience la actividad. Mientras los participantes añaden sus tarjetas/notas adhesivas, organícelas a medida que surgen categorías nuevas (por ejemplo, físico, cultural, financiero/económico, etc.).
  - Déles a los participantes cinco minutos para publicar tantas tarjetas/notas adhesivas como puedan.
4. En el plenario, revise todas las tarjetas/notas adhesivas y destaque los distintos obstáculos:
  - Personales: factores relacionados con la opinión y los sentimientos de alguien (por ejemplo, vergüenza, culpa, resignación, confianza, gratitud).
  - Físicos: evitan que las personas accedan físicamente al mecanismo (por ejemplo, movilidad física, problemas de la visión, seguridad, logística).
  - Culturales: es posible que dentro de la comunidad las denuncias no sean bien vistas (por ejemplo, connotaciones negativas sobre las denuncias, percepciones de rumores y chismes, determinados grupos no pueden denunciar, importancia de mostrar gratitud).
  - Financieros/económicos: es posible que haya costos relacionados con el acceso a los diferentes canales (por ejemplo, gastos telefónicos, traslados a las reuniones, acceso a internet, etc..)
  - Seguridad: los denunciadores podrían estar en riesgo de sufrir un daño (por ejemplo, miedo a la estigmatización o represalia).
  - Comunicación: (por ejemplo, niveles de alfabetización o idioma, falta de información sobre la organización o su derecho a denunciar).
5. Pídeles a los participantes que lean todas los obstáculos individuales y que elijan uno de ellos. Deben escribir una acción de mitigación para el obstáculo y colocarlo al costado del obstáculo que trataron. Déles unos minutos a los participantes para completarlo. En el plenario, elija 2 o 3 ejemplos para compartir.
6. Concluya el ejercicio e invite a los participantes a volver a la sesión principal. En algunas plataformas de pizarra/notas adhesivas, es posible archivar y guardar la lista, la cual puede ser compartida posteriormente con los participantes como sus apuntes.

7. Comparta cualquier recurso útil relacionado con la identificación y el tratamiento de los obstáculos para denunciar, como los informes de Oxfam que están incluidos en los enlaces a continuación.



### Nota para el facilitador:

*Si los participantes están involucrados en el diseño, implementación o revisión de los mecanismos de denuncia, pídeles que publiquen los obstáculos específicos a los que se enfrentan en su contexto. El aporte de ideas sobre acciones de mitigación podría ser útil para recopilar la experiencia de otros SFP.*

*Si tiene poco tiempo, considere llevar esta sesión como un plenario.*

### **Presencial**

*Pídeles a los participantes que se tomen unos minutos para reflexionar sobre los diferentes obstáculos para denunciar y escriba uno en cada nota adhesiva (utilice un color distinto para cada participante). Luego del aporte de algunos obstáculos, pídeles a los participantes que peguen sus notas en el papelógrafo que se encuentra al frente del salón. Mientras las van pegando, agrúpelas juntas mientras surgen los temas. En el plenario, repase los diferentes tipos de obstáculos y resalte algunos ejemplos.*

*Para la siguiente parte de la actividad, pídeles a los participantes que identifiquen un obstáculo específico y una acción de mitigación para este. Deben escribirla en una nota adhesiva (con un color distinto al usado en los obstáculos). Deben colocar una nota en el obstáculo correspondiente. En el plenario, repase las diferentes acciones de mitigación. Tome una foto del papelógrafo al final de la actividad para compartirla con los participantes.*

### Conclusión:

- Pueden ser varias las razones por las que el personal, las comunidades y los participantes del programa no denuncian cuestiones sobre salvaguardia.
- Es importante supervisar y analizar los obstáculos que impiden la presentación de denuncias y que incluyen desde barreras físicas o logísticas hasta barreras culturales. Deben identificarse acciones de mitigación.
- Muchas obstáculos para la presentación de denuncias pueden estar vinculados a procesos de elaboración deficientes (falta de consulta con las comunidades sobre sus preferencias para compartir inquietudes) y falta de información (por ejemplo, sobre la organización, los programas, los comportamientos esperados y las formas de denunciar inquietudes).

## Sesión 4: Sesiones adicionales

### Tarea en línea | Protección de datos y mantenimiento de registros



**Objetivo:** Utilice esta sesión para concluir en Módulo 3 y prepararse para el Módulo 4 al identificar los asuntos de protección de datos relevantes y normas, y cuándo y cómo guardar, compartir y manejar información.



**Tiempo:** 10 minutos en el Módulo 3 + 30 minutos para la tarea

#### Instrucciones:

1. Explique que los participantes serán divididos en grupos de 2 o 3 integrantes y que se les dará una tarea para completar antes del siguiente módulo.
2. Explique que un elemento fundamental de la salvaguardia incluye la protección de datos confidenciales, en particular cuando se relacionan con la denuncia de cuestiones delicadas. La protección de datos hace referencia a la garantía de mantener la confidencialidad de cualquier dato personal que permita la identificación de una persona. Es posible que al recibir comentarios o denuncias, también reciba una gran cantidad de información personal y potencialmente confidencial. Los denunciantes y los acusados en virtud de una denuncia tienen derecho a que se respete su confidencialidad. Esto es para asegurar la seguridad, dignidad y privacidad de todos los involucrados en este proceso.
3. Sin embargo, no siempre se podrá garantizar la confidencialidad. Algunos ejemplos de esto podrían ser si se hace referencia a autoridades nacionales de conformidad con las normativas sobre denuncias obligatorias.
4. Es importante ser transparentes con las personas denunciantes sobre cuándo/cómo su información será compartida, y permitirles tomar una decisión informada.
5. Muestre el diagrama “Cierre del círculo” que muestra cómo se procesa una denuncia. Pídales a los participantes que identifiquen los puntos en los que se comparte información confidencial y cuáles serían los riesgos. Las etapas del círculo incluyen:
  - Recepción de una denuncia.
  - Proceso de una denuncia.
  - Revisión e investigación.
  - Respuesta y acción.
  - Resolución.
  - Apelación.
  - Seguimiento y registro de denuncias permanente

6. Pídales a los participantes que identifiquen algunos puntos en los que se comparta información confidencial y cuáles son los riesgos que podrían surgir (por ejemplo, cómo se almacenará la información, quién la registra/la comparte). Repase uno o dos ejemplos para asegurarse de que todos entendieron el proceso.
7. Explique que, para la tarea, deben trabajar con su grupo para identificar los riesgos posibles de cada etapa y sugerir medidas para garantizar la confidencialidad y la protección de los datos durante todo el círculo. Los deben escribir en el **Recurso 11: Protección de datos y mantenimiento de registros** para compartirlo en el siguiente módulo.



