

FORMACIÓN DEL PUNTO FOCAL DE SALVAGUARDIA

Manual de recursos para el
participante



Septiembre de 2020

Índice

Recurso 1: Mapeo de Contexto	4
Recurso 2: Escenarios de salvaguardia	7
Recurso 3: Definiciones de salvaguardia	9
Recurso 4: Seis Principios Básicos del IASC Relativos a la Explotación y el Abuso Sexual de 2019	14
Recurso 5: Descripción del rol	15
Recurso 6: Concientización	18
Recurso 7: Plantilla de agenda de formación	21
Recurso 8: Herramienta de evaluaciones de salvaguardia	22
Recurso 9: Redes de salvaguardia	27
Recurso 10: Estudios de Casos de Informes BOND	28
Recurso 11: Protección de datos y mantenimiento de registros	36
Recurso 12: Sitio web para denunciar	38
Recurso 13: Proporción de apoyo	40
Recurso 14: Investigaciones	46
Recurso 15: Mapeo de servicios	51
Recurso 16: Plan de trabajo de salvaguardia	52



Recurso 1:

Mapecto de Contexto

Parte 1: *Riesgos y mecanismos de proteccin*

Complete este cuadro con informacin sobre los riesgos locales de salvaguardia/proteccin y los mecanismos de proteccin que existen tanto a nivel local como nacional.

Riesgos locales de salvaguardia/proteccin

<p>¿Qu tipos de abuso o explotacin existen en las comunidades locales? Considere las prcticas locales como:</p> <ul style="list-style-type: none">• Matrimonio precoz.• Trabajo infantil.• Castigo corporal.• Mutilacin de genitales femeninos.• Ceremonias de iniciacin.	
<p>¿Quin se encuentra en mayor riesgo?</p>	

Mecanismos de proteccin

<p>¿Existen leyes nacionales que protejan a grupos especficos? [Por ejemplo: nios, nias, mujeres y personas con discapacidad.]</p>	
<p>¿Cmo define la ley nacional una ofensa criminal? [Por ejemplo: qu establece la ley sobre la violacin, la</p>	

agresión sexual o física, el abandono, la crueldad, la edad de consentimiento, etc.]	
¿Ha ratificado el país alguna Convención clave de las Naciones Unidas que proteja a grupos específicos? [Por ejemplo: CDN (Convención sobre los Derechos del Niño), CEDAW (Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer).]	
¿Quién tiene un papel importante con respecto a la protección en las comunidades? [Por ejemplo: niños, niñas, mujeres y personas con discapacidad.]	

Parte 2: *Resumen de políticas*

Complete este cuadro con la información sobre las políticas que existen en su organización en relación con la salvaguardia. Si la organización no tiene una política de salvaguardia específica, considere otras políticas relevantes que pueden cubrir aspectos diferentes, que incluyan el acoso e intimidación laboral, la protección infantil, la protección de información, las pautas para los medios, etc.

NOMBRE DE LA POLÍTICA	¿QUÉ ABARCA LA POLÍTICA?	¿A QUIÉN LE “PERTENECE” LA POLÍTICA?	¿DÓNDE SE UBICA LA POLÍTICA?	[ADICIONAL] ¿A QUÉ ESTÁNDARES INTERNACIONALES SE REFIERE LA POLÍTICA?




Recurso 2:

Escenarios de salvaguardia

Reflexione sobre cada escenario y considere:

- ¿De qué tipo de maltrato trata este escenario?
- ¿Quién puede estar en riesgo de padecer este tipo de maltrato?
- ¿Qué se puede hacer?
- [Pregunta opcional adicional: ¿Qué políticas/procedimientos necesita seguir?]

 ESCENARIO	NOTAS
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.	
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.	
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.	
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.	
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.	
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.	
7. Una voluntaria de la oficina le confiesa que un colega tiene comportamientos físicos con ella, 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.	



Recurso 3: Definiciones de salvaguardia

Abuso¹: 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.

Intimidación²: 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.

Un patrón de cualquiera de los comportamientos siguientes puede ser un ejemplo de los siguientes tipos de intimidación:

- Abuso verbal o insultos.
- Trato menos favorable que otros colegas.
- Intrusión: hostigamiento, espionaje o acoso,
- Comportamiento intimidatorio.
- Intimidación.
- Supervisión del trabajo excesiva.
- Humillación.
- Retención de información relacionada al trabajo.
- Manipulación reiterada del contenido y los objetivos laborales de una persona.

¹ Referencia: *Annexe 1, Terminology for the Concern Code of Conduct and associated policy documents*, Marzo 2018

² Referencia: *Annexe 1, Terminology for the Concern Code of Conduct and associated policy documents*, Marzo 2018

- Ser culpado por cosas que se exceden del control de una persona.
- Manipulación de la reputación de la víctima a través de rumores, chismes o de dejarle en ridículo.
- Impedir que la víctima hable a través de críticas u obscenidades en voz alta.
- Perjuicios, burlas o críticas constantes centradas en una característica personal.
- Exclusión o victimización.
- Comportamiento agresivo hacia otros, que incluye ira o gritos no razonables.
- Abuso o amenazas de abuso.
- Manipulación constante de la naturaleza del trabajo o de la capacidad de la víctima para realizar el trabajo, por ejemplo: sobrecarga, establecimiento de objetivos con fechas límites imposibles, retención deliberada de información laboral, establecimiento de tareas sin sentido o inalcanzables.
- Crítica reiterada hacia el trabajo sin equilibrarla con comentarios positivos cuando sea posible, o sin el ofrecer soluciones potenciales.
- Crítica de un individuo delante de los demás.

Niño/a³: 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.

Explotación⁴: 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.

Algunos ejemplos de explotación son, entre otros, los siguientes:

- El ofrecimiento de beneficios especiales a los beneficiarios o a otros participantes del programa a cambio de favores explícitos o implícitos; o exigirles favores (incluidos los favores sexuales) o beneficios, ya sea para los integrantes del personal o para una tercera persona.
- Amenazar o insinuar que el rechazo o la renuencia de una persona a ajustarse a las demandas afectará su derecho a recibir asistencia y apoyo por parte del proyecto o a los términos y condiciones laborales.
- La participación de niños/as en trabajos pesados y/o prolongados o en trabajos forzados.
- La compra, venta, transporte de niños, niñas, mujeres u hombres mediante la coerción o engaño por un beneficio económico u otro.

³ Referencia: Annexe 1, Terminology for the Concern Code of Conduct and associated policy documents, Marzo 2018

⁴ Referencia: Annexe 1, Terminology for the Concern Code of Conduct and associated policy documents, Marzo 2018

Acoso⁵: 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, 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.

El acoso también constituye el trato menos favorable hacia una persona por haber rechazado o haberse sometido al tipo de comportamiento descrito previamente.

Es importante destacar que:

- Cualquier persona puede ser víctima de acoso.
- El acoso puede consistir en un incidente aislado o en acciones reiteradas.
- El acoso puede tomar muchas formas y puede involucrar documentos escritos y el uso de TI, que incluye correos electrónicos, mensajes de texto, fotografías o imágenes.

Son varias los comportamientos que pueden constituir acoso, por ejemplo:

- Acoso verbal: chistes, comentarios, burlas o canciones.
- Acoso escrito: faxes, mensajes de texto, correos electrónicos o avisos.
- Acoso físico: empujones o cualquier otra forma de agresión.
- Acoso intimidatorio: gestos, posturas o poses amenazantes.
- Presentaciones, como pósteres, insignias o prendedores.
- Aislamiento o exclusión de actividades sociales.
- Presión por tener que comportarse de una manera que se considera inapropiada, por ejemplo, ser obligado a vestirse de una manera inapropiada para los antecedentes étnicos o religiosos de uno.

Protección⁶: 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

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

⁶ 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).

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)⁷: 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.

Salvaguardia⁸: 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.⁹ 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 sexual¹⁰: es el abuso concreto o la amenaza de abuso de naturaleza sexual, ya sea por la fuerza o en condiciones desiguales o coercitivas.