#### Nota para el facilitador:

#### En línea

*Si los puntos focales tienen poco tiempo y no pudieron completar la tarea en línea, considere realizar la sesión 4 como una presentación al final del Módulo 3. Alternativamente, considere añadir tiempo adicional al Módulo 4 para completar la actividad.*

## Actividad adicional presencial | Protección de datos y mantenimiento de registros



**Objetivo:** Utilice esta sesión para identificar las cuestiones y lineamientos en materia de protección de datos que sean relevantes, así como también cuándo y cómo almacenar, compartir y manejar la información.

**Tiempo:** 30 minutos

#### Instrucciones:

1. Destaque al iniciar la sesión que un elemento fundamental de la salvaguardia incluye la protección de datos confidenciales, especialmente cuando se trata de denunciar cuestiones delicadas.
2. Explique que la protección de datos hace referencia a la garantía de mantener la confidencialidad de cualquier dato personal que permita la identificación de una persona. Es posible que al recibir comentarios o denuncias, también reciba una gran cantidad de información personal y potencialmente confidencial.

3. Explique que los denunciadores y los acusados en virtud de una denuncia tienen derecho a que se respete su confidencialidad. Esto es para asegurar la seguridad, dignidad y privacidad de todos los involucrados en este proceso.
4. Sin embargo, no siempre se podrá garantizar la confidencialidad. Pídeles a los participantes que aporten ejemplos. Algunas respuestas podrían ser si se hace referencia a autoridades nacionales de conformidad con las normativas sobre denuncias obligatorias.
5. Es importante ser transparentes con las personas denunciadores sobre cuándo/cómo su información será compartida, y permitirles tomar una decisión informada.
6. Muestre el diagrama “Cierre del círculo” que muestra cómo se procesa una denuncia. Las etapas del círculo incluyen:
  - Recepción de una denuncia.
  - Proceso de una denuncia.
  - Revisión e investigación.
  - Respuesta y acción.
  - Resolución.
  - Apelación.
  - Seguimiento y registro de denuncias permanente
7. Revise algunos ejemplos de las etapas del círculo en los que se comparta información confidencial y cuáles son los riesgos que podrían surgir (por ejemplo, cómo se almacenará la información, quién la registra/la comparte).
8. Divida a los participantes en grupos de entre 3 y 5 integrantes, pídeles que identifiquen cualquier riesgo específico en las diferentes etapas del círculo y que aporten ideas para garantizar la confidencialidad y protección de datos. Deben completar el **Recurso 11: Protección de datos** y mantenimiento de registros. Las respuestas podrían incluir:
  - Reducir la estigmatización potencial al no tener un mecanismo de denuncias manifiesto e independiente en materia de salvaguardia.
  - Garantizar que existan las maneras para que las personas presenten denuncias anónimas.
  - Pedirle a alguien con acceso a información confidencial que firme acuerdos de confidencialidad.
  - Limitar los accesos al registro: considerar quién ingresa, actualiza y revisa las denuncias (a nivel local, nacional e internacional).
  - Tener protocolos de manejo de datos que abarquen cómo se almacenan los registros de manera segura (p.ej.: formularios de denuncias o incidentes).
    - o Electrónicamente, uso de archivos protegidos con contraseñas, de sistemas de encriptación, límites para compartir documentos electrónicos, salvo que sea absolutamente necesario, establecimiento de protocolos de eliminación de datos en caso de emergencias.
    - o Físicamente, uso de gabinetes con seguro, impresión de una cantidad limitada de copias, colocación de un número a las copias y registro de a quiénes se las dan.

- Anonimizar datos cuando se utilicen con fines de denuncia, por ejemplo, utilizar códigos o iniciales.
  - Garantizar que los protocolos contengan información clara sobre cómo, cuándo y con quién se comparte la información.
  - Incluir protocolos sobre redes sociales en las políticas de salvaguardia.
  - Garantizar el cumplimiento de las normas en materia de protección de datos/de privacidad.
9. Destine alrededor de 15 minutos para que los grupos expresen sus comentarios y para responder a cualquier duda antes de concluir la sesión.



**Nota para el facilitador:**

*Si se encuentra con poco tiempo, presente las diapositivas solo en el plenario.*

**Conclusión:**

- La protección de datos hace referencia a la garantía de mantener la confidencialidad de cualquier dato personal que permita la identificación de una persona.
- Todos aquellos involucrados en el proceso de una denuncia tienen derecho a la confidencialidad, pero no será posible garantizarlo en todas las etapas.
- Es importante ser transparentes con las personas denunciantes sobre cuándo/cómo su información será compartida, y permitirles tomar una decisión informada.
- Es fundamental considerar cómo se almacena, comparte y maneja la información de los informes de salvaguardia.

## Repaso y cierre

- Pídale a los participantes que se tomen unos minutos para considerar el aprendizaje clave único que hayan adquirido en este módulo y que escriban una palabra que lo resuman en un papel (¡lo pueden hacer en el reverso de una de las páginas de su manual de recursos!). Después de un par de minutos, pídale que lo sostengan para la cámara para que todo el grupo lo pueda ver. Pídale a algunas participantes que compartan qué resume su palabra.
- Reitere los mensajes clave:

- Todas las organizaciones deben tener un mecanismo de respuesta y retroalimentación, para recibir cuestiones sobre salvaguardia.
- Puede ser difícil para las personas plantear sus inquietudes. Los mecanismos deben depender del contexto y elaborarse e implementarse con la participación de las comunidades. Se deben analizar los obstáculos que impiden la presentación de denuncias, así como también considerarse estrategias de mitigación.
- Los SFP deben conocer, al menos, los sistemas y procedimientos establecidos en su organización, para gestionar casos sensibles de forma segura, confidencial y transparente, así como también cómo y a dónde remitir las demandas.



---

# Guía de facilitación de formación del Punto Focal de Salvaguardia

---

## Módulo 4: Respuesta

# Módulo 4: Respuesta

## Visión General

UTILICE ESTA SESIÓN PARA GARANTIZAR QUE LOS **SFP** COMPRENDEN SU ROL Y RESPONSABILIDAD EN LA RESPUESTA A LAS DIVULGACIONES SOBRE SALVAGUARDIA.

**Tiempo:** 150 minutos



### Recursos:

- Recurso 12: Sitio web para denunciar
- Recurso 13: Proporción de apoyo
- Recurso 14: Investigaciones
- Recurso 15: Mapeo de servicios
- Recurso 16: Plan de trabajo de salvaguardia

### Materiales de formación:



*En línea* - Presentaciones de PowerPoint.

*Presencial* - Papelógrafo, marcadores y notas adhesivas, ovillo de hilo

### Enlaces externos:

PSEA Quick Implementation Handbook

<https://www.chsalliance.org/files/files/PSEA%20Handbook.pdf>

EISF, Gestión de la violencia sexual contra el personal humanitario: prevención, preparación, respuesta y atención posterior, 2019.

<https://gisf.ngo/resource/managing-sexual-violence-against-aid-workers/>

VDG AOR, Cómo apoyar a las sobrevivientes de la violencia por razones de género cuando no hay un agente de VRG disponible en su zona

[https://gbvguidelines.org/wp/wp-content/uploads/2019/05/GBV\\_Background\\_Note021718\\_ES.pdf](https://gbvguidelines.org/wp/wp-content/uploads/2019/05/GBV_Background_Note021718_ES.pdf)

Video de Shelter Cluster, Responding to Disclosure of a GBV Incident (incluye consejo sobre PSEA).

[https://www.youtube.com/watch?v=n\\_YhXzMv1E4](https://www.youtube.com/watch?v=n_YhXzMv1E4)

Cruz Roja Sueca, Psychological First Aid – look, listen, link (no se vinculan explícitamente con las divulgaciones en materia de salvaguardia, pero proporciona recomendaciones sobre la provisión de PAP en cualquier situación de emergencia).

[https://www.youtube.com/watch?v=kly45u9ml\\_A](https://www.youtube.com/watch?v=kly45u9ml_A)

## Acerca de esta sesión

Cuando un/a sobreviviente divulga una cuestión de salvaguardia, la respuesta más importante es proporcionar un entorno seguro, donde se sientan que contenidos para tomar sus propias decisiones. Si un SFP tiene la función de recibir las divulgaciones de manera directa, está involucrado en las investigaciones (en particular si se superponen con su rol principal, por ejemplo en Recursos Humanos) o se espera que simplemente informe cualquier asunto, es fundamental la comprensión de una respuesta centrada en la persona.

A través de este módulo, los Puntos Focales de Salvaguardia entenderán las expectativas de su organización respecto de su rol y responsabilidad en la respuesta ante la revelación de cuestiones de salvaguardia. Comprenderán los enfoques centrados en las personas y cómo tratar asuntos urgentes de seguridad. Conocerán los principios y procesos de las investigaciones que llevarán a cabo investigadores capacitados.

## Resultados del aprendizaje

Los SFP podrán:

- Comprender y poder aplicar los principios del enfoque centrado en la persona, que incluyen la confidencialidad, el consentimiento, y cómo compartir la información de forma segura.
- Comprender cómo tratar preocupaciones inmediatas de seguridad, que incluyen el suministro de información.
- Comprender el proceso de las investigaciones y la obligación de denunciar cuestiones y de mantener la confidencialidad.

# Mensajes clave

- Un enfoque centrado en la persona implica garantizar que cada acción y decisión se realice de acuerdo con el interés superior de la persona perjudicada. También implica considerar la seguridad y el bienestar de otras personas involucradas.
- En caso de que un SFP reciba una revelación de naturaleza delicada, debe denunciar el asunto inmediatamente a través del mecanismo de denuncia y retroalimentación de la organización y mantener la confidencialidad (según corresponda).
- Se deben priorizar las preocupaciones de seguridad inmediatas del sobreviviente. Debe apoyarlos alguien con responsabilidad en esto, para que puedan acceder a los servicios que necesiten, como un refugio médico, legal, psicosocial y seguro. Esta responsabilidad generalmente recaerá con el equipo de gerencia del país, como el Director del país, quien podría delegar al personal formado y adecuado que corresponda o a servicios externos.
- Los SFP deben entender el proceso básico y los principios de las investigaciones.

## Preparación

1. Este módulo podría plantear cuestiones delicadas para algunos participantes. Es importante que investigue y que comparta el número de teléfono/datos de contacto del programa de asistencia al empleado de la organización o alternativas de apoyo, como centros de salud locales. Los facilitadores deben debatir con anticipación sobre distintos escenarios que pudieran surgir, incluidas las potenciales revelaciones y un proceso para tratarlas.
2. Es importante determinar una norma básica para que los participantes eviten compartir ejemplos detallados o estudios de caso (que incluya compartir los nombres, las organizaciones, las locaciones y cualquier otra información que permita la identificación de las personas). Cualquier ejemplo que se trate en la formación no se debe compartir por fuera del grupo.
3. El papel y las responsabilidades de los SFP podrían variar con respecto a la recepción de revelaciones de cuestiones de salvaguardia de acuerdo con las políticas y los recursos de la organización, así como también de sus funciones principales. Por ejemplo, en algunos casos, los SFP podrían trabajar dentro de Recursos humanos o de una gerencia superior y tener un papel importante en las investigaciones, siempre que hayan recibido la formación específica en materia de investigaciones de EAS por parte de organizaciones como CHS Alliance. Por lo tanto, es importante entender las expectativas con respecto al rol de los SFP al recibir las denuncias e investigaciones. Antes de dar este módulo, considere pedirles a los participantes que resuman sus roles al recibir revelaciones e investigaciones. Podría ser útil hablar con el Director de

oficina/gerente superior para entender los protocolos de manejo y respuesta de divulgaciones, las políticas y procedimientos de investigación de la organización, cómo el rol de los SFP apoya este trabajo y cualquier asunto particular que se necesite considerar para la formación.

4. Para garantizar que los módulos se adaptan de acuerdo con el conocimiento y el rol de los SFP, se les recomienda a los facilitadores seleccionar las preguntas más relevantes para plantearlas al grupo. También se les recomienda adaptar las preguntas, las respuestas, los escenarios y los recursos que se hayan utilizado en el módulo. También sería apropiado saltar una parte o toda la Sesión 3 sobre investigaciones, si los SFP no se encuentran involucrados en esta área y puede reemplazarse por una sesión adicional sobre los servicios de mapeo.
5. Existen varios recursos útiles para apoyar a quienes se espera que manejen y respondan ante las revelaciones o que participen en las investigaciones. Algunos de estos están mencionados en los enlaces mencionados previamente.