Explotación sexual¹¹: 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 sexual¹²: cualquier conducta no deseada, ya sea verbal, no verbal o física, de carácter sexual. Un hecho aislado puede constituir acoso sexual. Son varios los comportamientos que pueden constituir acoso sexual, por ejemplo:

- Conducta física de carácter sexual: esto puede incluir contacto no deseado como el manoseo, la palmada o el pellizco innecesario, o el roce con el cuerpo de otro empleado, la agresión o la relación sexual coercitiva.
- Conducta verbal de carácter sexual: esto puede incluir insinuaciones sexuales no deseadas, propuestas o presión para realizar una actividad sexual, la propuesta continua para realizar actividades sociales por fuera del lugar de trabajo después de que se haya dejado claro que tales insinuaciones son coqueteos no bienvenidos, deseados y ofensivos; que son comentarios sugestivos, insinuaciones o comentarios lascivos.
- Conducta no verbal de carácter sexual: esto puede incluir la exposición de imágenes, objetos, material escrito, correos electrónicos, mensajes de texto o faxes pornográficos o sexualmente insinuantes. Dentro de esta categoría también se incluyen las miradas lascivas, los silbidos o los gestos sexualmente insinuantes.

⁷ Alianza CHS, Manual de Referencia Rápida para la Implementación de PSEA, 2017

⁸ Alianza CHS, Manual de Referencia Rápida para la Implementación de PSEA, 2017

⁹ Adaptado de: Keeping Children Safe www.keepingchildrensafe.org.uk

¹⁰ Alianza CHS, Manual de Referencia Rápida para la Implementación de PSEA, 2017

¹¹ Alianza CHS, Manual de Referencia Rápida para la Implementación de PSEA, 2017

¹² Referencia: *Annexe 1, Terminology for the Concern Code of Conduct and associated policy documents*, Marzo 2018

- Conductas sexuales: esto puede incluir conductas que denigren, ridiculicen o que sean intimidantes o físicamente abusivas debido al sexo de la persona, tales como los abusos peyorativos o degradantes, o insultos que se encuentran relacionados con el género.

Sobreviviente o víctima¹³: 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.

Violencia¹⁴: 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 alguien o más personas.

¹³ Alianza CHS, Manual de Referencia Rápida para la Implementación de PSEA, 2017

¹⁴ Referencia: *Annexe 1, Terminology for the Concern Code of Conduct and associated policy documents*, Marzo 2018

● Recurso 4:

● Seis Principios Básicos del IASC Relativos a la Explotación y el Abuso Sexual de 2019

1. La explotación y abuso sexual por parte de los trabajadores humanitarios constituyen faltas graves, y, por lo tanto, son causales de rescisión del empleo.
2. La actividad sexual con niños o niñas (personas menores de 18 años) se encuentra prohibida, independientemente de la mayoría de edad o de la edad de consentimiento locales. La confusión respecto de la edad del niño o niña no se acepta como defensa.
3. El intercambio de dinero, trabajo, bienes o servicios por sexo, incluidos los favores sexuales u otras formas de comportamiento humillante, degradante o explotador están prohibidos. Esto incluye el intercambio de ayuda que se debe a los beneficiarios.
4. Cualquier relación sexual entre aquellos que proporcionan asistencia y protección humanitaria y una persona que se beneficia de dicha asistencia y protección humanitaria que involucre el uso inapropiado de su cargo o posición está prohibida. Tales relaciones socavan la credibilidad e integridad del trabajo de ayuda humanitaria.
5. Si un trabajador humanitario comienza a tener inquietudes o sospechas sobre la existencia de abuso o explotación sexual por parte de un compañero de trabajo, ya sea en la misma agencia o no, debe informar tales inquietudes por medio de los mecanismos de denuncia establecidos por la agencia.
6. Los trabajadores humanitarios se encuentran obligados a crear o mantener un entorno que prevenga el abuso y la explotación sexual, así como también a promover la implementación del código de conducta. Los gerentes de todos los niveles tienen responsabilidades específicas para apoyar y desarrollar los sistemas que mantienen este entorno.



Recurso 5: Descripción del rol

Para completar este cuadro, decida para cada tarea si los SFP son:

- **“R” = Responsables**
 - La/s persona/s responsable/s de implementar y completar la tarea o proceso.
- **“QR” = Quién Responde**
 - La persona que responde en caso de que la tarea o proceso no se complete. A menudo solo habrá una persona que responde por la situación.
- **“I” = Informado**
 - La persona informada una vez tomada la decisión.

REA	SFP
1. Mapee los proyectos de participación comunitaria en [organización] y trabaje con los líderes de proyecto para colocar los mensajes de salvaguardia y/o recopilar los comentarios de la comunidad, cuando corresponda.	
2. Desarrolle una estrategia de formación sobre salvaguardia para todo el personal, los internos, los asesores, los voluntarios y cualquier asociado a la implementación de los programas en todos los lugares.	
3. Proporcione formación y formación de repaso sobre salvaguardia.	
4. Divulgue políticas y materiales nuevos a medida que estén disponibles.	
5. Reciba las denuncias de salvaguardia de manera apropiada en el terreno y canálcelas a través de los mecanismos apropiados de denuncia.	
6. Bajo la dirección del gerente de investigaciones de la sede central, colabore en la planificación y participe en las investigaciones de las denuncias de salvaguardia que se hayan presentado.	
7. Participe en la oferta de actividades de desarrollo de capacidades en salvaguardia (formaciones y talleres locales y regionales, etc.) en el terreno.	

8. Colabore con los puntos focales de salvaguardia de otras ONG, de agencias de la Naciones Unidas en el país y redes de Salvaguardia/PSEA donde estén establecidas.	
9. Asegúrese de que el programa del país esté informado y, cuando sea apropiado, contribuya a las medidas colectivas interinstitucionales para prevenir y tratar las violaciones de la salvaguardia/PSEA.	
10. Manténgase en contacto con la sede central para compartir la información referente a los recursos y actividades de salvaguardia a nivel del país.	
11. Mantenga un conocimiento práctico de los lineamientos de PPE (Profilaxis Post Exposición) y de cómo referirse a los servicios de PPE designados.	
12. Apoye al equipo del país para garantizar que las políticas de salvaguardia se encuentran incluidas en todos los acuerdos contractuales.	
<p>13. Bajo la dirección del Director de País y el punto focal de salvaguardia designado de la sede central, apoye el desarrollo y supervise la implementación del plan de trabajo de Salvaguardia del País, que incluye, entre otros, lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> o Actividades de Comunicación (por ejemplo, carteles). o Actividades de formación. o Sesiones de concientización comunitaria (grupos focales, foros de discusión abierta, etc.). o Auditorías de salvaguardia. o Trabajo con los gerentes para garantizar que las actividades de M&E incorporen un componente específico para supervisar las medidas de implementación de salvaguardia. o Actualización de información sobre salvaguardia. o Desarrollo y fortalecimiento de los comentarios y mecanismos de respuesta comunitarios. o Implementación de asistencia al sobreviviente y procesos de remisión cuando sea apropiado, que incluyen: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Proporcionarle al sobreviviente información completa para permitirle que pueda tomar una decisión informada sobre la siguiente medida. ▪ Facilitación de las remisiones oportunas, tanto internas como externas, de acuerdo con las necesidades por el sobreviviente, los recursos disponibles, y sobre todo, de acuerdo a los deseos del sobreviviente, de acuerdo con los procedimientos operativos 	

estándar en el país de la organización sobre asistencia al sobreviviente.	
14. Coordinación con los actores de protección y otras agencias correspondientes en el país para garantizar el desarrollo de una remisión/ruta adecuada que utilice el personal, así como también para que los sobrevivientes de abuso sexual tengan acceso a servicios de atención médica, de asesoramiento y asesoría legal.	



Recurso 6:

Concientización

Parte 1: *Del personal*

Complete este cuadro con información sobre los mensajes claves para el personal, cómo se compartirán y dónde obtener actualizaciones/apoyo de la sede central.

¿A qué grupos del personal está destinado? [Por ejemplo: personal, voluntarios, contratistas, etc.]

¿Qué mensajes/información claves necesita compartirles?

¿Cómo compartirá estos mensajes con el personal? [Por ejemplo: sesiones de formación, reuniones informativas del personal.]

¿A qué recursos útiles internos o externos puede recurrir? [Incluido cualquier material de capacitación que se haya desarrollado.]

Parte 2: *De las comunidades*

Complete este cuadro con información sobre los diferentes grupos en las comunidades: los mensajes claves y cómo se compartirán estos.

¿A qué grupos de las comunidades está destinado (p. ej. mujeres, niños/as, personas con discapacidad)?