## Sesión 0: Repaso



**Objetivo:** Darle la bienvenida a los participantes al cuarto y último módulo y proporcionar un curso de repaso del contenido de la sesión previa.



**Tiempo:** 20 minutos

### Instrucciones:

1. Déles la bienvenida a los participantes al cuarto módulo de la formación. Antes de iniciar la sesión, realice un ejercicio rápido de repaso y solicíteles a los participantes que escriban en la casilla de chat cómo está el clima en una oración.
2. Explique los objetivos de este módulo y recuérdelos a los participantes que deberían tener el manual de recursos, en el que podrán escribir notas y realizar los ejercicios durante la formación.
3. Recuérdelos a los participantes cualquier norma de la casa (ver capítulo de Introducción) y señale algunos puntos adicionales de este módulo:
  - En esta sesión se podrían plantear temas sensibles. Tenga en cuenta que hay un programa de asistencia disponible para empleados.
  - Asegúrese de no compartir información detallada de experiencias de salvaguardia.
4. Explíqueles el ejercicio a los participantes:
  - Los participantes deben pensar durante unos minutos una pregunta que les gustaría hacerle al resto del grupo en función del contenido del Módulo 3

(Denuncias). El objetivo es evaluar qué pueden recordar los participantes. Dé un ejemplo del tipo de pregunta que pueden hacer, por ejemplo: ¿Qué significa cerrar el círculo?

5. Una vez que los participantes entiendan el ejercicio, déles unos minutos para completar la tarea antes de invitarlos a escribir sus preguntas en la casilla de chat.
6. Seleccione 3 o 5 preguntas y pídale a todos los participantes que respondan las preguntas oralmente o a través de la casilla de chat.
7. Repase brevemente algunas respuestas de los participantes y reitere cualquier mensaje del Módulo 3, incluida cualquier aclaración sobre el rol que se espera de los SFP respecto de los mecanismos de denuncia. Pregunte si hay alguna duda antes de iniciar la formación.



### Nota para el facilitador:



#### **Presencial**

*Pídale a los participantes que reflexionen de manera individual sobre una pregunta que les gustaría hacerle al resto del grupo. Deben escribirla en una nota adhesiva y colocarla en el papelógrafo que se encuentra al frente del salón. Una vez que todos los participantes han terminado con sus notas, seleccione hasta cinco de las preguntas y hágaselas a todo el grupo. Repase las respuestas.*

## Sesión 1: Enfoque centrado en la persona



**Objetivo:** Utilice esta sesión para proporcionar una visión general del enfoque centrado en la persona, que incluyen la confidencialidad, el consentimiento y cómo compartir la información de forma segura.



**Tiempo:** 40 minutos

### Instrucciones:<sup>20</sup>

1. Explique al inicio de la sesión que este ejercicio tratará sobre el significado del enfoque centrado en la persona.
2. Asegúrese de que cada participante tiene una copia del **Recurso 12: Sitio web para denunciar** – En línea
3. Explique el ejercicio:
  - Esta es una historia de una niña a quien se le acercó un funcionario de WASH que trabajaba en un programa. Él la amenazó con quitar a su familia de la lista de participantes del programa a menos que ella “se convirtiera en su novia”.

<sup>20</sup>Adaptado de PMWG, *Protection Mainstreaming Training*, 2018

Ella accedió, pero después de una semana se sintió tan asustada que habló con el líder de su comunidad.

- En el **Recurso 12: Sitio web para denunciar** – En línea tiene un diagrama de círculos. Cada círculo nombra a un personaje de una ONG que podría interactuar con la niña en el siguiente escenario. Pídeles a los/as participantes que se tomen un minuto para leer todo sobre los personajes.
- Explique que la flecha del diagrama representa el flujo de información a partir de la niña y hasta la primera persona con la que ella habló, el líder de la comunidad.
- Explique que usted leerá el escenario en voz alta sobre lo que pasó después. Cada vez que un nuevo personaje se involucra en la historia de la niña, los participantes deben dibujar una flecha hacia ese personaje.

4. Una vez que se comprendieron las instrucciones, cuente la siguiente historia:

- El líder de la comunidad lleva a la niña a la Oficina de Ayuda de la ONG y realiza una denuncia en el **QUISCO DE VOLUNTARIOS**.
- El voluntario del quiosco anota todo sobre la denuncia y la remite al **GERENTE DE WASH** al final del día.
- El gerente de WASH no sabe a quién comunicarle esta cuestión y lo conversa con su colega, quien es el **GERENTE DEL REFUGIO**.
- El gerente del refugio le sugiere que hable con el **SFP**.
- El SFP es nuevo en el cargo y le aconseja que lo remita, por lo que habla con el **DIRECTOR DE OFICINA**.
- El Director de la oficina decide qué se necesita en una investigación y solicita ver a la **NIÑA** para pedirle más detalles (mueva la flecha hacia la niña y luego hacia el Director de oficina).
- El Director de oficina habla con el **CONSEJERO DE RRHH** sobre el caso y se da cuenta que necesitan solicitarle más información a la **NIÑA** (haga una flecha hacia el Director de oficina hasta el Consejero de RRHH, luego muévela hacia la niña y muévela nuevamente hacia el Director de oficina).
- El Director de oficina le pide al **ASISTENTE DE ADMINISTRACIÓN** que redacte unas notas de la llamada para actualizar los registros.
- Luego, el asistente de administración le solicita al **VOLUNTARIO DE LA OFICINA** que imprima los registros actualizados y los deje en la oficina del Director de oficina.
- El asistente de administración conoce al **CONDUCTOR DE LA ONG** y le menciona el caso en una cena luego del trabajo.
- El conductor es amigo del **FUNCIONARIO DE CAMPO DE WASH** y le menciona que la niña ha realizado una denuncia.
- El Funcionario de campo de WASH visita la casa del **PADRE** de la niña y le dice que la familia será removida de la lista del programa de participantes si ella continúa el proceso de denuncia.