¿Qué mensajes/información claves desea compartir con las comunidades?

¿Cómo compartirá los mensajes/información claves con la comunidad?

¿A qué recursos útiles internos o externos puede recurrir? [Por ejemplo: estrategias de comunicación, pósteres, folletos o videos.]



Recurso 7:

Plantilla de agenda de formación

Utilice esta plantilla como ayuda para desarrollar una agenda de formación para el personal de su organización a falta de una.

Introducciones (15 minutos)

<ul style="list-style-type: none">Descripción de la capacitación.	<ul style="list-style-type: none">Introducción del instructor y los participantes.Reglas básicas de la formación (incluida la confidencialidad y qué hacer si los participantes se ven afectados por estos asuntos).
---	---

Sesión 1: ¿Qué es la salvaguardia? (30 minutos)

<ul style="list-style-type: none">¿Qué significa la salvaguardia en su organización?	<ul style="list-style-type: none">Definición de salvaguardia.Definición de niños, niñas y adultos vulnerables.
--	---

Sesión 2: Políticas y procedimientos (30 minutos)

<ul style="list-style-type: none">¿Cuáles son las políticas y procedimientos de salvaguardia claves en su organización?	<ul style="list-style-type: none">Políticas de lo que se puede hacer y lo que no.Estudio de casos o escenarios.
---	--

Sesión 3: Informes (30 minutos)

<ul style="list-style-type: none">¿De qué manera las personas pueden realizar las denuncias?	<ul style="list-style-type: none">Mecanismos de retroalimentación de salvaguardia (mecanismos internos y externos).Compromiso de la comunidad sobre la salvaguardia.¿Cuáles son las barreras para informar?
--	---

Conclusión (15 minutos)

	<ul style="list-style-type: none">Recursos disponibles (internos y externos).
--	---



Recurso 8:

Herramienta de evaluaciones de salvaguardia¹⁵

Utilice esta herramienta para evaluar si las políticas, procedimientos, y los programas de formación obligatorios y asociados de salvaguardia son entendidos e implementados a nivel del país.

1. ¿Ha sido firmado y ha sido formado sobre el Código de Conducta y las políticas y procedimientos de salvaguardia todo el personal?		Cuestiones u otras áreas que necesitan ser tratados
¿Ha sido firmado el código de conducta por todo el personal? (Considere, además, la firma de un testigo.)	Sí/No	
¿Se encuentran copias disponibles del código de conducta en los expedientes de todo el personal?	Sí/No	
El proceso de incorporación del nuevo personal, ¿incluye la formación en las políticas de salvaguardia, el Código de Conducta (comportamientos esperados), y los procedimientos de presentación de denuncias?	Sí/No	
¿Recibe todo el personal un repaso anual de la política de salvaguardia, el Código de Conducta y el procedimientos de presentación de denuncias?	Sí/No	

¹⁵Este es un extracto del IMC *Protection Risk Assessment Tool* (Herramienta de evaluación de riesgos de protección de IMC).

¿La política de denunciantes está divulgada y es entendida por todo el personal?	Sí/No			
¿Se encuentran disponibles los diferentes materiales como pósteres y calendarios de escritorio y se pueden usar para mantener el conocimiento entre el personal a lo largo del año?	Sí/No			
¿Qué medidas propone?	Fecha límite	Responsabilidad	Recursos requeridos	Estado

2. ¿Puede la oficina del país demostrar prácticas de reclutamiento seguro y gestión del desempeño?

Cuestiones u otras áreas que necesitan ser tratados

¿Se reflejan los compromisos de salvaguardia en los avisos de trabajo y sus descripciones, de acuerdo al nivel del riesgo del rol?	Sí/No			
¿Se hacen preguntas de detección durante el proceso de selección/entrevista?	Sí/No			
¿Se verifican las referencias de empleadores previos (al menos de 2)?	Sí/No			
¿Se revisan los antecedentes penales, cuando fuera posible?	Sí/No			
¿Se incluyen los estándares de comportamiento en las evaluaciones de desempeño?	Sí/No			
¿Entiende todo el personal las consecuencias del incumplimiento del código de conducta y políticas de salvaguardia?	Sí/No			
¿Qué medidas propone?	Fecha límite	Responsabilidad	Recursos requeridos	Estado

3. ¿Cómo podemos compartir el Código de Conducta con los integrantes de la comunidad?

Cuestiones u otras áreas que necesitan ser tratados

¿Existe algún proceso para compartir el Código de Conducta con los diferentes grupos de la comunidad (por ejemplo,	Sí/No	
--	-------	--

<i>mujeres, niños, niñas, personas mayores, etc.)?</i>					
<i>¿Ha sido traducido el Código de Conducta a lenguas/dialectos locales con los términos usados habitualmente por los integrantes de la comunidad en sus hogares?</i>		Sí/No			
<i>¿Existen algunos métodos de comunicación apropiados al contexto identificados por el personal y los socios para contextualizar el Código de Conducta con el público destinado?</i>		Sí/No			
¿Qué medidas propone?		Fecha límite	Responsabilidad	Recursos requeridos	Estado
4. ¿Existen lineamientos y mecanismos disponibles para la supervisión y denuncias externas de abuso y explotación?			Cuestiones u otras áreas que necesitan ser tratados		
<i>¿Tiene el programa/oficina del país mecanismos comunitarios de denuncias y comentarios establecidos?</i>		Sí/No			
<i>¿Se han consultado a diversos grupos en la comunidad sobre la elaboración, la implementación y la supervisión de mecanismos que gestionan las denuncias?</i>		Sí/No			
<i>¿Entienden los integrantes del personal el criterio de los mecanismos de denuncia y la importancia de mantener la confidencialidad, y tienen claro cómo recibir y tratar las denuncias de manera confidencial?</i>		Sí/No			
<i>¿Existe un enfoque de comunicación planificado para informar a las comunidades sobre cómo se pueden presentar denuncias, incluidas las denuncias confidenciales, y qué es lo que pueden denunciar?</i>		Sí/No			
<i>¿Se encuentran disponibles diferentes canales (cartas, mensajes de texto, llamadas, buzones de reclamación, etc.) para garantizar que los grupos diferentes de la comunidad puedan</i>		Sí/No			

	realizar sus denuncias a la organización?				
	¿Consideran los mecanismos y procesos de denuncias la seguridad, el acceso sencillo, la oportunidad y la confidencialidad, en especial en relación con las denuncias confidenciales?	Sí/No			
	¿Qué medidas propone?	Fecha límite	Responsabilidad	Recursos requeridos	Estado

5. ¿Tiene disponible el país un proceso para gestionar los riesgos potenciales de salvaguardia asociados a los visitantes externos en los lugares?		Cuestiones u otras áreas que necesitan ser tratados			
¿Deben firmar los visitantes un Código de Conducta y recibir una sesión informativa sobre la salvaguardia por parte de los integrantes adecuados del personal antes de interactuar con sus programas?	Sí/No				
¿Están acompañados todo el tiempo los visitantes externos durante su interacción con personas que participan en los programas de su organización?	Sí/No				
¿Existe una práctica para explicar de manera clara el propósito de una visita por parte de una persona externa a una persona que participa en los programas de su organización?	Sí/No				
¿Qué medidas propone?	Fecha límite	Responsabilidad	Recursos requeridos	Estado	

6. ¿Aborda el personal los riesgos identificados en los programas?		Cuestiones u otras áreas que necesitan ser tratados			
¿Identifica y trata todo el personal los riesgos, incluidos los riesgos de salvaguardia, de los programas?	Sí/No				

¿Incluyen los planes del programa actividades para concientizar sobre la salvaguardia?	Sí/No			
¿Incluye el presupuesto fondos para el desarrollo de capacidades, comunicaciones, y adaptaciones de proyectos asociados con la salvaguardia/PSEA?	Sí/No			
¿Qué medidas propone?	Fecha límite	Responsabilidad	Recursos requeridos	Estado



Recurso 9: Redes de salvaguardia

Complete el cuadro con información sobre:

¿Qué recursos sobre la salvaguardia existen en el país (p.ej.: redes de PSEA a nivel nacional, coordinadores de PSEA interinstitucionales, los SFP de otras agencias y actores de salvaguardia locales, como los órganos gubernamentales u organizaciones de los derechos del niño)?

¿Qué información sería útil preguntar a otros actores?

¿Quién está mejor posicionado para proporcionar información sobre los mecanismos de remisión disponibles?

¿Qué información sobre salvaguardia de su organización puede compartir con los actores externos? ¿Existe algo que no pueda compartir de manera pública?



Recurso 10: Estudios de Casos de Informes BOND¹⁶

Lea el estudio de caso que le fue asignado y responda las siguientes preguntas:

1. ¿Cuáles son las cuestiones claves respecto de los procesos de denuncia señalados en este caso de estudio?
2. ¿Qué ruta de denuncia habrían sido utilizados si esta situación hubiera ocurrido en su organización? ¿Hubiese sido diferente el resultado respecto del obtenido en el estudio de caso?
3. ¿Qué recomendaciones haría para mejorar el proceso de denuncia en este estudio de caso?

¹⁶Estos estudios de casos, Safeguarding report-handling mechanism case studies, 2019 (Estudios de casos de mecanismos de gestión de informes de salvaguardia de 2019) son directos de BOND y se encuentran disponibles en: https://www.bond.org.uk/sites/default/files/safeguarding_reporting_case_studies.pdf

ESTUDIO DE CASO 1: ACOSO LABORAL

Ann es una trabajadora social de una pequeña organización benéfica (ONG) de Reino Unido que ayuda a los refugiados a acceder a ayuda pública. Además de Ann, el personal incluye a Adam, otro trabajador social; Jenny, la asistente administrativa y contadora; y Philip, el supervisor. Todos informan a Philip quien, a su vez, presenta informes mensuales al Consejo Directivo. El personal trabaja largas horas en una oficina pequeña, por lo que se conocen unos a otros y comparten información personal de cada uno.

Entre otros motivos, Ann decidió trabajar en esta organización benéfica por el entorno de trabajo informal y por cómo se cuidan entre los integrantes de la ONG. Cuando su gato fue atropellado por un vehículo, se sintió consolada por su colega, Adam, cuando colocó su brazo alrededor de su hombro. Sin embargo, lentamente, Adam parecía encontrar excusas para tener contacto físico con ella: se inclina sobre su hombro para ver los expedientes de los casos en la pantalla de su computadora, coloca su mano en su espalda cuando pasa a su lado en la cafetería, o le toca el brazo cuando ella discute los casos con él.

Un día, Ann le pregunta a Jenny si ha tenido experiencias similares con Adam. Jenny se encoje de hombros y responde que él es un poco “manos largas” y “sensible”. Una tarde, Adam y Ann son los últimos en quedar en la oficina. Están conversando de pie, cuando de pronto él se inclina y trata de besarla. Ann considera que esto es demasiado. Solicita una reunión con Philip y le cuenta sus inquietudes.

De acuerdo con la política de denuncias de recursos humanos de la organización, Philip debería informar al consejo sobre cualquier incidente de esta naturaleza. En cambio, Philip habla con Adam en un partido de fútbol y le solicita que evite a Ann porque ella es “demasiado sensible”. Adam deja de hablar con Anna e intenta nunca quedarse solo con ella. Ann renuncia unos meses después y acepta un trabajo en una ONG más importante.

ESTUDIO DE CASO 2: EXPLOTACIÓN Y ABUSO SEXUAL

Amadi tiene 35 años e integra el personal de una organización comunitaria (CBO) pequeña que proporciona servicios básicos. La mayor parte del tiempo está en pueblos remotos donde distribuye artículos, como comida, ropa y suministros médicos. Una ONGI inglesa financia las actividades del programa y paga su salario. La ONGI valora a Amadi y a su organización comunitaria, ya que tienen un contacto directo con la comunidad, hablan el idioma local y conocen el terreno y las costumbres locales. Amadi se lleva muy bien con el personal internacional de la ONGI. El personal de la ONGI disfruta de su compañía cuando realizan trabajo de campo juntos y no lo juzgan si sale hasta tarde.

Un día, una pareja de un pueblo lejano se acerca a la oficina de campo de la ONGI con su hija de 16 años, Nala, quien está embarazada de seis meses. El padre habla con Sarah, supervisora de las actividades en las cuales Amadi y su organización comunitaria están trabajando. Él le dice a Sarah que Amadi violó a Nala cuando estaba visitando su pueblo. El padre de Nala solicita que Amadi se haga responsable de sus acciones. Al principio, Nala mantuvo en secreto su embarazo, y la causa de este, pero luego le reveló los detalles al párroco local durante una confesión. El párroco le aconsejó que se lo dijera a sus padres y le dijo a los padres que denunciaran el incidente ante la ONGI.

La ONGI hace de la salvaguardia una prioridad:

- La política de salvaguardia está colocada en lugares destacados en inglés y en los idiomas locales.
- La política de idioma local se comparte con todos los socios, quienes tienen que firmar un Memorando de Entendimiento (MoU) en el cual se menciona la salvaguardia y el Código de Conducta.
- Todo el personal y los socios reciben formación de repaso regular respecto de su implementación.

De acuerdo con la política, la directora de la oficina, Sarah, presenta la situación al jefe de la organización comunitaria y al director del país, quien envía un correo electrónico al director de salvaguardia de la ONGI ubicada en Reino Unido. Al mismo tiempo, Sarah suspende los fondos de la organización comunitaria para las actividades gestionadas por Amadi. Se inicia un proceso de investigación.

El proceso de investigación sostiene las denuncias de Nala y revela que ella estaba comprometida con un hombre en su pueblo que ya no quiere casarse con ella. Generalmente, la comunidad trata tales asuntos por su cuenta. Los padres quieren que Amadi se case con Nala, sea su proveedor, borre el estigma y mantenga económicamente al niño no nacido.

La ONGI le aconseja a la organización comunitaria despedir a Amadi y le recomienda a la familia iniciar un proceso judicial formal. La organización comunitaria rescinde el contrato de Amadi; quieren mantener la relación de financiación con la ONGI. Sin embargo, la policía local decide no investigar el asunto. Amadi y Nala se casan poco antes de que nazca el bebé. El personal de la ONGI y la directora de la oficina se encuentran frustrados con los resultados del caso.

ESTUDIO DE CASO 3: VIOLACIONES DE LA SALVAGUARDIA Y SU IMPACTO EN LAS RELACIONES COMUNITARIAS

James es un consultor estadounidense de 41 años que administra un gran proyecto de educación y apoyo exitoso para una empresa consultoría privada llamada Pivotal. Pivotal ganó una licitación competitiva para recibir financiación de un donante inglés. Los parámetros de referencia del proyecto se están cumpliendo y superando consistentemente, por lo que el donante está encantado. El financiamiento futuro no solo es posible, sino que probable. En general, los compañeros de trabajo atribuyen el éxito del proyecto de educación de Pivotal a la capacidad de James para relacionarse y motivar a la juventud de la comunidad. Existen rumores acerca de que James es «demasiado sociable» con los integrantes de la comunidad, pero nadie del personal piensa mucho en ello.

La jefa del proyecto del donante, Kate, está molesta debido a que, en una visita de supervisión del proyecto, un líder local de la comunidad presentó una denuncia formal en contra de James. El líder de la comunidad le cuenta a Kate que James invitó a los jóvenes de la comunidad a la casa de invitados del personal y les sirvió alcohol. El líder de la comunidad cree que James está alentando a los jóvenes, en especial a los chicos, a rechazar los valores culturales de la comunidad.

Pivotal tiene un Código de conducta y una Política de salvaguardia que deben ser firmadas por todo el personal y los consultores, incluido James, antes de comenzar el empleo. Estos documentos incluyen lineamientos sobre el comportamiento y los pasos prácticos a seguir para proteger a los niños y niñas. La política especifica que el consumo de alcohol en el lugar de trabajo está prohibido y que todo el personal debe de trabajar en pares al tratar con niños y niñas. La política abarca los pasos a seguir para informar a los clientes o a los donantes sobre cualquier cuestión o incidentes relacionados con la salvaguardia. Luego de una investigación inicial e informal de los hechos, Kate está convencida de que James no solamente violó el Código de Conducta, sino que también abusó sexualmente de algunos de los chicos en las fiestas.