- Mientras tanto, el **VOLUNTARIO DE OFICINA** ha publicado un mensaje en Facebook en el que critica la ONG por permitir que esto pase y nombra a la niña.
5. Detenga el ejercicio y hágales preguntas a los participantes para generar un debate:
    - ¿Qué está pasando en este círculo?
    - ¿Cómo se podría sentir la niña durante esta experiencia? ¿Todo esto fue útil o perjudicial para ella? ¿Por qué?
    - ¿Piensan que ella sintió que no tenía ninguna opción o que no la escucharon durante todo el proceso?
    - ¿Creen que ella se hubiera sentido más cómoda si continuaba el proceso de denuncia?
    - ¿Cree que alguien más estaría en peligro en este escenario?
    - ¿Cree que la situación hubiera sido la misma si el sobreviviente era un niño?
  6. Explique que el sobreviviente con frecuencia tiene que interactuar y contar nuevamente su historia a un grupo de personas que podrían no estar formadas o manejar la información de manera coordinada y eficaz. El sobreviviente podría no tener opciones, privacidad y seguridad durante todo el proceso. Las dinámicas de poder entre las ONG y los integrantes de la comunidad complican aún más la situación. Esto puede ser desempoderador, confuso y perjudicial para los sobreviviente y puede desanimarlos a denunciar incidentes o solicitar apoyo.
  7. Destaque que también es importante considerar los riesgos para otras personas involucradas en el proceso, que pueden incluir a testigos potenciales, el denunciante y el acusado de la denuncia.
  8. Haga referencia a la presentación de PowerPoint para explicar los aspectos principales de un enfoque centrado en la persona. Explique que si no se utiliza un enfoque centrado en la persona, existe un gran riesgo de que el denunciante sienta vergüenza, estigma e impotencia. Las actitudes que “culpan a las víctimas” por ser los objetivos del abuso, el acoso o la explotación también pueden afectar al sobreviviente. Un enfoque centrado en la persona también puede ayudar a garantizar que la seguridad y el bienestar del sobreviviente sea lo que orienta el proceso, y no los requisitos internos de la denuncia.
  9. En el plenario, pídale a los participantes que usen y apliquen la información de la tarea del Módulo 3 (Protección de datos y mantenimiento de registros). Deben sugerir maneras de asegurar la seguridad y confidencialidad en esta situación.
  10. Señale cualquier punto que se relacione con lo siguiente:
    - Garantizar que existe una manera de denunciar de manera anónima y/o confidencial.
    - Garantizar que todo el personal está formado en los mecanismos de denuncia y en qué deben hacer cuando reciben una divulgación, lo que incluye a qué personas pueden informar, qué información deben compartir y cuándo lo deben informar.

- Pedirle a alguien con acceso a información confidencial que firme acuerdos de confidencialidad.
- Limitar los accesos al registro; considerar quién ingresa, actualiza y revisa las denuncias (a nivel local, nacional e internacional).
- Tener protocolos de manejo de datos que abarquen cómo se almacenan los registros de manera segura (p.ej.: formularios de denuncias o incidentes).
  - o Electrónicamente, uso de archivos protegidos con contraseñas, de sistemas de encriptación, límites para compartir documentos electrónicos, salvo que sea necesario, establecimiento de protocolos de eliminación de datos en caso de emergencias.
  - o Físicamente, uso de gabinetes con seguro, impresión de una cantidad limitada de copias, colocación de un número a las copias y registro de a quiénes se las dan.
- Anonimizar datos cuando se utilicen con fines de denuncia, por ejemplo, utilizar códigos o iniciales.
- Garantizar que los protocolos contengan información clara sobre cómo, cuándo y con quién se comparte la información. Compartir cualquier tipo de información solo si es “estrictamente necesario”. A veces la gerencia superior involucrada en la respuesta no necesita saber el nombre de la persona perjudicada.
- Incluir protocolos sobre redes sociales en las políticas de salvaguardia.
- Garantizar la provisión de información sobre los servicios (incluido un refugio seguro, psicosocial, legal y médico) y que el sobreviviente dé su consentimiento informado si escoge ser remitido a estos servicios (por ejemplo, que entiendan lo que pueden proporcionarles los distintos servicios, cómo serán tratados y cómo se compartirá cualquier información con los proveedores del servicio y con quién).

11. Pregunte si hay más dudas antes de cerrar la discusión.



#### **Nota para el facilitador:**

*Según el grupo, podría ser útil adaptar el ejercicio para que sea más apropiado al contexto, por ejemplo, se podría reemplazar a ciertos personajes. También se podría reducir la cantidad de personajes y de pasos.*

#### **Presencial**

*Para las formaciones presenciales, imprima los personajes en papeles individuales. En el plenario, explique que se darán etiquetas. Estos son personajes en una ONG que podrían interactuar con el sobreviviente. Pida voluntarios y déles las etiquetas a la cantidad de personas apropiada y díales que se hará una dramatización de su*

personaje. Los voluntarios deben sentarse en círculo con las sillas una al lado de la otra y mirarse cara a cara.

Los participantes restantes deben pararse por fuera del círculo para que poder ver la actividad fácilmente. Explique que la siguiente historia es sobre una niña a quien se le acercó un funcionario de WASH que trabajaba en un programa. Él la amenazó con quitar a su familia de la lista de los participantes del programa a menos que ella “se convirtiera en su novia”. Ella accedió, pero después de una semanas se sintió tan asustada que habló con el líder de su comunidad.

Explique que el ovillo de hilo representa el flujo de información. Entregue el ovillo al voluntario con la etiqueta “NIÑA” y explíqueles a los voluntarios que cada vez que un nuevo personaje se involucra en la historia de la niña, ellos debe lanzarle el ovillo a ese personaje. El nuevo personaje debe enrollar un poco el hilo alrededor de su dedo y continuar. A modo de ejemplo, entréguele el ovillo de hilo a la persona con la etiqueta “Líder de la Comunidad”, ya que esta fue la primera persona a quién la niña le contó lo sucedido.

Una vez que se comprendieron las instrucciones, cuente la historia mencionada previamente. Al finalizar el ejercicio, desenrede el nudo y junte a todos de nuevo en el plenario antes de repasar los puntos de información mencionados previamente.

## Conclusión:

- Un enfoque centrado en la persona implica garantizar que cada acción y decisión se realice de acuerdo con el interés superior de la persona perjudicada. También implica considerar la seguridad y el bienestar de otras personas involucradas.
- Los mecanismos de denuncia deben considerar cómo presentar y procesar denuncias sensibles de manera simple, segura y confidencial.
- Todos los pasos del proceso deben presentarse de manera clara a los sobrevivientes, para así garantizar que puedan realizar una elección informada.