Kate habla con el director de Pivotal, y solicita que Pivotal inicie una acción disciplinaria interna en contra de James. Pivotal no realizó una denuncia ante las autoridades judiciales nacionales debido a que las leyes nacionales prohíben las relaciones entre personas del mismo sexo, lo que pondría en riesgo a los sobrevivientes. Kate da aviso inmediato al director de la oficina en Londres, y se registra una nota en los archivos de recursos humanos de Pivotal que indica que no se volverá a contratar a James. Posteriormente, el director de Pivotal realiza una visita de campo para llevar a cabo una serie de reuniones comunitarias cuidadosamente pactadas para reconocer lo ocurrido. Además, Pivotal financia el tratamiento médico y permite el acceso de los chicos a actividades de apoyo psicosocial para ayudarlos a superar el abuso.

ESTUDIO DE CASO 4: CUESTIONES CULTURALES SENSIBLES

Ras tiene 28 años y es funcionario de una ONG británica que trabaja en Iraq, su país de origen. Tiene una esposa y cuatro hijos, y la familia es respetada en la comunidad. Un contrato permanente con una ONG internacional, tal como él lo tiene, es muy solicitado. Sin embargo, Ras guarda un secreto. Es gay. Aunque Ras se haya imaginado teniendo una relación con otro hombre, nunca se ha atrevido a llevar esto a cabo debido al miedo de las posibles consecuencias.

Ras mantiene en privado su lucha interna hasta que Gaspard, un hombre francés mayor que él, llega al país como nuevo director nacional. Una tarde, al final de la jornada laboral, Gaspard se acerca a Ras y cuidadosamente le hace saber su orientación. Acostumbrado al estilo de vida abierto en Europa, Gaspard se siente frustrado ante la necesidad de esconder su sexualidad. Le dice a Ras que el trabajar juntos es cosa del destino y le insta a iniciar una relación sexual con él. Ras se siente halagado de que Gaspard lo haya elegido para tener una relación con él y está impresionado de la actitud de Gaspard de aceptar su propia sexualidad. Ras también se siente incómodo de rechazar a su supervisor. Eventualmente, Ras es seducido por las acciones de Gaspard.

Al cabo de unas semanas, sin embargo, el miedo de Ras ante la exposición y su inseguridad personal sobre su relación con Gaspard provocan un cambio en su comportamiento. Está nervioso y es menos extrovertido en el trabajo. Lisa, una colega expatriada, se da cuenta de que Ras está menos entusiasmado con su trabajo y que parece distraerse y sobresaltarse con facilidad. Al preguntarle si algo anda mal, él le revela la relación. John, un colega de departamento de recursos humanos en Londres, está en una visita de campo y se hospeda en la misma casa de huéspedes que Lisa. Lisa lo considera amable y de confianza, así que ella organiza una reunión entre Ras y John.

Luego de escuchar la historia, John le recomienda a Ras “mantener su vida privada en privado” por el “bien de todos los involucrados”. John no trata este asunto con Gaspard, ya que sabe que la oficina de Londres está intentando asegurar una mayor diversidad en el lugar de trabajo y teme que pueda haber una reacción negativa si Gaspard se siente atacado por su sexualidad. Lisa siente como si hubiera traicionado la confianza de Ras y está molesta de que se le haya aconsejado no decir nada.

ESTUDIO DE CASO 5: SOSPECHAS VAGAS

Elise tiene 40 años y es una trabajadora de protección infantil para una ONGI importante. Ha estado en el campo de una forma u otra durante casi 20 años y lo ha “visto todo”. Elise asistió la semana pasada a una reunión de planificación estratégica interinstitucional de protección infantil en el país de tres días. Uno de los colegas nuevos era un argentino de 30 años llamado Mateo. Él había integrado el personal nacional de una ONGI pequeña durante

varios años y ahora está trabajando de forma internacional en Africa Occidental. Esta fue su primera reunión interinstitucional.

El primer día de la reunión, Elise y Mateo estuvieron en el mismo grupo de debate para un par de actividades. Aquella noche, mientras volvía a su habitación, Elise pensó en Mateo. Él parecía ser el trabajador de protección infantil ideal porque escuchaba la opinión de otros, compartía sus ideas propias respetuosamente, y tenía una comprensión completa acerca de los principios de salvaguardia y protección. ¿Por qué entonces sintió ella que había algo “fuera de lugar” acerca de él?

La sensación de inquietud de Elise aumentó durante la reunión. ¿Era algo acerca de cómo él miraba a las compañeras? ¿Sus bromas? Él prestaba mucha atención a las compañeras jóvenes. Se podría decir que él solamente estaba siendo encantador. ¿Elise estaba celosa? Quizás era una diferencia cultural; ella nunca había conocido a un argentino.

Posteriormente, Elise escuchó a dos colegas hablando afuera de la sala de reuniones. Una dijo: “No me deja en paz. Se la pasa pidiéndome que salgamos, y le he dicho que no una y otra vez. Y no me gusta que su habitación esté en el mismo piso que la mía. No sé que hacer.” La otra respondió: “Estás soltera, ¿cierto? Él es guapo y encantador, podrías aprovechar.” Elise creyó absolutamente de que ellas estaban hablando de Mateo.

Normalmente, Elise le habría pedido a algún colega su opinión sobre él, pero no conocía a nadie de la organización de Mateo. Cuando volvió a su oficina esa semana, Elise decidió que debería hablar con el punto focal interinstitucional de PSEA, pero no estaba segura de quién tenía ese cargo.

En lugar de eso, habló con su gerente y esperaba que este la refiriera al punto focal interinstitucional de PSEA. Su gerente la escuchó atentamente, pero cuando terminó su relato, este le dijo a Elise que creía que estaba siendo demasiado sensible y malinterpretando diferencias culturales inofensivas. También le mencionó que no era apropiado manchar la reputación de un colega nuevo y que los informes deben contener algo concreto. Elise se sorprendió, pero confió en el criterio del gerente y no dijo nada más.

ESTUDIO DE CASO 6: SOBREVIVIENTES SILENCIOSOS

Ajij es un indonesio de 25 años que hace voluntariado en un espacio amigable para la niñez (CFS, por sus siglas en inglés) en Sulawesi. En el tsunami de 2018, él perdió a gran parte de su familia, incluido su hermano menor, sobrinas y sobrinos. En el CFS, Ajij se ha vuelto particularmente cercano a Kadek, un chico sordo de seis años cuyos padres murieron. Kadek se comunicaba con su familia por la lengua de señas local, pero nadie en el CFS conoce esta lengua. Ajij ha aprendido algunas señas básicas, pero la mayoría de su comunicación con Kadek es a través del fútbol y el arte. Kadek es enérgico y entusiasta. Después de hacer un

gol, Kadek alza sus manos y abre la boca como si ovacionara. Su arte está lleno de animales juguetones, de colores vibrantes y de pinceladas atrevidas.

Hace un par de meses, la ONGI envió a una trabajadora nueva, Danelle, para que supervisara el CFS, ya que ella tenía una formación en desarrollo infantil temprano y en educación especial. Poco después de que ella llegara, Ajij notó que Kadek parecía más contenido de lo habitual. Todavía jugaba al fútbol con Ajij y parecía feliz de verlo, pero su alegría parecía más contenida. Su trabajo artístico comenzó a presentar colores más oscuros y cajas cuidadosamente dibujadas.

Al principio, Ajij estaba preocupado de que Kadek estuviera enfermo. Luego comenzó a notar un patrón. Los días en los que Danelle no estaba en el CFS, Kadek parecía ser el de siempre; cuando ella estaba cerca, él estaba más retraído. Ajij se sintió confundido. Cuando intentó que Kadek le contara qué era lo que estaba mal, todo lo que el niño hacía era hacer la seña de “no gusta”. En función de su formación, Ajij supo que debía informar sus sospechas. Pero, ¿a quién se lo debía informar? No podía dirigirse al gerente, porque sus preocupaciones eran acerca de ella. Después de meditarlo, Ajij decidió hablar con el punto focal de salvaguardia de la niñez de su organización.

El punto focal estaba visiblemente incómodo con el informe de Ajij, pero le aseguró que indagaría sobre este asunto. El punto focal se puso en contacto con la tía de Kadek, quien era su cuidadora. Trajeron a un intérprete de lengua de señas para Kadek. Luego entrevistaron a Danelle y llevaron a cabo una investigación. Se determinó que Danelle le había propinado castigos físicos a Kadek cuando este no hacía lo que le pedía, o cuando ella sentía que el comportamiento de Kadek hacía los demás era inapropiado. De acuerdo con lo establecido en el Manual de Recursos Humanos de la organización, se inició una acción disciplinaria.

ESTUDIO DE CASO 7: PEDIDO DE FAVORES

Tsitsi tiene 25 años, enviudó recientemente y es madre de tres niños. Cuando su esposo vivía, ella muy pocas veces se preocupaba de satisfacer las necesidades básicas de la familia. A pesar de que eran refugiados, su esposo tenía trabajo habitualmente. No es que fueran ricos, pero no solían pasar hambre. Ahora, sin embargo, ella tiene dificultades para proporcionarle alimentos suficientes a sus hijos.

Su vecina le dijo que una ONGI local le daría comida aunque no tuviese dinero. Cuando Tsitsi le preguntó: “¿Es gratis?”, su amiga le respondió: “Sí, sí es gratis. Y si le caes bien a los hombres, ellos te darán un poco de comida adicional que también será gratis.”

El siguiente día de distribución, Tsitsi hizo la fila con su amiga.

La fila era muy larga, por lo que Tsitsi tuvo tiempo para observar a la gente a su alrededor. Dos hombre estaban a cargo de la distribución. Uno era integrante del personal

internacional y el otro era un compañero refugiado. De vez en cuando, el integrante del personal internacional pasaba más tiempo con alguna mujer, la apartaba de la fila, hablaba con ella por unos instantes, anotaba su número de teléfono, y este le daba víveres adicionales.

Cuando Tsitsi llegó al frente de la fila, el integrante del personal internacional se inclinó hacia ella y le susurró al oído: “Pareces preocupada y hambrienta. Te puedo dar ayuda extra si la necesitas. Escribe tu número de teléfono y dirección en este papel y puedo visitarte más tarde.” Tsitsi se sintió incómoda, pero no supo que más hacer. Ella accedió.

Más tarde esa noche, el hombre fue a casa de Tsitsi para verla cuando sus hijos ya estaban acostados. Él tocó la puerta una y otra vez. Como era tarde para la visita del hombre, Tsitsi sintió que era algo inapropiado. No pensó que él tan solo le llevaba más víveres. Sospechó que probablemente pretendía algo más. Tsitsi se sintió enojada y asustada. A ella no le agradaba el hombre ni lo que sea que él quisiera a cambio de su “ayuda extra”. Al día siguiente, Tsitsi le preguntó a su amiga y esta le confirmó que el hombre les daría más comida y ayuda a las mujeres que tuvieran sexo con él.

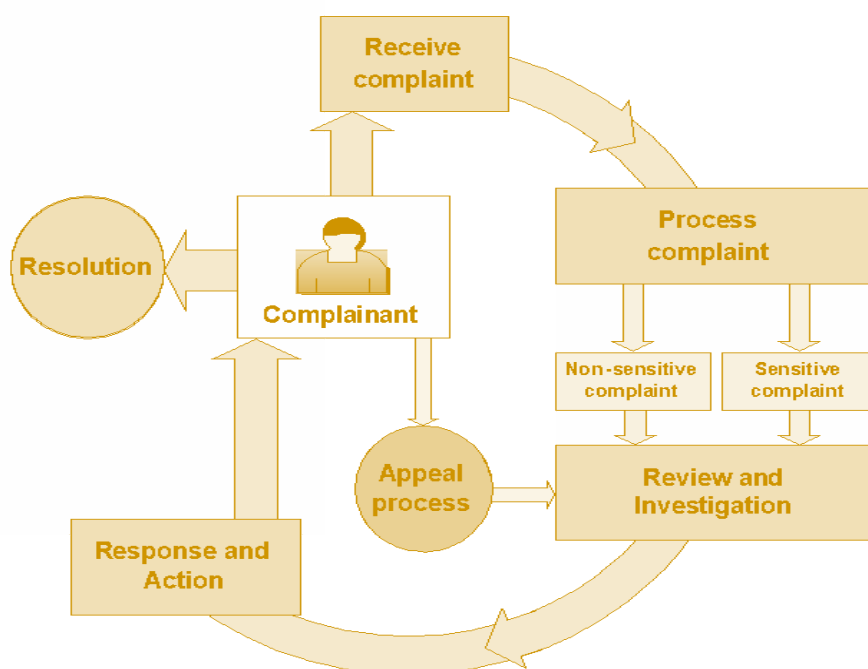
Cerca de la tienda de campaña de Tsitsi había un buzón de denuncias. Ella escribió una nota contando lo que había sucedido y solicitó ayuda inmediata. Nunca nadie la contactó para darle seguimiento a su denuncia. Tsitsi sintió miedo de volver a pedir asistencia a la ONGI.



Recurso 11:

Protección de datos y mantenimiento de registros

Considere cada etapa del diagrama “Cierre del ciclo” que aparece a continuación. Para cada etapa, identifique los riesgos a la confidencialidad y a la protección de datos, y las medidas para mitigar estos riesgos.



Tracking and Recording Complaints		
ETAPA DE CIERRE DEL CICLO	RIESGOS	MEDIDAS PARA GARANTIZAR LA CONFIDENCIALIDAD Y LA PROTECCIÓN DE DATOS
Recepción de la denuncia	[Por ejemplo, si la persona que recibe la denuncia comparte los detalles del caso con otros colegas.]	[Por ejemplo, garantizar que exista un protocolo claro para quien recibe o registra las denuncias y que la información se comparta únicamente si es “estrictamente necesario”.]

Procesamiento de la denuncia		
Revisión e investigación		
Respuesta y acción		
Resolución		
Apelación		
Seguimiento y registro de denuncias		

- Recurso 12:
Sitio web para denunciar

Virtual



Presencial

Chica	Líder comunitario
Voluntario de quisco	Encargado de WASH
Administrador del refugio	Director de oficina
Punto Focal de Salvaguardia (SFP)	Asesor de recursos humanos
Asistente administrativo	Voluntario de oficina
Conductor	Funcionario de campo de WASH
Padre	

● Recurso 13:

Proporción de apoyo

Parte 1: *Qué hacer y qué no*

El papel y las responsabilidades del SFP con respecto a la recepción de divulgaciones de salvaguardia puede variar de acuerdo con las políticas y recursos de la organización, y de acuerdo también a sus propias funciones sustantivas. Este recurso es para los SFP que simplemente deben informar las inquietudes; se proporciona información básica sobre cómo responder en caso de que alguien les divulgue una cuestión de salvaguardia. Los SFP que tengan un rol formal y directo en la recepción de divulgaciones, que estén involucrados en investigaciones, o que deban remitir o acompañar a sobrevivientes a servicios especializados, deben recibir formación adicional especializada.

Puntos generales sobre cómo responder ¹⁷

- Manténgase calmo y preste completa atención a la persona.
- Hágale saber a la persona que hizo bien en denunciar, pero prometa la confidencialidad. Es muy importante que usted deje claro que está obligado a cumplir la política de salvaguardia de su organización (o la que corresponda) y que explique los posibles resultados que podrían surgir de la información que se le proporcionó. Si la situación implica un hecho de explotación o abuso sexual, está obligado a realizar la denuncia a través de su canal de denuncia de salvaguardia. [Si el hecho se relaciona con el acoso sexual, debe verificar la política de su organización que corresponda.]
- Considere seriamente las declaraciones de los denunciantes, incluso si se involucra a alguien a quien usted considera que no es capaz de dañar a nadie. Sabemos por experiencia que debemos escuchar lo que nos dicen aunque resulte difícil de creer.
- Intente comprender claramente las declaraciones, pero no haga preguntas tendenciosas.
- Garantice la seguridad de la persona. Brinde información acerca de servicios de apoyo y asistencia adecuados, incluidos los servicios médicos. Pídale permiso a la persona sobreviviente antes de ponerla en contacto con alguno de estos servicios.
- Registre cualquier información que le comparta el sobreviviente, incluido si estos rechazan el apoyo, y haga la denuncia confidencial tan pronto como le sea posible a través del sistema de denuncias de la organización.