## Sesión 2: Cómo tratar necesidades inmediatas



**Objetivo:** Utilice esta sesión para considerar cómo tratar cuestiones inmediatas de seguridad, que incluyen proporcionar información.



**Tiempo:** 40 minutos

## Instrucciones:

1. Explique al inicio de la sesión que los SFP que sean responsables de recibir de manera directa las divulgaciones o de remitir/acompañar a las personas a servicios especializados deben recibir una formación especializada. Para los SFP que no esperan recibir estas divulgaciones, es importante entender las cuestiones básicas acerca de cómo tratar las cuestiones urgentes, en el caso de que sí reciban una divulgación de manera directa.
2. Asegúrese de que cada participante tiene una copia del **Recurso 13: Proporción de apoyo**.
3. Explique el ejercicio:
  - Los participantes se dividirán en grupos de entre 5 y 7 integrantes. Cada grupo debe designar a una persona que expondrá en el plenario.
  - Se le asignará a cada grupo uno de los escenarios.
  - Es sus grupos de trabajo, primero deben tomarse unos minutos para leer el recurso en su totalidad.
  - Una vez que todos los integrantes hayan leído la información, deben discutir las siguientes preguntas:
    - o ¿Qué hacer y qué no se destacan en este escenario para responder ante las divulgaciones?
    - o ¿Cómo podrían haber respondido de manera diferente las personas que reciben esta divulgación?
4. Active la división en grupos. Después de 20 o 30 minutos, junte a todos en el plenario y pídales a cada informante que dé un breve resumen sobre sus determinaciones (de no más de dos minutos por grupo).
5. Explique que es importante pensar en cómo responder de manera inmediatamente ante la divulgación de una persona (lenguaje corporal, elección de palabras, proporción de información sobre los servicios, etc.).
6. [Puntos adicionales para conversar si fuera necesario]:
  - Refiérase a las presentaciones de PowerPoint y explique las reacciones comunes frente a la violencia sexual y cómo registrar la información.
  - Los SFP deben advertir los signos que manifiesten los sobrevivientes que indiquen que necesitan una remisión inmediata a servicios especializados (como refugios de salud, profesionales de la salud, consejeros o psicólogos y asesores legales), lo que incluye si el sobreviviente presenta un daño físico o necesita atención médica (de emergencia), está en riesgo de dañar a otras personas o a sí mismos.
  - Refiérase a las presentaciones de PowerPoint sobre los servicios de mapeo. Pregunte si la información sobre los servicios se ha mapeado en la organización y si los SFP son responsables de actualizar esta información.
7. Si hay tiempo, considere mostrar alguno de los siguientes videos:
  - Shelter Cluster, Responding to Disclosure of a GBV Incident.
  - Cruz Roja Sueca, Psychological First Aid – look, listen, link

8. Comparta los recursos adicionales relevantes de la organización sobre proveer apoyo, incluidas las tarjetas de remisión específicas del país y reitere la importancia de que los SFP comprendan su papel y responsabilidad en relación a la recepción y al tratamiento de divulgaciones (incluidos los límites de su papel).
9. Pregunte si hay algunas dudas y concluya la sesión.



#### **Nota para el facilitador:**

*Se incluye a continuación una sesión adicional sobre mapeos de servicio en la sección Sesiones adicionales. Esto puede ser útil para los SFP que son responsables de actualizar esta información, y se puede llevar a cabo en lugar de la Sesión 3: Investigaciones o como una actividad en la sesión de cierre opcional.*



#### **Presencial**

*Divida a los participantes en grupos de entre 3 y 6 integrantes. Asigne un estudio de caso del **Recurso 13: Proporción de apoyo** a cada grupo y pídale a cada grupo que designe un informante. Pídales a los grupos que aporten ideas con respecto a las siguientes preguntas:*

- o ¿Qué hacer y qué no se destacan en este escenario para responder ante las divulgaciones?*
- o ¿Cómo podrían haber respondido de manera diferente las personas que reciben esta divulgación?*

*Deben escribir sus respuestas en el papelógrafo. Comience la actividad y déles 20 minutos a los grupos para prepararse. Reúna a todos de vuelta en el plenario y pídale a cada grupo que comparta un breve resumen sobre el trabajo de su grupo.*

#### **Conclusión:**

- Es importante para los SFP conocer su rol y responsabilidad al responder ante revelaciones, incluidos los límites de su rol.
- Si se revela una cuestión de salvaguardia, los SFP deben garantizar la seguridad y el bienestar inmediata del sobreviviente.
- Es importante escuchar atentamente a quien realiza la revelación para transmitirle seguridad y comodidad, pero los SFP no deben investigar ni preguntar información detallada.
- Los SFP pueden proporcionar información sobre los servicios disponibles y deben actualizarla regularmente, a los fines de tenerla preparada en caso de que se tenga que responder.

- Cuando sea apropiado, los SFP deben utilizar el formulario de denuncia de la organización para registrar cualquier información importante y enviarla a la persona correspondiente, de acuerdo con las políticas de la organización.

## Sesión 3: Investigaciones



**Objetivo:** Utilice esta sesión para garantizar que los SFP comprenden el proceso de investigación, su deber de denunciar cuestiones y de mantener la confidencialidad, así como también las expectativas con respecto a su rol.



**Tiempo:** 20-30 minutos

### Instrucciones:

1. Explique al inicio de la sesión que, en algunos casos, cuando se recibe y revisa una denuncia delicada, se podría decidir su investigación. En la mayoría de casos, no se espera que los SFP participen en las investigaciones; su principal responsabilidad es informar cualquier denuncia que se les haya realizado y mantener la confidencialidad. Sin embargo, podría ser útil para los SFP entender los principios y el proceso de investigación, para así proporcionarles a los sobrevivientes la información adecuada si se necesitara. Esta sesión proporciona una descripción general breve, pero de ninguna manera pretende proporcionarles a los participantes las habilidades y los conocimientos para realizarlas por su propia cuenta. Se debe proporcionar una formación en investigación completa por parte de su organización, si es que esto se encuentra incluido en sus TORs del SFP (ver Módulo 1, Sesión 3).