¹⁷ Adaptado de KCS, *Understanding Child Safeguarding* (2018)

<https://www.keepingchildrensafe.global/wp/wp-content/uploads/2020/02/KCS-Understanding-Child-Safeguarding-200218.pdf>

QUÉ DECIR O QUÉ HACER ¹⁸		QUÉ <u>NO</u> DECIR O QUÉ <u>NO</u> HACER	
Demuestre que usted aplica una escucha activa: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Refleje lo que dice la otra persona, por ejemplo: “Usted quiere decir que”. ▪ Aclare lo que dice la otra persona al repetir la declaración para asegurarse de haber entendido correctamente. ▪ Valide cómo se sienten las personas, por ejemplo: “Es esperable que se sienta así” o “Puedo comprender que te sientas así”. ▪ Empatice con la otra persona, por ejemplo: “Lamento que te haya pasado esto. No está bien lo que te sucedió”. ▪ Reafírmele a la persona que no necesita avergonzarse o sentirse incómoda. ▪ Invite a la persona a decir algo más si desea resumir lo que han declarado. 	Utilice el lenguaje corporal para crear un espacio seguro: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Siéntese cerca de la persona, frente a ella. ▪ No ponga nada entre usted y la persona, ni un escritorio. ▪ Inclínese hacia ella. Esto le ayuda a la persona a saber que está interesado en lo que están diciendo. ▪ Mantenga el contacto visual en todo momento (a menos que se considere culturalmente inapropiado). ▪ Permanezca sentado en una posición relajada. 	NO: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Investigue. ▪ Realice preguntas tendenciosas, como “entonces, ¿qué pasó?”. ▪ Culpe a la persona por lo que sucedió. ▪ Abrume con preguntas a la persona. ▪ Haga juicios de valor sobre lo que hizo o dejó de hacer la persona, ni sobre cómo se siente. ▪ Le diga a la persona qué hacer o asuma que sabe lo que necesita. ▪ Presione a la persona para que haga algo o hable sobre lo que no están lista para enfrentar. 	NO ofrezca falsas garantías, tales como: <ul style="list-style-type: none"> ▪ “Todo va a estar bien.” ▪ “Se hará justicia.” NO haga comentarios inapropiados, tales como: <ul style="list-style-type: none"> ▪ “Sé cómo te sientes.” ▪ “A mí me pasó algo similar.” ▪ “Creo que tienes que...” ▪ “Tienes suerte de que no haya sido peor.” ▪ “¿Por qué no te defendiste?” ▪ “¿Por qué no lo denuncias a la policía?” ▪ “¿Por qué lo alentaste [al perpetrador]?”

¹⁸ Adaptado de EISF (2019). *Gestión de la violencia sexual contra el personal humanitario: prevención, preparación, respuesta y atención posterior*.

https://gisf.ngo/wp-content/uploads/2020/07/EISF_Gestio%CC%81n-de-la-violencia-sexual_ES_online-Spanish.pdf y VRG 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/2018/05/GBV_PocketGuide021718_Spanish.pdf

Parte 2: Escenarios¹⁹

Considere el escenario que se le ha asignado y responda:

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

Escenario 1

USTED ES: Una joven refugiada de 17 años.

SU SITUACIÓN:

- Dejó su país por conflictos violentos.
- Consiguió entrar en un proyecto de sustentabilidad, pero el funcionario del proyecto de la ONG intentó besarle.
- Desde entonces, ha rechazado sus insinuaciones sexuales varias veces, cada vez con mayor dificultad, y él se está impacientando.
- Teme que en su próximo encuentro él le fuerce.

SU TESTIMONIO:

- Decide ir a la oficina de la ONG para denunciar su comportamiento antes de que empeore.
- Como no tiene cita, la persona de la recepción le dice que vuelva cuando la tenga.
- Cuando menciona que tiene un asunto delicado que denunciar, la persona de la recepción insiste en que le diga de qué se trata para poder ayudarlo.
- Usted no está segura, porque hay otras personas en la sala de espera, pero finalmente le cuenta su historia. Le pregunta por qué no ha realizado la denuncia antes, pero le solicita sus datos. Dice que se comunicará con la persona indicada y que debe estar atenta para recibir más instrucciones.

Escenario 2

USTED ES: Una joven de 20 años que vive en un campo de refugiados con su madre y dos hermanas.

SU SITUACIÓN:

- Ha recibido asistencia de una ONG internacional.
- Tras un largo período de dudas, decide hablar con el representante de la ONG sobre su madre.
- Su madre ha empezado a salir con un integrante del personal local que a veces es violento con ella. Su madre lo soporta porque dice que el funcionario prometió ayudar a su familia.

¹⁹ Adaptado de IASC, *Learning Package on Protection from Sexual Misconduct for UN partner organizations* <https://interagencystandingcommittee.org/iasc-learning-package-protection-sexual-misconduct-un-partner-organizations>

- Realmente no quiere que su madre sepa que está aquí hablando de ella, por lo que se le ve nerviosa. Incluso tartamudea al hablar y empieza a dudar acerca de si hizo bien al venir a aquí.

SU TESTIMONIO

- Habla con un secretario de la oficina de la ONG.
- Este apenas le mira y sigue trabajando en su computadora.
- Cada tanto asiente con la cabeza para dar a entender que escucha su historia, pero apenas habla.
- No le hace ninguna pregunta y dice que hablará con el funcionario nacional en cuestión para solicitarle que deje de ver a su madre.
- Le dice que no se preocupe y lo manda a casa.

Escenario 3

USTED ES: una joven de una comunidad donde una ONG está implementando un proyecto de bonos en efectivo.

SU SITUACIÓN:

- Ha decidido denunciar que un integrante del personal internacional que trabaja en la organización le ha ofrecido más dinero a cambio de sexo.

SU TESTIMONIO

- Programa una cita privada con el representante del SFP de la ONG.
- Cuando llega a la reunión, se sorprende al ver que el SFP asistió con dos colegas varones de la ONG.
- Empieza a dudar de usted misma y se pregunta si la denuncia del problema no empeorará aún más la situación que mejorarla. Esperaba contarle su historia a una integrante femenina del personal, no a dos desconocidos masculinos.
- Pero decide seguir adelante y revelar la situación.
- Los tres empleados de la ONG se indignan cuando escuchan su historia y le dicen que no se preocupe, que el autor del hecho será despedido de inmediato.

Escenario 4

USTED ES: un niño de 12 años sin familia.

SU SITUACIÓN:

- Lo acogió una trabajadora de una ONG que necesitaba a alguien que cuidara su casa.
- Desde que empezó a trabajar en su casa, no ha vuelto a la escuela. Trabaja muchas horas. La trabajadora le pidió su tarjeta de identificación y no se la ha devuelto. Cuando se quejó de que quería volver a la escuela, esta mujer lo amenazó con impedirle salir de la casa.
- Está limpiando su vehículo cuando ve pasar a una trabajadora de una ONG. Lleva una camiseta de colores con el mismo logotipo que la mujer para la que trabaja.

SU TESTIMONIO

- Se acerca a la trabajadora de la ONG y le cuenta brevemente lo que ha pasado.
- Inmediatamente, ella le pide más detalles y quiere saber qué ha pasado.

- Le dice que debería ir con ella a la policía. Cuando le dice que no se siente cómodo haciéndolo, esta mujer insiste en que vaya con ella a la oficina de la ONG para denunciar la situación.

Escenario 5

USTED ES: un joven oficial del refugio.

SU SITUACIÓN:

- Su jefe es un colega mayor que siempre le dice halagos delante del resto del personal. Le ha enviado varios mensajes privados por Facebook y la semana pasada puso su brazo alrededor de usted en la oficina.
- Decide hablar al respecto con una compañera de su equipo.

SU TESTIMONIO

- Plantea la cuestión durante un viaje con una compañera.
- Ella se sorprende de que le preocupe esto y le comenta que el resto del equipo pensó que estaba intentando llamar su atención para que le renovaran el contrato.
- Antes de poder responder, su compañera le dice que hablará por usted con el gerente y le hará saber que se siente incómodo con ese comportamiento.
- Al llegar al lugar de destino ya no tiene oportunidad de volver a hablar del tema con su compañera.