### Parte 1: Principios de las investigaciones (10 minutos)

2. Asegúrese de que cada participante tiene una copia del **Recurso 14: Investigaciones**.
3. Explique el ejercicio:
  - Explique que existen ciertos principios que deben ser respetados en las investigaciones. Pídale a los participantes que se tomen unos minutos para leer todos los principios de la **Parte 1 del Recurso 14: Investigaciones**<sup>21</sup> y que identifiquen lo siguiente:
    - El principio que consideran que es el más difícil de cumplir.
    - El principio que consideran que es el más importante de cumplir.
4. En el plenario, pregúnteles a los participantes por qué escogieron los principios en respuesta a cada pregunta. Destaque cualquier punto que se relacione con lo

<sup>21</sup> Este recurso se elaboró en función de las *Directrices para recibir e investigar denuncias de abuso y explotación de la CHS*, <https://www.chsalliance.org/get-support/resource/guidelines-for-investigations/>

siguiente: recursos necesarios, necesidades de formación, equilibrio de determinados principios con utilidades y logística, dificultades en el manejo de investigaciones de manera remota, etc.

## Parte 2: Definiciones (10 minutos)

5. Explique el ejercicio:

- Los participantes verán una encuesta en sus pantallas.
- Deben seguir las instrucciones para seleccionar la respuesta correcta a la pregunta que aparecerá en sus pantallas. Las opciones para las preguntas serán «Opción A» u «Opción B».
- Practique con la primera pregunta.
- Una vez que los participantes tienen claro cómo es el ejercicio, continúe con las siguientes preguntas. Podría ser útil para los participantes relacionar los términos con las definiciones de la **Parte 2 del Recurso 14: Investigaciones** mientras repasa las respuestas.

6. Repase las siguientes definiciones:

- ¿Qué es la prueba?
  - A. Es un procedimiento administrativo interno en el que una organización intenta determinar si se ha incumplido la política de Explotación y Abuso Sexual por parte de uno o varios integrantes del personal.
  - B. Es la información recopilada durante una investigación que prueba la existencia o no de una acusación.
    - o **Respuesta B.** Opción A es una investigación.
- ¿Qué es un denunciante?
  - A. Es la persona que presenta la denuncia, incluida la presunta sobreviviente de la explotación y el abuso sexual, u otra persona que tenga conocimiento del acto indebido.
  - B. Es la persona que supuestamente ha cometido la falta en la denuncia.
    - o **Respuesta A.** Opción B es el objeto de la denuncia.
- ¿Que es una acusación?
  - A. Es la denuncia una inquietud sobre salvaguardia por parte de una/s persona/s.
  - B. Es una afirmación de hechos que se pretende probar en un juicio o durante un procedimiento de investigación interna.
    - o **Respuesta B.** Opción A es la definición de un informe.
- ¿Quién es un sobreviviente?
  - A. Este término puede utilizarse indistintamente con el de víctima. “Víctima” es un término que se suele utilizar en los ámbitos jurídico y médico, pero generalmente se prefiere el uso de este término en los

ámbitos de apoyo psicológico y social, porque implica resiliencia.

\*IASC

- B. Es la persona que aporta pruebas a la investigación, incluido el sobreviviente, el denunciante o el acusado.
  - o **Respuesta A.** Opción B es el testigo.
7. [Opcional]: En el plenario, repase brevemente los pasos de una investigación (**Parte 3 del Recurso 14: Investigaciones** o el documento equivalente de la política de investigaciones internas de la organización) y responda las dudas que surjan. Aclare cualquier punto respecto de qué se espera que los SFP hagan/no hagan en relación con las investigaciones.
8. Al concluir, reitere la importancia de garantizar que los SFP tienen claro su rol, así como también los límites de este, con respecto a las investigaciones.



#### **Nota para el facilitador:**

*Los facilitadores podrían querer hacer menos énfasis en las investigaciones si dan solo una parte de esta sesión (por ejemplo solo la Parte 1) o si la reemplazan con la Sesión adicional sobre Mapeo de servicio.*

#### **Presencial**

*Divida a los participantes en grupos de entre 3 y 5 integrantes y asegúrese de que todos tengan copias del **Recurso 14: Investigaciones**. Pídales que identifiquen:*

- *El principio que consideran que es el más difícil de cumplir.*
- *El principio que consideran que es el más importante de cumplir.*

*Destine 15 minutos al debate antes de pedirles a los grupos que regresen al plenario. Pídales que completen la Parte 2 del Recurso 14 (correspondencia de definiciones) en el que deben unir los términos clave con sus definiciones. Después de 10 minutos, llame a los grupos al plenario y repase algunas respuestas correctas. En el plenario, presente los procesos de una investigación.*

## Sesión 4: Sesiones adicionales

# Sesión adicional virtual y presencial |

## Mapeo de servicios



**Objetivo:** Utilice esta sesión para presentarles a los SFP la manera en que se tienen que mapear los servicios y actualizar la información sobre las rutas de remisión.

**Tiempo:** 30 minutos

### Instrucciones:

1. Explique que los SFP podrían estar a cargo del desarrollo o de la actualización de la información sobre los servicios a los que sobrevivientes pueden ser remitidos. Esto es fundamental para garantizar una respuesta temprana, apropiada y segura.
2. Asegúrese de que cada participante tiene una copia del **Recurso 15: Mapeo de servicios**
3. Explique el ejercicio:
  - Los participantes se dividirán en grupos de entre 5 y 7 integrantes. Cada grupo debe designar a una persona que expondrá en el plenario.
  - Deben tomarse unos minutos para considerar el **Recurso 15: Mapeo de servicios** y completarlo con la mayor cantidad de información posible sobre su contexto. Si muchos participantes se encuentran en el mismo país/área, podría ser útil agruparlos en los mismos grupos de trabajo.
  - Como grupo también deben considerar:
    - ¿Qué pasos deben tomar para actualizar la lista?
    - ¿Con qué frecuencia deben actualizar la información?
    - ¿Con quién debe compartirse esta información?
    - ¿Qué pueden hacer si los servicios a los que se remiten los sobrevivientes no son seguros?
4. Active la división en grupos. Después de 20 o 30 minutos, junte a todos en el plenario y pídale a cada informante que dé un breve resumen sobre sus determinaciones.
5. Destaque cualquier punto que se relacione con lo siguiente:
  - La información que surgió durante la Sesión 3 del Módulo 2 acerca del trabajo con las redes de salvaguardia, así como también con otras redes o SFP, serán útiles como punto de partida para compilar información sobre los servicios disponibles y determinar si son seguros y apropiados.
  - La conexión con distintos actores que hayan mapeado esta información, incluido el gobierno, la ONU o protecciones existentes, VDG o redes de Salvaguardia/PSEA. Si estos actores no están presentes, es posible que se pueda llegar a otros actores con experiencia o información sobre las áreas

relevantes (como las organizaciones locales de mujeres, los grupos juveniles o las redes sociales).

- Los SFP deben acudir a estos actores regularmente para actualizar la información, ya que la provisión de servicios puede cambiar.
  - En la mayoría de los casos, solo el personal especializado realizará remisiones o acompañará a las personas a los servicios para sobrevivientes de casos de salvaguardia. Sin embargo, todo el personal, incluidos los SFP, deben tener información sobre los servicios disponibles en caso de que tengan que remitir a alguien rápidamente a un servicio.
  - Cuando los SFP reciben información acerca de que los servicios incluidos en las rutas de remisión son inseguras, inapropiadas o que ya no funcionan, es importante comentarle esto a los actores relevantes, como los grupos de protección, de VDG AOR, a las redes de PSEA/Salvaguardia, etc.
6. Haga referencia a cualquier documento interno de orientación para consultar información adicional sobre cómo acceder/actualizar esta información o apoyo adicional disponible (como los Asesores de salvaguardia o de protección).

#### Nota para el facilitador:

##### **Presencial**

*Divida a los participantes en grupos de entre 3 y 5 integrantes y asegúrese de que todos tengan copias del **Recurso 15: Mapeo de servicios**. Pídales que consideren:*

- ¿Qué pasos pueden tomar para actualizar la lista que figura a continuación? [Remítase a la Sesión 3 del Módulo 2 sobre el trabajo con las redes de salvaguardia].
- ¿Con qué frecuencia debe actualizarla?
- ¿Con quién debe compartirse esta información?
- ¿Qué pueden hacer si los servicios a los que se remiten los sobrevivientes no son seguros?

*Destine 20 minutos al debate antes de pedirles a los grupos que regresen al plenario.*

## Tarea virtual | Salvaguardia de la realidad virtual



**Objetivo:** Utilice esta sesión para practicar las habilidades a partir del uso de la voz y lenguaje corporal en respuesta a una divulgación simulada en materia de salvaguardia.



**Tiempo:** 20 minutos

### Instrucciones:

1. Explique que a los participantes se les dará una tarea como repaso para la formación.
2. Explique el ejercicio:
  - Se les pedirá a los participantes que completen el escenario de salvaguardia de realidad virtual. Este incluye contenido en el que el participante tendrá que usar su propia voz para tener una conversación con un sobreviviente de un incidente de salvaguardia. El objetivo del ejercicio es practicar sobre cómo manejar y responder ante una divulgación de manera segura y apropiada.
  - Los participantes tendrán que poder acceder a un teléfono celular Apple o Android. Vea los lineamientos de los proveedores para obtener más información sobre cómo y qué descargar.
  - Sería ideal que tengan auriculares y estén en un lugar tranquilo por alrededor de 20 minutos. Una vez que hayan descargado la aplicación, podrán iniciar el escenario cuando gusten.
  - Pídale a los participantes que anoten cualquier pregunta que tengan después de haber completado el ejercicio y sus tres puntos de aprendizaje clave.



### Nota para el facilitador:

#### En línea

*Recomendamos utilizar este ejercicio al final de la formación del Punto Focal de Salvaguardia como una tarea después del Módulo 4. Sin embargo, esto depende de si se planea un seguimiento con el facilitador, para asegurar de que los participantes pueden acceder a la aplicación y repasar los puntos de aprendizaje. En los casos donde un seguimiento es menos probable, pero se puede descargar/acceder de manera sencilla a la aplicación, este se puede usar como una tarea después del Módulo 3.*

*La simulación de Salvaguardia de VR incluye contenido que comprende una narración de un incidente de salvaguardia que algunas personas pueden encontrar incómodo o inquietante. Solo está recomendado para el personal que ha tomado al menos la formación introductorio de salvaguardia. Si en algún momento los participantes se sienten incómodos y desean detener la experiencia, simplemente se deben quitar los audífonos.*

*Durante un momento de la experiencia, se les pedirá a los participantes que usen su propia voz para conversar con un sobreviviente de un incidente de salvaguardia. Toda la información sobre la locación, el dispositivo, el desempeño y las respuestas de encuesta de evaluación son completamente anónimas. Durante la experiencia, se crea un audio grabado de la voz de los participantes. Solo el usuario tendrá disponible esta grabación durante la experiencia y se eliminará inmediatamente después. La grabación no se comparte con nadie.*

## Tarea virtual y presencial | Plan de trabajo de salvaguardia



**Objetivo:** Utilice esta sesión para permitirles crear a los participantes un aprendizaje en la formación y desarrollar planes de trabajo de salvaguardia.

**Tiempo:** 20 minutos

### Instrucciones:

1. Explique que a los participantes se les dará una tarea como repaso para la formación.
2. Deben completar el **Recurso 16: Plan de trabajo de salvaguardia**, identificar cualquier tema del que les gustaría aprender más, el apoyo que necesitarían para hacerlo y cualquier cambio que quisieran que ocurra en su oficina, así como también la manera en la que pueden apoyar este cambio para que suceda.
3. Deben traer el formulario completo a la sesión de cierre de la formación (si correspondiese) o, alternativamente, pueden compartirlo con el gerente en línea o el asesor técnico en materia de salvaguardia.

## Repaso y cierre

- Pídales a los participantes que se tomen unos minutos para considerar el aprendizaje clave que obtuvieron de este módulo. Después de unos minutos, pídale a cada participante que comparta el aprendizaje clave.
- Reitere los mensajes clave:

- En caso de que un SFP reciba una revelación de naturaleza sensible, debe denunciar el asunto inmediatamente a través del proceso de denuncia de la organización y mantener la confidencialidad.
  - Deben priorizarse la seguridad y el bienestar inmediato de la persona afectada. Los SFP también pueden proporcionar información sobre los servicios que correspondan.
  - Los SFP deben entender el proceso y los principios de las investigaciones.
- Agradézcales a los participantes por su tiempo, atención, aportes y cierre la formación:
- Destaque cualquier formación adicional sobre salvaguardia que se encuentre disponible.
  - Proporcione los detalles de contacto del personal que pueda prestar apoyo o información sobre asuntos de salvaguardia (por ejemplo, del Asesor técnico en materia de salvaguardia).
  - Indique cualquier reunión de seguimiento que se haya planeado con el facilitador de la formación.