● Recurso 14:

Investigaciones

Parte 1: *Principios clave de la investigación*

Este es un resumen de los principios clave de la investigación. Para obtener definiciones más detalladas, consulte: CHS (Norma Humanitaria Esencial en Materia de Calidad y Rendición de Cuentas), *Guidelines for Investigations*

<https://www.chsalliance.org/get-support/resource/guidelines-for-investigations/>

- **Confidencialidad:** La confidencialidad es un principio ético que restringe el acceso a cierta información, así como también su difusión.
- **Salud y bienestar:** Las necesidades sanitarias de los sobrevivientes son primordiales, incluida la atención médica, el apoyo psicosocial, el asesoramiento, etc. Esto también se le puede proporcionar a la persona acusada en la denuncia como parte de la imparcialidad procesal.
- **Seguridad:** En algunas situaciones, los denunciantes, los acusados, los testigos y los investigadores podrían temer represalias, incluidas las agresiones físicas. Es fundamental que se elabore un plan y que se revise durante la investigación respecto de la mejor manera de mantener la seguridad de todos.
- **Legalidad:** Las investigaciones deben iniciarse, llevarse a cabo y notificarse de acuerdo con todas las normas, reglamentos y directrices aplicables, incluido el debido respeto a los derechos y la privacidad de los involucrados.
- **Profesionalismo:** El personal que lleve a cabo las investigaciones debe tener las habilidades, la formación y los conocimientos adecuados. La metodología y las técnicas utilizadas en la investigación deben ser adecuadas a los objetivos y a las circunstancias de cada investigación.
- **Rigurosidad:** Las investigaciones deben llevarse a cabo de manera diligente, completa y focalizada para garantizar que se obtengan las pruebas pertinentes para determinar o no la(s) acusación(es).
- **Independencia:** Las investigaciones deben realizarse de manera imparcial y equitativa. Las pruebas deben reunirse e informarse de manera imparcial e independiente para determinar la validez de una acusación. Los investigadores deben estar libres de cualquier condicionamiento que pudiese afectar su juicio.

- **Planificación y revisión:** Las investigaciones deben ser planificadas, sistemáticas y completadas lo antes posible. Los informes y las conclusiones de la investigación deben estar respaldados por los registros y la documentación adecuadas y precisas.
- **Respeto (para todos los involucrados):** Los investigadores deben respetar a todas las partes involucradas en una investigación. La investigación se realiza sobre una acusación, no sobre una persona.
- **Plazos temporales:** En función de los recursos disponibles, las investigaciones deben llevarse a cabo y notificarse oportunamente.
- **Trabajo asociado:** En algunos casos, las organizaciones pueden recibir denuncias contra el personal que trabaja para otra agencia. Las organizaciones deben tener una política sobre cómo tratarán estas denuncias.

Parte 2: *Definiciones de términos clave:* *Presencial*

Una los términos clave y sus definiciones con una línea.

Denunciante	Información recopilada durante una investigación que prueba la existencia o no de una acusación.
Acusación	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.
Testigo	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. C
Pruebas	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.
Informe	Una afirmación de hechos que se pretende probar en un juicio o durante un procedimiento de investigación interna.

Investigación	Persona que aporta pruebas a una investigación, incluido el sobreviviente, el denunciante o el acusado.
Survivor	La persona que habría cometido el acto indebido.
Objeto de la denuncia	Donde una/s persona/s reporta/n una inquietud con respecto a la salvaguardia.

Parte 3: *Pasos esenciales de una investigación*

ORDEN 1-9	PASOS CLAVE DE UNA INVESTIGACIÓN	NOTAS
1	Recepción de una acusación	Contiene información básica sobre quién es el denunciante y qué denuncia (qué ocurrió, quién lo hizo, cuándo, dónde, etc.).
2	Toma de decisiones de gestión sobre cómo proceder	Depende de si hay suficiente información para impulsar la denuncia. En algunas ocasiones se pueden denunciar delitos penales y, en dicho caso, la organización tendrá que decidir si remite el caso y, de hacerlo, si continúa con una investigación interna.
3	Designación de un equipo de investigación	En general, estará compuesto por un coordinador de la investigación (desarrolla los términos de referencia, se pone en contacto con las partes interesadas, toma las decisiones clave sobre la investigación, etc.) y uno o varios investigadores (evalúan los riesgos, reúnen las pruebas, elaboran las recomendaciones, etc.).
4	Planificación de la investigación y realización de una evaluación de riesgos	Se identifica si el denunciante o cualquier otra persona está en riesgo inmediato y, si es necesario, se remite a las personas en riesgo a servicios especializados (médicos, psicosociales o jurídicos).
5	Recopilación y estudio de antecedentes y pruebas documentales	Esto incluye cualquier información relevante almacenada de manera física o electrónica, que incluye los documentos, los correos electrónicos, las fotografías, etc.
6	Actualización del plan de investigación y redacción de las preguntas para las entrevistas	La recopilación de pruebas puede demandar un cambio del plan de la investigación, como la entrevista a un testigo adicional.
7	Entrevista a testigos	Este es un paso fundamental e incluye entrevistas con el denunciante o sobreviviente (primera entrevista), así como con la persona acusada (última entrevista). Es necesario considerar prudentemente si se requieren entrevistar a niños, niñas y testigos vulnerables. En dicho caso, se deben establecer medidas específicas.
8	Redacción del informe de la investigación y del informe de los resultados de la gestión	Contiene las conclusiones de la investigación respecto de si se ha producido un incumplimiento de contrato, en función de las pruebas disponibles.
9	Conclusión de la investigación y presentación del informe	Esto debe compartirse en función de si es "estrictamente necesario" o a las organizaciones con la autoridad legal para

	a la dirección para el seguimiento correspondiente	solicitarlos. En general, los pasos siguientes no se compartirán con los investigadores por razones de confidencialidad.
--	--	--

● Recurso 15:

Mapeo de servicios²⁰

Complete la siguiente tabla con toda la información posible y considere:

- ¿Qué medidas puede 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 debería actualizarla?
- ¿Con quién debe compartir esta información?
- ¿Qué puede hacer si los servicios a los que se remite a los sobrevivientes no son seguros?

El suministro de información a los sobrevivientes sobre sus derechos y opciones en relación con los servicios disponibles es un elemento de respuesta importante ante problemas de salvaguardia. En algunos casos, los sobrevivientes pueden presentar signos de que necesitan una remisión inmediata a servicios especializados, incluido si son sobrevivientes de violencia sexual, en cuyo caso debe informarles sobre los centros médicos disponibles y destacar la importancia de recibir atención de emergencia inmediata (idealmente dentro de las pocas horas y en hasta 24 horas como máximo; por ejemplo, los kits de PEP deben administrarse dentro de las 72 horas siguientes al incidente). Pídale permiso al sobreviviente antes de ponerlo en contacto con cualquiera de estos servicios; si este se niega, debe respetar su decisión a menos que exista una amenaza inmediata contra su vida, que corra el riesgo de dañar a otros o a sí mismo, o que sea incapaz de cuidarse a sí mismo o de mantenerse a salvo. Lo ideal es que las organizaciones hayan recopilado información sobre los siguientes servicios y conozcan el proceso de remisión a:

Servicio	Organización	Punto de contacto	Horarios de atención
Servicios médicos			
Salud mental y apoyo psicosocial			
Refugio seguro			
Servicios legales			
Servicios sociales			

²⁰ Adaptado de 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/>

servicios de protección infantil			
ros			

● Recurso 16:

Plan de trabajo de salvaguardia

Complete la siguiente tabla e indique cualquier elemento de apoyo adicional que le gustaría sumar para su propio aprendizaje personal, así como también cualquier estrategia que pueda utilizar en apoyo de la salvaguardia en su oficina/organización.

	PERSONAL	ORGANIZACIÓN / OFICINA
	¿Qué más necesito saber sobre este tema? ¿Qué apoyo me gustaría lograr para conseguirlo?	¿Qué tiene que cambiar en la organización/oficina para mejorar nuestro enfoque sobre la salvaguardia? ¿Cómo puedo ayudar a que esto ocurra?
Módulo 1: Concientización [Reconocimiento del daño, contextualización de la salvaguardia, funciones y responsabilidades del SFP]		
Módulo 2: Prevención [Concientización del personal y/o de las comunidades, evaluaciones de		

salvaguardia, colaboración con otros]		
Módulo 3: Informes [Mecanismos comunitarios de respuesta y retroalimentación, denuncia de cuestiones de salvaguardia, obstáculos para denunciar].		
Módulo 4: Respuesta [Enfoques centrados en la persona, tratamiento de necesidades inmediatas, investigaciones]		

Notas sobre los desafíos/estrategias de mitigación: