



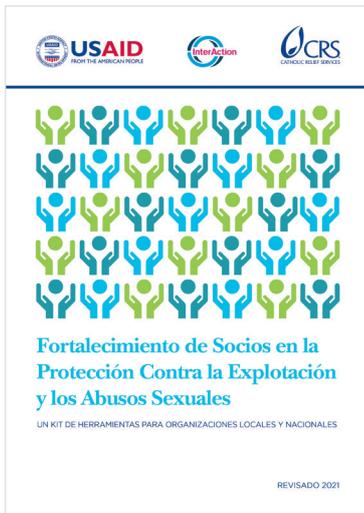
**USAID**  
FROM THE AMERICAN PEOPLE



# Fortalecimiento de Socios en la Protección Contra la Explotación y los Abusos Sexuales

UN KIT DE HERRAMIENTAS PARA ORGANIZACIONES LOCALES Y NACIONALES

REVISADO 2021



Este material es posible gracias al generoso apoyo de InterAction y el pueblo estadounidense a través de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID, por sus siglas en inglés). Los contenidos son responsabilidad de Catholic Relief Services y no reflejan necesariamente los puntos de vista de InterAction, USAID o el gobierno de los Estados Unidos.

Este kit de herramientas se desarrolló en el marco del proyecto Fortalecimiento de Socios en la Protección Contra la Explotación y los Abusos Sexuales Mediante la Transversalización de la Protección (FPEAS), un proyecto piloto de tres años apoyado por la Oficina de Asistencia Humanitaria (BHA, por sus siglas en inglés) de USAID.

Catholic Relief Services es la agencia humanitaria internacional oficial de la comunidad católica de los Estados Unidos. Nuestro trabajo de ayuda y desarrollo se logra a través de programas de respuesta a emergencias, VIH, salud, agricultura, educación, microfinanzas y consolidación de la paz. CRS alivia el sufrimiento y brinda asistencia a personas necesitadas en más de 100 países, sin distinción de raza, religión o nacionalidad.

Diagramación y diseño: Solveig Bang

© 2021 Catholic Relief Services. Todos los derechos reservados. 20MK-212332M

Se prohíbe cualquier reproducción, traducción, derivación, distribución u otro uso de este trabajo sin el permiso expreso de Catholic Relief Services.

Íconos de Noun Project: Política por Achmad Mulyana | Género por Catherine Please | Contratación y Monitor por ProSymbols | Descripción de puesto por Putu Kharismayadi | Correo por popcornarts | Círculo de sillas por Gan Khoon Lay | Administración por Iyikon | Entrevista por Larea | Actor por purplestudio | Atención, Comunicación, Brecha, Saludar, Hola, Calificar, Referencia, Derivación, Habilidades, Jurar y Desconocido por Adrien Coquet | Recomendado por Andi Nur Abdillah | Tiempo por Husein Aziz | Organización por Matthias Hartmann | Enfoque por Alice Design | Organización por Becris | Trabajo por Alex | Buzón de sugerencias por Hea Poh Lin | Trabajador por Wilson Joseph

# Contenido

Acrónimos.....	IV
Glosario.....	V
Introducción .....	1
Esquema.....	2
<b>PARTE 1: ENFOQUE PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA CAPACIDAD DE LOS SOCIOS EN PEAS.....</b>	<b>6</b>
Modalidades de apoyo para el fortalecimiento de la capacidad en PEAS.....	7
Secuencia ideal para apoyar a los socios en la puesta en marcha de la PEAS .....	9
Factores a tomar en cuenta al apoyar a los socios con la PEAS.....	10
Lecciones aprendidas y mejores prácticas para el fortalecimiento de la capacidad en PEAS .....	13
Herramienta de acompañamiento para el fortalecimiento de la capacidad en PEAS.....	16
<b>PARTE II: HERRAMIENTAS DE CAPACITACIÓN.....</b>	<b>17</b>
Módulo 1: Introducción a la formación de formadores en PEAS.....	18
Módulo 2: La PEAS y la programación segura.....	35
Módulo 3: Desarrollo de la política de PEAS y del código de conducta (CdC) .....	53
Módulo 4: Desarrollo de políticas y medidas de PEAS en recursos humanos.....	65
Módulo 5: Participación comunitaria y la PEAS.....	82
Módulo 6: Mecanismos de retroalimentación, quejas y respuesta y la PEAS.....	97
Módulo 7: Respondiendo a reportes de EAS .....	128
Módulo 8: Asignación de responsabilidades de PEAS .....	147
Módulo 9: La PEAS con socios, proveedores y contratistas .....	153
Módulo 10: Metodología de facilitación.....	168
Módulo de entrega para la implementación: Introducción a la PEAS .....	174
<b>PARTE III: HERRAMIENTAS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE PROGRAMAS .....</b>	<b>195</b>
Comunicación con las comunidades sobre la PEAS .....	196
Desarrollo de políticas y medidas de recursos humanos de PEAS .....	233
Desarrollo de una ruta de derivación para servicios esenciales de protección .....	243
Mecanismos de retroalimentación, quejas y respuesta y la PEAS.....	254
Respondiendo a los reportes de EAS .....	255
Ejercicio de simulacro de emergencia de PEAS (SIMEX) .....	285

# Acrónimos

<b>AAP</b>	accountability to affected populations (rendición de cuentas ante poblaciones afectadas)
<b>ACNUR</b>	Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados
<b>CAFOD</b>	Catholic Agency for Overseas Development (Agencia Católica para el Desarrollo en el Extranjero)
<b>CDAC</b>	Communicating with Disaster Affected Communities (Comunicación con Comunidades Afectadas por Desastres)
<b>CdC</b>	código de conducta
<b>CHS</b>	Core Humanitarian Standard (Norma Humanitaria Esencial)
<b>CICR</b>	Comité Internacional de la Cruz Roja
<b>CP</b>	country program (Programa País)
<b>CR</b>	country representative (Representante País)
<b>CRS</b>	Catholic Relief Services
<b>CwC</b>	communication with communities (comunicación con las comunidades)
<b>DMS</b>	data management system (sistema de manejo de datos)
<b>EAN</b>	Espacio Amigable para la Niñez
<b>EAS</b>	explotación y abusos sexuales
<b>EFOM</b>	Emergency Field Operations Manual (Manual de Operaciones en Campo para Contextos de Emergencia)
<b>FAQ</b>	frequently asked question (preguntas frecuentes)
<b>FCRM</b>	feedback, complaints and response mechanism (mecanismo de retroalimentación, quejas y respuesta)
<b>FPEAS</b>	Fortalecimiento de Socios en la Protección contra la Explotación y los Abusos Sexuales
<b>HC</b>	herramienta de capacitación
<b>HOP</b>	Head of Programming (Director/a de Programas)
<b>HRD</b>	Humanitarian Response Department (Departamento de Respuesta Humanitaria)
<b>IASC</b>	Inter-Agency Standing Committee (Comité Permanente entre Organismos)
<b>IEC</b>	información, educación y comunicación
<b>IR</b>	intermediate results (resultados intermedios)
<b>IRIS</b>	internal reporting and investigation system (sistema interno de reportes e investigación)
<b>LOE</b>	level of effort (nivel de esfuerzo)
<b>MEAL</b>	monitoring, evaluation, accountability and learning (monitoreo, evaluación, rendición de cuentas y aprendizaje)
<b>MSNA</b>	multi-sector needs assessment (evaluación multisectorial de las necesidades)
<b>NFI</b>	nonfood item (artículo no alimentario)
<b>OBC</b>	organización de base comunitaria
<b>OCHA</b>	Oficina de Naciones Unidas para la Coordinación de Asuntos Humanitarios
<b>OIM</b>	Organización Internacional para las Migraciones
<b>OMS</b>	Organización Mundial de la Salud
<b>ONG</b>	organización no gubernamental
<b>ONGI</b>	organización no gubernamental internacional
<b>ONU</b>	Organización de las Naciones Unidas
<b>PEAS</b>	Protección contra la Explotación y los Abusos Sexuales
<b>PCD</b>	personas con discapacidad
<b>PF</b>	Punto focal
<b>PMA</b>	Programa Mundial de Alimentos
<b>PMWG</b>	Protection Mainstreaming Working Group (Grupo de Trabajo para la Transversalización de la Protección)
<b>PNUD</b>	Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo
<b>POE</b>	procedimiento operativo estándar
<b>RDC</b>	República Democrática del Congo
<b>RR. HH.</b>	Recursos Humanos
<b>SIMEX</b>	simulation exercise (simulacro)
<b>TIC</b>	tecnologías de la información y de la comunicación
<b>ToT</b>	training of trainers (formación de formadores)
<b>UNICEF</b>	United Nations Children's Fund (Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia)
<b>VBG</b>	violencia basada en género
<b>VSG</b>	violencia sexual y de género
<b>VSO</b>	volunteer service overseas (servicio de voluntariado en el extranjero)
<b>USAID</b>	United States Agency for International Development (Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional)
<b>WASH</b>	water, sanitation and hygiene (agua, saneamiento e higiene)

# Glosario

**Abuso sexual** Todo atentado o amenaza de atentado físico de naturaleza sexual, cometido mediante el empleo de la fuerza o la coerción o en situación de desigualdad.

**Alegación** Afirmación de hechos que se pretende probar en un juicio o durante un procedimiento de investigación interna.

**Código de conducta** Conjunto de normas de comportamiento que el personal y los voluntarios de una organización están obligados a cumplir.

**Confidencialidad** Un principio ético que restringe el acceso y la difusión de la información. En las investigaciones sobre explotación sexual, abusos, fraude y corrupción, exige que la información sólo esté disponible para un número limitado de personas autorizadas con el fin de concluir la investigación. La confidencialidad ayuda a crear un entorno en el que los testigos están más dispuestos a contar su versión de los hechos, y fomenta la confianza en el sistema y en la organización.

**Denunciante** La persona que presenta la queja, incluyendo la presunta víctima/sobreviviente de la explotación, abuso o acosos sexuales, o cualquier otra persona que tenga conocimiento de la infracción.

**Enfoque centrado en la víctima/sobreviviente** Un enfoque en el que los deseos de la víctima/sobreviviente siguen siendo una prioridad en todos los asuntos y procedimientos.

**Explotación sexual** Todo abuso cometido o amenaza de abuso en una situación de vulnerabilidad, de relación de fuerza desigual o de confianza, con propósitos sexuales, a los efectos, aunque sin estar exclusivamente limitado a ellos, de aprovecharse material, social o políticamente de la explotación sexual de otra persona.

**Línea de asistencia telefónica (hotline/helpline)** Un número de teléfono que permite a las personas reportar irregularidades. Una línea directa puede complementarse con otros mecanismos de quejas basados en la tecnología, como un formulario de solicitud en línea o una dirección de correo electrónico.

**Mecanismo o procedimiento de queja** Proceso que permite a las personas reportar preocupaciones, como el incumplimiento de las políticas de la organización o de los códigos de conducta. Los elementos de un mecanismo de quejas pueden incluir buzones de sugerencias, políticas de denuncia de irregularidades y puntos focales designados.

**Niño/niña** Cualquier persona menor de dieciocho años de edad, independientemente de las definiciones de cada país sobre cuando un niño/una niña alcanza la edad adulta.

**PEAS (PSEA)** Protección contra la explotación y los abusos sexuales, el término utilizado por la ONU y la comunidad de ONG para referirse a las medidas adoptadas para proteger a las personas vulnerables de la explotación y los abusos sexuales por parte de su propio personal y del personal asociado.

**Política de protección de denuncia de irregularidades (o política de divulgación de malas prácticas en el lugar de trabajo)** Política que anima a los miembros del personal a reportar sus preocupaciones, cuya divulgación suele ser de interés público. Las preocupaciones suelen ser las relativas a delitos, la salud y la seguridad, el daño al medio ambiente o el error judicial. El reportar sobre la EAS puede entrar en la Política de Protección de Denuncia de Irregularidades de una organización. Las personas que denuncian suelen estar protegidos por la ley y no pueden ser tratados injustamente o perder su su puesto de trabajo por reportar estos problemas.

**Punto focal** Una persona designada para recibir reportes de casos de explotación y abuso, y apoyar a la organización en la implementación de la PEAS.

**Queja** Reclamo específico de cualquier persona que se ha visto negativamente afectada por la respuesta de la organización o que cree que una organización no ha cumplido un compromiso declarado.

**Ruta de derivación** Los diversos servicios de apoyo y derivación disponibles para las víctimas/sobrevivientes de EAS.

**Salvaguarda** La responsabilidad de las organizaciones de asegurarse de que su personal, sus operaciones y sus programas no perjudican a niños, niñas y adultos en riesgo ni los exponen a abusos o explotación. Este término abarca el acoso físico, emocional y sexual, la explotación y el abuso por parte del personal y el personal asociado, así como los riesgos de salvaguarda causados por el diseño y la implementación de los programas. Muchas organizaciones utilizan ahora también este término para cubrir los daños causados al personal en el lugar de trabajo.

**Sobreviviente o víctima** La persona que es, o ha sido, abusada o explotada sexualmente. El término “sobreviviente” implica fuerza, resistencia y capacidad de supervivencia. El término “víctima” tiene implicaciones protectoras, ya que implica ser víctima de una injusticia que debemos reparar.

**Tolerancia cero** Implica que todas las alegaciones se evalúan, se investigan si es necesario y se toman las medidas apropiadas.

**Trabajador/a humanitario/a** Toda persona que trabaje o actúe en nombre de organizaciones humanitarias y de desarrollo, ya sea de forma voluntaria o remunerada. Esto incluye a todo el personal internacional y nacional, así como a todo el personal o personas empleadas o individuos que hayan firmado un acuerdo de cooperación con estas organizaciones, incluyendo pasantes, voluntarios, consultores internacionales y locales, y contratistas, incluyendo jornaleros.

**Violencia basada en género (VBG)** es un término que engloba cualquier acto perjudicial perpetrado contra la voluntad de una persona y que se basa en diferencias socialmente atribuidas (es decir, de género) entre hombres y mujeres. Incluye actos que infligen daños o sufrimientos físicos, sexuales o mentales, amenazas de tales actos, coerción y otras privaciones de libertad.

Adaptado de:

- ONU. 24 de julio de 2017. [Glossary on sexual exploitation and abuse](#) (Glosario sobre explotación y abusos sexuales). Segunda edición.
- USAID. Marzo 2020. [Policy on Protection from Sexual Exploitation and Abuse \(PSEA\)](#) (Política de Protección Contra la Explotación y los Abusos Sexuales - PEAS).
- CHS Alliance. 2020. [PSEAH implementation quick reference handbook](#) (Manual de referencia rápida para la aplicación de la PEAS).
- Comité Permanente entre Organismos. 2015. [Guidelines for integrating gender-based violence interventions in humanitarian action: Reducing risk, promoting resilience and aiding recovery](#) (Directrices para integrar las intervenciones contra la violencia de género en la acción humanitaria: Reduciendo el riesgo, promoviendo la resiliencia y ayudando a la recuperación).

# Introducción

## Proyecto FPEAS

El proyecto Fortalecimiento de Socios en la Protección Contra la Explotación y los Abusos Sexuales Mediante la Transversalización de la Protección (FPEAS) es un proyecto piloto de tres años dirigido por CRS y financiado por la Oficina de Asistencia Humanitaria (BHA, por sus siglas en inglés) de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID, por sus siglas en inglés). El proyecto busca proveer apoyo en el desarrollo de capacidades a 38 organizaciones nacionales en Haití, República Democrática del Congo, Indonesia y Filipinas, a fin de fortalecer sus sistemas y prácticas para prevenir, mitigar y responder a la explotación y los abusos sexuales (EAS) dentro de las organizaciones y comunidades a las que sirven. Las actividades del proyecto incluyen capacitación y acompañamiento con el fin de aumentar la sensibilización y el conocimiento sobre la protección contra la explotación y los abusos sexuales (PEAS) y desarrollar políticas y procedimientos sensibles a la PEAS.

Catholic Relief Services desarrolló este kit de herramientas con aportes significativos del personal de país y de organizaciones socias en los cuatro países del proyecto, así como de los miembros del Equipo de Programación Segura y Digna del Departamento de Respuesta Humanitaria (HRD, por sus siglas en inglés).

## Propósito

¡Le damos la bienvenida al kit de herramientas del proyecto Fortalecimiento de Socios en la Protección Contra la Explotación y los Abusos Sexuales (FPEAS)! Este kit proporciona un conjunto de herramientas y recursos para las organizaciones socias locales apoyadas por CRS dentro del proyecto FPEAS. El kit de herramientas está diseñado para:

- Compilar herramientas y buenas prácticas del proyecto FPEAS y del sector para que los socios locales las utilicen y apliquen en su trabajo;
- Proporcionar recursos para ayudar en el diseño y la realización de sesiones de capacitación sobre los elementos básicos de la PEAS;
- Apoyar a las organizaciones con la transversalización de la PEAS en la práctica.

## ¿Qué incluye el kit de herramientas?

El kit de herramientas está organizado en tres secciones: La Sección I presenta enfoques piloto para el fortalecimiento de capacidad en PEAS, la Sección II proporciona herramientas de capacitación y la Sección III proporciona herramientas para la implementación de programas. La sección de Resumen detalla estas herramientas. El kit de herramientas incluye referencias a algunas plantillas editables y a herramientas de PEAS de otros actores. Por favor consulte la sección de Protección contra la Explotación y los Abusos Sexuales (PEAS) del [Manual de Operaciones en Campo para Contextos de Emergencia](#) (EFOM, por sus siglas en inglés) de CRS para acceder a este recurso.

## Cómo utilizar este kit de herramientas

No se pretende que todas las herramientas se utilicen en cada respuesta/proyecto, sino que se trata de un compendio de herramientas que pueden utilizarse y adaptarse cuando sea necesario.

## ¿Para quién es?

Este kit de herramientas está dirigido a organizaciones que están poniendo en marcha la PEAS y a organizaciones interesadas en proporcionar fortalecimiento de la capacidad en PEAS. Su uso está designado principalmente para las 38 organizaciones nacionales que participan en el proyecto FPEAS. También puede ser de utilidad para puntos focales de PEAS, salvaguarda y/o protección, cuando existan; o miembros del personal en otros roles designados para tareas de PEAS y salvaguarda a nivel organizacional. Será de particular utilidad también para la alta gerencia con la responsabilidad general de la PEAS y la salvaguarda. También puede ser útil para el personal del programa y el personal operativo o administrativo para cumplir acciones específicas de PEAS relacionadas con sus funciones.<sup>1</sup>

1. Ver [PSEAH implementation quick reference handbook](#) (Manual de Referencia Rápida para la Implementación de la PEAS) (CHS Alliance 2020) para roles y responsabilidades de PEAS/salvaguarda para el personal operativo y de programas.

# Esquema

Vea fácilmente qué secciones se aplican a usted utilizando estos íconos:



Todo el personal



Personal del programa



Puntos focales de PEAS/  
salvaguarda/  
protección



Alta gerencia



Personal administrativo



Personal de MEAL



Personal de logística/  
adquisiciones

PARTE I: ENFOQUE PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA CAPACIDAD DE LOS SOCIOS EN PEAS	
Contenido	Secciones
<b>Consejos y recomendaciones para organizaciones que apoyan a los socios locales en mejorar la PEAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <a href="#">Modalidades de apoyo para el fortalecimiento de la capacidad en PEAS</a></li> <li>■ <a href="#">Secuencia ideal para apoyar a los socios en la puesta en marcha de la PEAS</a></li> <li>■ <a href="#">Factores a tomar en cuenta al apoyar a los socios con la PEAS</a></li> <li>■ <a href="#">Lecciones aprendidas y mejores prácticas para el fortalecimiento de la capacidad en PEAS</a></li> <li>■ <a href="#">Herramienta de acompañamiento para el fortalecimiento de la capacidad en PEAS</a></li> </ul>

PARTE II: HERRAMIENTAS DE CAPACITACIÓN	
Módulo	Herramientas y recursos
<b>Módulo 1: Introducción a la formación de formadores en PEAS</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <a href="#">Guía de facilitación</a></li> <li>■ Plan de facilitación (<a href="#">EFOM</a>)</li> <li>■ Diapositivas de PowerPoint (<a href="#">EFOM</a>)</li> <li>■ Folleto 1.1 Agenda para la formación de formadores en PEAS (<a href="#">EFOM</a>)</li> <li>■ Folleto 1.2 Los Seis Principios Básicos del IASC (<a href="#">EFOM</a>)</li> <li>■ <a href="#">HC 1.1 Plantilla del plan de capacitación para la formación de formadores (ToT) en PEAS</a></li> <li>■ <a href="#">HC 1.2 Formulario de retroalimentación sobre la práctica de facilitación</a></li> <li>■ <a href="#">HC 1.3 Tarjetas de personajes ejercicio “Caminata del Poder”</a></li> </ul>
<b>Módulo 2: La PEAS y la programación segura</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <a href="#">Guía de facilitación</a></li> <li>■ Diapositivas de PowerPoint (<a href="#">EFOM</a>)</li> <li>■ <a href="#">Folleto 2.1 Nota informativa: Transversalización de la protección</a></li> <li>■ <a href="#">HC 2.1. Vínculos entre la programación segura y la PEAS</a></li> <li>■ <a href="#">HC 2.2 Riesgos de protección</a></li> </ul>
<b>Módulo 3: Desarrollo de la política de PEAS y del código de conducta (CdC)</b>  	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <a href="#">Guía de facilitación</a></li> <li>■ Diapositivas de PowerPoint (<a href="#">EFOM</a>)</li> <li>■ Folleto 3.1 Normas de Caritas Internationalis para la salvaguarda de menores y adultos vulnerables (<a href="#">EFOM</a>)</li> <li>■ Folleto 3.2 Política de Salvaguarda de Bond (<a href="#">EFOM</a>)</li> <li>■ <a href="#">Folleto 3.3 Extracto de la política de salvaguarda de la Agencia Católica para el Desarrollo en el Extranjero (CAFOD, por sus siglas en inglés)</a></li> <li>■ <a href="#">HC 3.1. Ejemplos de incumplimiento del código de conducta</a></li> </ul>

<p><b>Módulo 4: Desarrollo de políticas y medidas de PEAS en recursos humanos</b></p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <a href="#">Guía de facilitación</a></li> <li>■ Diapositivas de PowerPoint (<a href="#">EFOM</a>)</li> <li>■ <a href="#">Folleto 4.1 Capacitación del personal y la PEAS</a></li> <li>■ <a href="#">Folleto 4.2 Medidas de contratación segura</a></li> <li>■ <a href="#">Folleto 4.3 Política de contratación segura (CAFOD)</a></li> <li>■ <a href="#">Folleto 4.4 Abordando la salvaguarda en las entrevistas (CAFOD)</a></li> <li>■ <a href="#">Folleto 4.5 Verificación de antecedentes policiales (CAFOD)</a></li> <li>■ <a href="#">Folleto 4.6 Solicitud de referencias (CAFOD)</a></li> <li>■ <a href="#">Folleto 4.7 La salvaguarda en las descripciones de puesto</a></li> </ul>
<p><b>Módulo 5: Participación comunitaria y la PEAS</b></p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <a href="#">Guía de facilitación</a></li> <li>■ Diapositivas de PowerPoint (<a href="#">EFOM</a>)</li> <li>■ <a href="#">Folleto 5.1 Discusiones de grupos focales comunitarios sobre la PEAS</a></li> <li>■ <a href="#">Folleto 5.2 Consultas comunitarias sobre el mecanismo de retroalimentación, quejas y respuesta</a></li> <li>■ <a href="#">Folleto 5.3 Mensajes clave de PEAS para las comunidades</a></li> <li>■ <a href="#">Folleto 5.4 Pasos para involucrar a las comunidades en los mensajes de PEAS</a></li> </ul>
<p><b>Módulo 6: Mecanismos de retroalimentación, quejas y respuesta y la PEAS</b></p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <a href="#">Guía de facilitación</a></li> <li>■ Diapositivas de PowerPoint (<a href="#">EFOM</a>)</li> <li>■ <a href="#">Folleto 6.1 Ocho principios para construir confianza</a></li> <li>■ <a href="#">Folleto 6.2 Normas mínimas para un FCRM efectivo</a></li> <li>■ <a href="#">Folleto 6.3 Seleccionando mecanismos de retroalimentación (<a href="#">EFOM</a>)</a></li> <li>■ <a href="#">Folleto 6.4 Herramienta para mapear los canales del FCRM</a></li> <li>■ <a href="#">Folleto 6.5 Doce pasos para el manejo de quejas</a></li> <li>■ <a href="#">Folleto 6.6 Qué hacer y qué no hacer para las personas que recopilan retroalimentación</a></li> <li>■ <a href="#">Folleto 6.7 Plantilla de procedimientos operativos estándar del FCRM</a></li> <li>■ <a href="#">Folleto 6.8 Diagrama de flujo del FCRM</a></li> <li>■ <a href="#">Folleto 6.9 Categorías de retroalimentación y quejas</a></li> <li>■ <a href="#">HC 6.1 Escenarios de retroalimentación</a></li> <li>■ <a href="#">HC 6.2 Doce pasos para el manejo de quejas</a></li> <li>■ <a href="#">HC 6.3 Ejemplos de retroalimentación sensible y no sensible</a></li> </ul>
<p><b>Módulo 7: Respondiendo a reportes de EAS</b></p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <a href="#">Guía de facilitación</a></li> <li>■ Diapositivas de PowerPoint (<a href="#">EFOM</a>)</li> <li>■ <a href="#">Folleto 7.1 Lista de verificación para la derivación</a></li> <li>■ <a href="#">HC 7.1 Tarjetas de juego del laberinto</a></li> <li>■ <a href="#">HC 7.2 Escenarios de reportes de EAS</a></li> <li>■ <a href="#">HC 7.3 Etiquetas de personajes para juego de telaraña</a></li> </ul>
<p><b>Módulo 8: Asignación de responsabilidades de PEAS</b></p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <a href="#">Guía de facilitación</a></li> <li>■ Diapositivas de PowerPoint (<a href="#">EFOM</a>)</li> <li>■ <a href="#">Folleto 8.1 Funciones y responsabilidades de los puntos focales de PEAS</a></li> </ul>

<p><b>Módulo 9: La PEAS con socios, proveedores y contratistas</b></p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <a href="#">Guía de facilitación</a></li> <li>■ Diapositivas de PowerPoint (<a href="#">EFOM</a>)</li> <li>■ <a href="#">Folleto 9.1 Lista de verificación para la implementación de la PEAS con asociados, proveedores y contratistas</a></li> <li>■ <a href="#">Folleto 9.2 Ejemplos de cláusulas PEAS en los acuerdos contractuales</a></li> <li>■ <a href="#">HC 9.1 Juego de roles para sensibilizar sobre la PEAS</a></li> <li>■ <a href="#">HC 9.2 Estudios de casos sobre la implementación de los requerimientos de PEAS</a></li> </ul>
<p><b>Módulo 10: Metodología de facilitación</b></p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <a href="#">Guía de facilitación</a></li> <li>■ Diapositivas de PowerPoint (<a href="#">EFOM</a>)</li> <li>■ <a href="#">Folleto 10.1 Principios del aprendizaje en adultos</a></li> <li>■ <a href="#">HC 10.1 Tarjetas de declaraciones</a></li> </ul>
<p><b>Módulo de entrega para la implementación: Introducción a la PEAS</b></p> 	<p><a href="#">Guía de facilitación</a>  <a href="#">Diapositivas de PowerPoint (EFOM)</a>  <a href="#">Folleto (a) Ocho Normas Mínimas de Operación para la PEAS</a>  <a href="#">HC (a) Tarjetas de personajes ejercicio “Caminata del Poder”</a>  <a href="#">HC (b) Ejemplos de explotación y abusos sexuales</a>  <a href="#">HC (c) Tarjetas de valores</a>  <a href="#">HC (d) Mapa de valores</a></p>

<b>PARTE III: HERRAMIENTAS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE PROGRAMAS</b>	
<b>Capítulo</b>	<b>Herramientas y recursos</b>
<p><b>Comunicación con las comunidades sobre la PEAS</b></p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <a href="#">Introducción</a></li> <li>■ <a href="#">Herramienta 1: Mensajes esenciales de PEAS para miembros de las comunidades</a></li> <li>■ <a href="#">Herramienta 2: Cómo desarrollar un plan de comunicación de PEAS</a></li> <li>■ <a href="#">Herramienta 3: Ejemplo de plan para compartir información sobre la PEAS</a></li> <li>■ <a href="#">Herramienta 4: Métodos de comunicación para compartir información sobre la PEAS</a></li> <li>■ <a href="#">Herramienta 5: Materiales de información, educación y comunicación de PEAS apropiados para el contexto</a></li> <li>■ <a href="#">Herramienta 6: Diálogo comunitario sobre la PEAS</a></li> </ul>
<p><b>Desarrollo de políticas y medidas de recursos humanos de PEAS</b></p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <a href="#">Herramienta 1: Reclutamiento, inducción, y entrenamiento del personal</a></li> <li>■ <a href="#">Herramienta 2: Plan de desarrollo del código de conducta y ética</a></li> <li>■ <a href="#">Herramienta 3: Lista de verificación del código de conducta</a></li> <li>■ <a href="#">Folleto 4.3 Política de reclutamiento seguro, Agencia Católica para el Desarrollo en el Extranjero (CAFOD)</a></li> <li>■ <a href="#">Folleto 4.4 Abordando la salvaguarda en las entrevistas (CAFOD)</a></li> <li>■ <a href="#">Folleto 4.5 Verificación de antecedentes policiales (CAFOD)</a></li> <li>■ <a href="#">Folleto 4.6 Solicitud de referencias (CAFOD)</a></li> <li>■ <a href="#">Folleto 4.7 La salvaguarda en las descripciones de puesto</a></li> </ul>

<p><b>Desarrollo de una ruta de derivación para servicios esenciales de protección</b></p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <a href="#">Introducción</a></li> <li>■ <a href="#">Herramienta 1: Ejemplo de guía para entrevistas con informantes clave: Agentes nacionales de protección</a></li> <li>■ <a href="#">Herramienta 2: Ejemplo de guía para entrevistas con informantes clave: Proveedores locales de servicios de protección</a></li> <li>■ <a href="#">Herramienta 3: Plantilla de tarjeta de derivación</a></li> <li>■ <a href="#">Herramienta 4: Lista de verificación para la derivación</a></li> </ul>
<p><b>Mecanismos de retroalimentación, quejas y respuesta y la PEAS</b></p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Ver <i>Feedback, Complaints and Response Mechanisms Guidance (Orientación para los Mecanismos de Retroalimentación, Quejas y Respuesta)</i> (CRS 2020) en la sección Transversalización de la Protección del <a href="#">Manual de Operaciones en Campo para Contextos de Emergencia</a> (EFOM) para acceder a este recurso.</li> </ul>
<p><b>Respondiendo a los reportes de EAS</b></p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <a href="#">Herramienta 1: Modelo de manejo de reportes y procedimientos de escalamiento</a></li> <li>■ <a href="#">Herramienta 2: Adaptación de los procedimientos de manejo de reportes y de escalamiento</a></li> <li>■ <a href="#">Herramienta 3: Lista de verificación para la gestión de las investigaciones</a></li> <li>■ <a href="#">Herramienta 4: Ejemplo de hoja de trabajo para la gestión de investigaciones</a></li> <li>■ <a href="#">Herramienta 5: Plan de investigación</a></li> <li>■ <a href="#">Herramienta 6: El modelo PEACE para las entrevistas investigativas</a></li> <li>■ <a href="#">Herramienta 7: Consejos y técnicas para las entrevistas</a></li> <li>■ <a href="#">Herramienta 8: Plantilla para el informe de la investigación</a></li> </ul>
<p><b>Ejercicio de simulacro de emergencia de PEAS (SIMEX)</b></p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <a href="#">Herramienta 1: Simulacro de un evento de emergencia de PEAS - Guía de facilitación</a></li> <li>■ <a href="#">Herramienta 2: Simulacro de un evento de emergencia de PEAS - Recursos de acompañamiento</a></li> </ul>



# Parte I: Enfoque para el Fortalecimiento de la Capacidad de los Socios en PEAS

CONSEJOS Y RECOMENDACIONES PARA ORGANIZACIONES QUE APOYAN A LOS SOCIOS LOCALES EN MEJORAR LA PEAS

- MODALIDADES DE APOYO AL FORTALECIMIENTO DE LA CAPACIDAD EN PEAS
- SECUENCIA IDEAL PARA APOYAR A LOS SOCIOS EN LA PUESTA EN MARCHA DE LA PEAS
- FACTORES A CONSIDERAR AL APOYAR LAS ASOCIACIONES EN LA PEAS
- LECCIONES APRENDIDAS Y MEJORES PRÁCTICAS PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA CAPACIDAD EN PEAS
- HERRAMIENTA DE ACOMPAÑAMIENTO PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA CAPACIDAD EN PEAS



El acompañamiento y la mentoría a los socios de forma continua son fundamentales para el impacto del proyecto.

Foto por personal de CRS

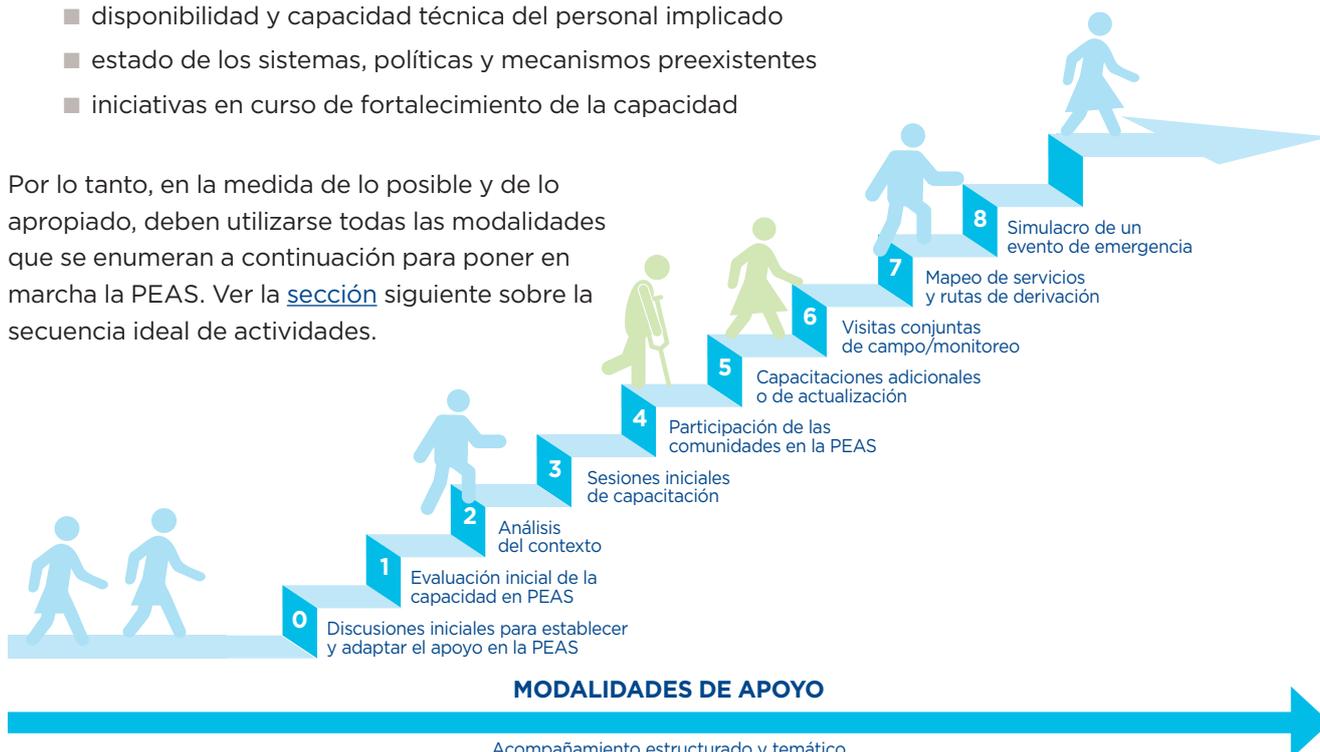
# Modalidades de apoyo para el fortalecimiento de la capacidad en PEAS

CRS ha utilizado múltiples enfoques con los socios para fortalecer sus capacidades, incluyendo una evaluación exhaustiva de la capacidad, talleres para obtener la aceptación del liderazgo, eventos de aprendizaje en las áreas clave del proyecto, y un simulacro de PEAS para poner a prueba los resultados de los socios y los entregables del proyecto. El acompañamiento y la mentoría a los socios de forma continua por parte de los equipos de CRS en el país son fundamentales para el impacto del proyecto:

Estas **modalidades de apoyo** pueden utilizarse para poner en marcha la PEAS con las organizaciones asociadas en función de:

- solicitudes y necesidades identificadas de las organizaciones socias
- disponibilidad y capacidad técnica del personal implicado
- estado de los sistemas, políticas y mecanismos preexistentes
- iniciativas en curso de fortalecimiento de la capacidad

Por lo tanto, en la medida de lo posible y de lo apropiado, deben utilizarse todas las modalidades que se enumeran a continuación para poner en marcha la PEAS. Ver la [sección](#) siguiente sobre la secuencia ideal de actividades.



Modalidad de apoyo	¿Qué?
<b>Paso preliminar: Discusiones iniciales para establecer y adaptar el apoyo en la PEAS</b>	Discusiones iniciales entre la ONG que brinda el apoyo y el socio sobre cómo podría ser el apoyo de PEAS, el mejor modelo de apoyo, las prioridades del socio en materia de PEAS y quién asumirá el liderazgo.
<b>Evaluación inicial de la capacidad en PEAS</b>	Identificación de la capacidad organizacional de los socios en materia de PEAS, por ejemplo, evaluando qué capacitación/apoyo previo se proporcionó, PEAS mecanismos/sistemas relacionados con la PEAS existen, etc.
<b>Análisis contextual del marco legal y del panorama relacionado con la PEAS y otros temas relacionados (por ejemplo, violencia basada en género, acoso, protección de la niñez, etc.)</b>	Análisis detallado del entorno jurídico del país en lo que respecta a la PEAS y cuestiones relacionadas, así como un mapeo de los actores, tanto gubernamentales como no gubernamentales, que trabajan en la PEAS y cuestiones relacionadas.
<b>Taller de introducción a la PEAS (alta gerencia)</b>	Taller de dos días diseñado para sensibilizar a la alta gerencia de los socios sobre la PEAS y asegurar su compromiso con el proceso.
<b>Taller de redacción para RR. HH.</b>	Taller de 2 días diseñado para ayudar a las organizaciones socias a elaborar políticas y procedimientos de PEAS/protección
<p>↓ Apoyo, acompañamiento y consejería en el lugar de trabajo sobre cómo desarrollar políticas y medidas de recursos humanos con enfoque de PEAS</p>	Acompañamiento en el desarrollo de procesos de RR. HH. con enfoque de PEAS en materia de capacitación, contratación y verificación de antecedentes, como el plan de inducción y capacitación en PEAS, la política de contratación segura, el proceso de verificación de referencias, la actualización de las descripciones de los puestos de trabajo para el personal y los puntos focales de la PEAS/salvuarda, etc.
<p><b>Introducción al FCRM (mecanismo de retroalimentación, quejas y respuestas)</b></p> <p>↓ Apoyo, acompañamiento y consejería en el lugar de trabajo para implementar el FCRM</p>	<p>Capacitación de 3 días diseñada para resumir los pasos básicos para establecer o ajustar un FCRM y hacerlo relevante para la PEAS.</p> <p>Acompañamiento para llevar a cabo la consulta comunitaria sobre el FCRM y desarrollar procedimientos del FCRM, tales como POE (procedimientos operativos estándar) y protocolos, categorías de retroalimentación y quejas, diagrama de flujo del FCRM, proceso de registro de retroalimentación y quejas, funciones y responsabilidades del personal en el FCRM, etc.</p>
<p><b>Introducción al sistema interno de reportes e investigación (<i>Internal Reporting and Investigation System, o IRIS, por sus siglas en inglés</i>)</b></p> <p>↓ Apoyo, acompañamiento y consejería en el lugar de trabajo sobre el IRIS</p>	<p>Capacitación de 5 días diseñada para explicar cómo llevar a cabo investigaciones justas, exhaustivas y confidenciales de quejas de mala conducta del personal, con un enfoque especial a las alegaciones de EAS.</p> <p>Acompañamiento en la elaboración de reglamentos, políticas y procedimientos internos sobre el IRIS (sistema interno de reportes e investigación, como los procedimientos de manejo de informes y de escalamiento, la lista de verificación y las herramientas para el manejo de las investigaciones, las funciones y las responsabilidades del IRIS.</p>
<b>Formación de formadores en PEAS</b>	Capacitación de 5 días de duración diseñada como capacitación de actualización/avanzada para los puntos focales de PEAS/salvuarda/protección basada en las <a href="#">Folleto (a) Ocho normas mínimas de operación para la PEAS (IASC)</a>
<b>Participación comunitaria en la PEAS</b>	Acompañamiento en la elaboración de materiales de información, educación y comunicación y en la realización de actividades de sensibilización sobre la PEAS con las comunidades basadas en la guía <i>Comunicación con las comunidades sobre la PEAS</i> .
<b>Capacitación de actualización o adicional</b>	Capacitaciones complementarias/remediales, según sea necesario, sobre la base de los resultados del apoyo previo prestado. Por ejemplo, un taller de actualización para la alta gerencia con el fin de ayudarles a garantizar la aplicación de las medidas de PEAS en sus organizaciones y a abordar los retos actuales.
<b>Visitas conjuntas de campo/supervisión</b>	Visitas conjuntas de campo/seguimiento para permitir una mejor comprensión del contexto y hacer operativas las estrategias de PEAS a nivel de programa.
<p><b>Mapeo de servicios y rutas de derivación para sobrevivientes de EAS</b></p> <p>↓ Apoyo, acompañamiento y consejería en el lugar de trabajo sobre mapeo/derivación</p>	<p>2-day workshop designed for partner organizations, government and key protection actors to network, become aware of each other's work, and update and develop the mapping of services and referral pathways for SEA survivors.</p> <p>Apoyo al desarrollo de mapeo y la derivación de los servicios de protección para sobrevivientes de EAS.</p>
<b>Simulacro de un evento de emergencia</b>	Simulacro de un evento de emergencia de un día para poner a prueba los elementos clave de la PEAS (FCRM, manejo de reportes y elementos básicos de investigación y derivación) y realizar los ajustes necesarios.

# Secuencia ideal para apoyar a los socios en la puesta en marcha de la PEAS

Basándose en el proyecto piloto, CRS propone la siguiente secuencia indicativa para la puesta en marcha de la PEAS. Estas fases deben ajustarse a las necesidades de las organizaciones beneficiarias y al contexto, reconociendo que un enfoque único no siempre es adecuado. Favor tomar en cuenta que la secuencia se presenta como una trayectoria, pero en la práctica tuvo un carácter más iterativo o circular:

Pasos	Calendario
<b>0. Discusiones iniciales para establecer y adaptar el apoyo en la PEAS</b>	Mes 0
<b>1. Evaluación inicial de la capacidad en PEAS</b>	Mes 1
<b>2. Análisis contextual del marco legal y del panorama relacionado con la PEAS y otros temas relacionados</b>	Mes 2
<b>3. Sesiones iniciales de capacitación</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Introducción a la PEAS</li> <li>• Formación de formadores (ToT, por sus siglas en inglés)</li> <li>• FCRM (mecanismo de retroalimentación, quejas y respuesta)</li> <li>• IRIS (sistema interno de reportes e investigación)</li> <li>• Recursos Humanos (RR. HH.)</li> <li>• Etc.</li> </ul>	Meses 2-12
<b>3+ Acompañamiento, apoyo y consejería en el lugar de trabajo</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• RR. HH.</li> <li>• FCRM</li> <li>• IRIS</li> <li>• Cualquier área solicitada por los socios</li> </ul>	Meses 1-18
<b>4. Participación de las comunidades en la PEAS</b>	Meses 15-18
<b>5. Capacitaciones adicionales o de actualización</b>	Meses 12-18
<b>6. Visitas conjuntas de campo/monitoreo</b>	Mes 15
<b>7. Mapeo de servicios y rutas de derivación para sobrevivientes de EAS</b>	Mes 15
<b>8. Simulacro de un evento de emergencia</b>	Mes 18

# Factores a tomar en cuenta al apoyar a los socios con la PEAS

Hay muchos retos, obstáculos y oportunidades que las ONG pueden encontrar al apoyar a sus socios con la PEAS. Sobre la base de la experiencia del proyecto FPEAS, a continuación, se presenta una selección de acciones recomendadas para mitigar los posibles obstáculos y mejorar las oportunidades en tres áreas clave. Todos los retos y factores de apoyo se aplican tanto a nivel del socio como de la ONG de apoyo, a menos que se especifique lo contrario.

## Dotación de personal



La dotación de personal de la ONG de apoyo y del actor local es de suma importancia en este trabajo (ver la sección Lecciones aprendidas más adelante). Invertir en la capacidad del personal de la ONG de apoyo y de la organización socia puede mejorar los resultados y hacer que los avances sean más sostenibles.

## Desafíos y barreras

- Los aspectos de la PEAS pueden ser bastante técnicos, y las capacidades del personal pueden variar de una organización a otra.
- La limitación del presupuesto y del tiempo del personal para las actividades de fortalecimiento de la capacidad puede ser un obstáculo, tanto en la organización local como en la ONG que desea apoyarla.
- La rotación y la transición del personal pueden obstaculizar los avances logrados a través de las iniciativas de asociación y fortalecimiento de la capacidad.

## Factores de apoyo

- No es necesario que el personal tenga experiencia o conocimientos específicos en materia de PEAS para aportar un valor añadido significativo al proceso. El personal con cualquiera de las siguientes habilidades y aptitudes puede contribuir a la PEAS en diferentes niveles:
  - Una serie de habilidades/experiencias útiles: sensibilidad al género, investigaciones, movilización social, comunicación con las comunidades, gestión de proyectos, facilitación, desarrollo de políticas, trabajo en asociación.
  - Una serie de aptitudes útiles: habilidades interpersonales, buena capacidad de escucha, empatía, capacidad de plantear cuestiones delicadas, integridad, pensamiento crítico.

## Recomendaciones

- Dedicar tiempo a la inducción y formación del personal que participa en el proyecto.
- Utilizar diversos métodos, como el aprendizaje electrónico, el presencial, las visitas de intercambio, etc.
- Utilizar un enfoque iterativo para desarrollar la capacidad del personal. Ser realista sobre lo que puede lograrse en un plazo corto.
- Garantizar el acompañamiento a varios niveles de las funciones y responsabilidades en materia de PEAS, desde la alta gerencia de la ONG hasta la alta gerencia del socio.
- Desarrollar y compartir conjuntamente unos términos de referencia claros para el personal implicado, incluyendo un nivel de esfuerzo (*level of effort*, o LOE, por sus siglas en inglés) previsto para cada miembro del personal/punto focal.

## Cultura y liderazgo organizacional



La cultura y el liderazgo organizacional presentan oportunidades y obstáculos para fortalecer la PEAS en cualquier organización. La cultura organizacional respecto a las cuestiones de género, los derechos humanos de los diversos grupos, la protección de la infancia y la rendición de cuentas ante las comunidades afectadas por la crisis pueden mejorar o impedir los objetivos de la PEAS. La dinámica de poder dentro de una organización también desempeñará un papel. El liderazgo activo es un factor muy importante: modelar comportamientos, vincular la PEAS a los valores de la organización y dedicar tiempo a los esfuerzos de la PEAS puede demostrar el compromiso de la organización y de su liderazgo.

### Desafíos y barreras

- Los socios se enfrentaron a múltiples prioridades compitiendo entre ellas durante la implementación del proyecto. Como es habitual en el sector humanitario, el personal de los socios gestiona grandes carteras de trabajo y a menudo tenía dificultades para encontrar tiempo para avanzar en los compromisos del PEAS. Las respuestas de emergencia en curso, incluidas las de COVID-19, tuvieron que tener prioridad durante el plazo del proyecto, e interrumpieron algunas actividades planificadas.
- Al igual que lo dicho anteriormente, la disponibilidad de la alta dirección también constituyó un reto, ya que tuvieron que hacer malabarismos con múltiples prioridades que no siempre permitieron una participación activa.

### Factores de apoyo

- El apoyo y la aceptación por parte de la alta gerencia permitieron al personal de los socios priorizar los compromisos y los resultados de la PEAS.
- Los requisitos de los donantes en materia de salvaguarda/PEAS pueden ayudar a los socios a asignar tiempo y recursos.
- Las declaraciones religiosas sobre la salvaguarda y la PEAS ayudaron a los socios a centrar sus esfuerzos en los objetivos de desarrollo de capacidades. Por ejemplo, las declaraciones del Vaticano y los requisitos reforzados de salvaguarda de Caritas Internationalis añadieron un incentivo adicional para que los socios de Caritas se comprometieran con el proyecto.

### Recomendaciones

- Invertir tiempo y recursos para apoyar una agenda de PEAS/salvaguarda.
- Identificar a los campeones dentro de la organización asociada para que actúen como defensores internos y recursos para otros colegas.
- Realizar reuniones periódicas entre la dirección de la organización asociada y la de la ONG para fomentar la comunicación entre pares en materia de PEAS.
- Comprender cuánto tiempo se necesita para el acompañamiento y planificar el trabajo en consecuencia, conjuntamente cuando sea posible.
- Tomar en cuenta la disponibilidad y la carga de trabajo de los socios; adoptar un enfoque a largo plazo para el desarrollo de capacidades de PEAS, cuando sea necesario, para garantizar la apropiación y la aceptación locales.

## Herramientas y recursos



El uso de herramientas y recursos adaptados a los actores locales puede ayudar a prevenir o superar los malentendidos en torno al proceso, la meta y los objetivos.

### Desafíos y barreras

- Elaboración de material de capacitación y orientación (ONG): Aunque existen muchos recursos en el sector, al inicio del proyecto FPEAS (Fortalecimiento de Socios en la Protección contra la Explotación y los Abusos Sexuales) no fue posible encontrar una combinación completa de recursos dirigidos a los actores humanitarios locales y nacionales. Como se señala más adelante, el lenguaje y la terminología pueden ser exclusivos y demasiado técnicos para ser accesibles a los actores que comienzan su trabajo en PEAS.
- La familiaridad con la terminología de la PEAS puede ser un reto para cualquier organización que esté empezando a trabajar en ella. Sin un conocimiento previo significativo, la terminología puede ser compleja, demasiado dependiente de los acrónimos e inaccesible. Para agravar el problema, es posible que los términos no tengan una traducción clara en los idiomas locales.

### Factores de apoyo

- La disponibilidad de herramientas y materiales en diferentes idiomas, por ejemplo, los Seis Principios Básicos del IASC relativos a la PEAS, puede ayudar a evitar la confusión sobre los términos y objetivos clave.
- Los mensajes básicos predeterminados durante el acompañamiento garantizan que todos los socios reciban un apoyo técnico coherente (ONG).

### Recomendaciones

- Contextualizar los materiales de formación, las herramientas y los recursos prácticos.
- Invertir en la contratación de una persona traductora profesional, con experiencia en género, protección y PEAS, para que traduzca del inglés al idioma local.

# Lecciones aprendidas y mejores prácticas para el fortalecimiento de la capacidad en PEAS

Si bien serán documentados más aprendizajes al finalizar el proyecto, a continuación, se presenta un resumen de los aprendizajes clave y las prácticas prometedoras para el fortalecimiento de la capacidad en PEAS. En el siguiente documento se pueden encontrar más detalles sobre cada una de estas áreas y otros aprendizajes clave: *Lessons Learned in Partner PSEA Capacity Strengthening (Lecciones aprendidas en el fortalecimiento de la capacidad en PEAS de organizaciones socias)\** (CRS 2021):

■ **Presentar la PEAS a todos los niveles de las organizaciones.** Introducir el enfoque de fortalecimiento de la capacidad en PEAS y mantener la comunicación a todos los niveles de las organizaciones participantes para garantizar la concienciación, la aceptación y la apropiación. La participación de los departamentos pertinentes -como el de recursos humanos (RR. HH.) y el de monitoreo, evaluación, rendición de cuentas y aprendizaje (*monitoring, evaluation, accountability and learning, o MEAL*, por sus siglas en inglés)- de toda la ONG y los socios en las actividades de capacitación y acompañamiento relacionadas con la PEAS a lo largo del proyecto garantiza una integración de alta calidad de la PEAS en las políticas y los procedimientos de las organizaciones.

En Indonesia, los puntos focales de PEAS procedían de diversos departamentos: alta gerencia (secretario de directores, consejo de ética, etc.), equipo operativo (RR. HH. y jurídico, finanzas, etc.) y programático (gerentes de programa, MEAL, persona de contacto de género y/o protección). La intención era no sólo mitigar la rotación de personal, sino también implicar a todos los niveles de su organización en la promoción y el refuerzo de los principios de la PEAS.



■ **Invertir un mayor esfuerzo para informar las actitudes del liderazgo sobre la PEAS.** Aunque las actitudes cambiaron, el personal de los socios expresó su preocupación por el hecho de que el cambio fuera superficial y por la necesidad de seguir trabajando para involucrar al liderazgo, centrándose en las razones morales de la PEAS, así como para asegurar la financiación. También se recomienda que las actividades se dirijan y se adapten al liderazgo y al personal de los socios por separado, tomando en cuenta la sensibilidad de los temas y las diferentes necesidades en términos de aprendizaje y aplicación de las políticas y los procedimientos de PEAS. Los resultados también mostraron que el personal se sentía incómodo al hablar de la EAS frente a miembros del liderazgo.

La experiencia en la República Democrática del Congo y en Haití demuestra que es necesario un enfoque específico para el contexto y sensible a la cultura para conseguir que el liderazgo de las organizaciones socias se comprometa. Las presentaciones iniciales del proyecto a la alta dirección de los socios, como el/ la Representante País, fueron bien recibidas en todos los países y ayudaron a concientizar sobre la importancia de la PEAS. Esto aumenta la conciencia en la PEAS en el nivel superior de la organización socia y también muestra al personal asociado en general que la PEAS es tomada en serio por sus dirigentes.



\* Favor ver *Lessons Learned in Partner PSEA Capacity Strengthening (Lecciones aprendidas en el fortalecimiento de la capacidad en PEAS de organizaciones socias)\** (CRS 2021) en la sección de PEAS del [EFOM](#) para acceder a este recurso.

Cuando se le preguntó qué había llevado a un cambio en la actitud del liderazgo, un miembro del personal asociado en Indonesia dijo que fue una combinación de zanahoria y palo: “Animamos al liderazgo repitiendo lo importante que es la PEAS. Tenemos que repetirlo todo el tiempo y dar ejemplos de por qué es importante y qué puede pasar si no somos serios. Pero [el liderazgo] también ven ahora que [la PEAS] es importante porque los donantes preguntan por ella y hay dinero relacionado con ella. Tenemos que hacerlo porque es lo correcto, pero también porque necesitamos fondos.”<sup>1</sup>



- **Se necesitan al menos de tres a cinco años de apoyo para el aprendizaje del proyecto, y para que los resultados se apliquen y sean sostenibles.** El tiempo adicional permite un aprendizaje más profundo y la aplicación de los objetivos del proyecto.

En las entrevistas<sup>2</sup> los socios manifestaron sistemáticamente que no disponían de tiempo suficiente para poner en marcha el proyecto, o que necesitaban más tiempo para asimilar el contenido de lo que estaban aprendiendo.



En Filipinas, se expresó el deseo de dedicar más tiempo a la aplicación de los conceptos. Uno de los encuestados dijo: “Nos llevó mucho tiempo [llegar a ser] competentes en lo que hacíamos para que la junta ratificara [las políticas].” Otros estaban preocupados por la puesta en práctica del trabajo una vez finalizado el proyecto y, a pesar de sentir que habían desarrollado buenos productos, sabían que había mucho que aprender en la implementación.

En las entrevistas con el personal de Haití, la atención se centró más en la necesidad de ir más profundo y más lento para comprender plenamente los nuevos conceptos y aplicar los nuevos conocimientos y habilidades, en lugar de ir más allá y centrarse en la difusión de conocimientos y habilidades a más personal.

En la encuesta cuantitativa, la mayoría de la gente se centró en utilizar el tiempo extra para desarrollar la capacidad del personal, pero una gran parte también habló de ir más despacio, ya sea para tener tiempo de aplicar las nuevas habilidades o para permitir el cambio basado en los nuevos conocimientos.

1. Evaluación final del proyecto Strengthening Partners in Protection against Sexual Exploitation and Abuse (Fortalecimiento de Socios en la Protección Contra la Explotación y los Abusos Sexuales). (CRS 2021). Debido a las diferentes fases dentro de los países, este informe se centró únicamente en Haití, Indonesia y Filipinas.

2. Ibid.

- **Planificar el tiempo de dedicación del personal tanto de los puntos focales de los socios como del personal de las ONG.** Se recomienda un miembro del personal de la ONG de nivel de esfuerzo completo para apoyar a entre tres y cinco socios, dependiendo de su tamaño, estructura y capacidad existente. Hay que tomar en cuenta los costos para que los socios apliquen el aprendizaje, ya que la mayoría no dispone de fuentes de financiamiento flexibles.

Muchos de los puntos focales entrevistados expresaron su preocupación por el nivel de esfuerzo que se les exigía en relación con sus expectativas al principio del proyecto. Una de las personas encuestadas de Filipinas dijo de su función que “es mucho trabajo.. es más de lo que uno cree.”<sup>3</sup>



- **Acompañamiento consistente y focalizado.** Las sesiones de acompañamiento pueden enfocarse en un tema específico para luego apoyar a los socios en el desarrollo de los productos pertinentes. Documentar los avances, los retos y el seguimiento necesario en un informe para el socio. Los resultados también pueden vincularse a un pequeño desembolso de fondos una vez completados los entregables del proyecto.

Las actividades de acompañamiento de CRS en Filipinas se estructuraron en torno a los resultados intermedios (RI) del proyecto y se adaptaron a los socios en función de los resultados de su evaluación individual de la capacidad en PEAS. Cada actividad de acompañamiento tenía un objetivo claro, vinculado a los resultados intermedios del proyecto, que se documentó y compartió con los socios antes de la sesión.



- **Agrupar las sesiones de acompañamiento de los socios para fomentar el aprendizaje y la motivación inter-institucionales.** Las sesiones de acompañamiento agrupadas fomentan el intercambio de éxitos, retos y progresos, a la vez que crean una sana competencia entre organizaciones pares.

La agrupación se realizó geográficamente en Filipinas, lo que resultó eficiente para el equipo de CRS teniendo en cuenta las limitaciones de recursos de este proyecto. Se formaron tres grupos, lo que redujo significativamente el tiempo y los costos de los viajes a los socios. También fue apreciado por los socios, ya que se agruparon con organizaciones que trabajan en el mismo contexto, hablan el mismo idioma y tienen culturas similares. En Indonesia, la agrupación se basó en el tipo y el nivel de experiencia de la organización.



- **El enfoque participativo de las ONG y las relaciones equitativas con los socios facilitaron el aprendizaje y la eficiencia en la aplicación.** Los socios agradecieron las habilidades técnicas, el estilo de comunicación y la flexibilidad del equipo, y señalaron que el enfoque del desarrollo de capacidades fue clave para el éxito del proyecto.

3. Ibid.

# Herramienta de acompañamiento para el fortalecimiento de la capacidad en PEAS

Los equipos de proyectos de CRS han desarrollado estas herramientas de acompañamiento estructuradas alrededor de los elementos clave del proyecto. Consulte la sección de PEAS del [EFOM](#) para acceder a este recurso.



# Parte II: Herramientas De Capacitación

MÓDULO 1: INTRODUCCIÓN A LA FORMACIÓN DE FORMADORES EN PEAS

MÓDULO 2: LA PEAS Y LA PROGRAMACIÓN SEGURA

MÓDULO 3: DESARROLLO DE LA POLÍTICA DE PEAS Y DEL CÓDIGO DE CONDUCTA (CDC)

MÓDULO 4: DESARROLLO DE POLÍTICAS Y MEDIDAS DE PEAS EN RECURSOS HUMANOS

MÓDULO 5: PARTICIPACIÓN COMUNITARIA Y LA PEAS

MÓDULO 6: MECANISMOS DE RETROALIMENTACIÓN, QUEJAS Y RESPUESTA Y LA PEAS

MÓDULO 7: RESPONDIENDO A REPORTES DE EAS

MÓDULO 8: ASIGNACIÓN DE RESPONSABILIDADES DE PEAS

MÓDULO 9: LA PEAS CON SOCIOS, PROVEEDORES Y CONTRATISTAS

MÓDULO 10: METODOLOGÍA DE FACILITACIÓN

MÓDULO DE TRASPASO: INTRODUCCIÓN A LA PEAS

# Guía de Facilitación

## Módulo 1: Introducción a la formación de formadores en PEAS

- Introducir instrumentos básicos de la formación de formadores y los procesos que fomentarán el aprendizaje mediante la vivencia.

SESIÓN 0: ESQUEMA DE LA FORMACIÓN DE FORMADORES EN PEAS (30 MIN)

SESIÓN 1: CONCEPTOS CLAVE (1 HORA, 45 MIN)

SESIÓN 2: TOLERANCIA CERO HACIA LA EAS (30 MIN)

### Participantes

Formación de formadores



Puntos focales de PEAS/  
salvaguarda/  
protección

Fase de puesta en marcha de la capacitación



Personal del programa

### Duración

2 horas, 45 min



## SESIÓN 0: ESQUEMA DE LA FORMACIÓN DE FORMADORES EN PEAS (30 MIN)

### Objetivos



- Entender el propósito de la capacitación.
- Comprender la estructura, las herramientas y el flujo de la capacitación.

### Materiales



- Rotafolio, papel para rotafolio y marcadores
- Proyector y diapositivas

### Herramientas de capacitación



- HC 1.1 Plantilla del plan de capacitación para la formación de formadores (ToT) en PEAS (una por participante)
- HC 1.2 Formulario de retroalimentación sobre la práctica de facilitación (uno por participante, por cada ejercicio)

### Folleto



- Folleto 1.1 Agenda para la formación de formadores en PEAS (uno por participante)

## PLENARIA (15 MIN)

Bienvenida y agenda. (Ver ejemplo **F Folleto 1.1 Agenda para la formación de formadores en PEAS**)

### Propósito

Dotar a las y los participantes de conocimientos y habilidades para las capacitaciones de PEAS sobre:

- Las Ocho Normas Mínimas de Operación para la PEAS, que forman el marco de la capacitación.
- Introducción a la PEAS, una capacitación de un día de inducción o de actualización sobre la PEAS (folleto).
- Metodologías de facilitación.

### Estructura y flujo

- Módulos 1 a 9 sobre los elementos de la PEAS y la programación segura.
- Módulo 10 sobre metodologías de facilitación.
- Sesión de prácticas de facilitación utilizando ejercicios básicos durante cada módulo como una oportunidad para que las y los participantes practiquen sus habilidades de facilitación.

En esta sesión, seleccione facilitadores para todas las sesiones de prácticas de facilitación:

**MOSTRAR** un papel rotafolio que enumere todas las sesiones de cada uno de los cinco días de capacitación para que las y los participantes puedan seleccionar de forma voluntaria un ejercicio que ofrecerán facilitar. Al final de la sesión, distribuir las notas de facilitación para cada uno de los ejercicios que facilitarán las y los participantes.

### Introducción de herramientas clave

- **H HC 1.1 Plantilla del plan de capacitación para la formación de formadores (ToT) en PEA** Después de cada módulo, las y los participantes deben completar la plantilla del plan de capacitación con sus observaciones del contenido del módulo y cómo el módulo será puesto en marcha dentro de sus organizaciones.
- **H HC 1.2 Formulario de retroalimentación sobre la práctica de facilitación** Este formulario debe ser utilizado por todos los y todas las participantes durante cada una de las sesiones de práctica de facilitación para proporcionar comentarios sobre la facilitación de otros y otras participantes.
- **Plan de facilitación para formación de formadores** Esta hoja de Excel contiene el flujo detallado de la formación de formadores. La persona que facilite puede utilizarlo para ajustar el contenido (metodología, tiempo) de cada módulo y verificar qué preparación se necesita antes de la capacitación.

## EJERCICIO (15 MIN)

**Juego de pelota** (o juegos similares de nombres)

**PEDIR** a las y los participantes que se paren en un círculo. **DAR** una pelota a una persona y pedirle que diga su nombre, rol y lo que quiere aprender de este taller. **PEDIR** a la persona que lance la pelota a otra persona en el círculo y repetir.

## SESIÓN 1: CONCEPTOS CLAVE (1 HORA, 45 MIN)

### Esquema

- La salvaguarda y la PEAS (10 min)
- Práctica de facilitación: Caminata del Poder (1 hora)
- Derechos humanos y violencia basada en género<sup>1</sup> (35 min)



### Objetivos

- Entender la PEAS como un componente de la salvaguarda.
- Explorar los conceptos de poder, violencia y género, y su relación con la explotación y los abusos sexuales (EAS).
- Entender cómo se puede abusar del poder en un entorno humanitario y cómo esto afecta la relación con las personas que participan en el programa.



### Mensajes clave

- El desequilibrio de poder está en el centro de los problemas de la EAS. Los trabajadores humanitarios tienen un poder enorme, que puede crear el riesgo de explotación y abuso.
- La EAS es una forma de violencia ya que amenaza el bienestar, la salud y el desarrollo de las personas afectadas.
- La EAS también es una violación de los derechos humanos, ya que se refiere a la erosión de una serie de derechos humanos básicos, como el derecho a la vida, la igualdad y la seguridad de la persona.
- La EAS también tiene una dimensión de género porque las emergencias tienden a crear, reforzar y exacerbar las vulnerabilidades existentes. Debido a las desigualdades históricas, ha existido una tendencia a que las mujeres se vean afectadas en mayor medida que los hombres.
- Comprender y abordar las dinámicas de poder, tanto dentro de la comunidad como en relación con las personas que laboran en el sector humanitario, es fundamental para garantizar la protección de las y los más vulnerables, especialmente a los riesgos de la EAS.



### Materiales

- Rotafolio, papelógrafo y marcadores



### Herramienta de capacitación

- HC 1.3. Tarjetas de personajes ejercicio “Caminata del Poder”



1. Otros términos utilizados por organismos internacionales para referirse a la violencia basada en género (VBG) incluyen violencia de género (VG) ([IASC](#) y [ONU Mujeres](#)), violencia contra la mujer ([OMS](#)), y violencia por razones de género ([ACNUR](#)).

### Consejo para formación de formadores



Esta sesión está diseñada para actualizar a las y los participantes sobre los conceptos relacionados con el género y la violencia basada en género. Las personas que faciliten no necesitan repasar todos los conceptos con gran detalle y pueden usar su discreción para saltarse esta sesión con audiencias avanzadas. Sin embargo, es importante asegurarse de que los temas se mencionen a lo largo de la capacitación para cerciorar que la implementación de la PEAS siga enfocada en las personas sobrevivientes y sus necesidades, en lugar de simplemente marcar el cumplimiento de un requisito.

## PLENARIA: LA SALVAGUARDA Y LA PEAS (10 MIN)

**INTRODUCIR** la sesión explicando que, a lo largo de la capacitación, aprenderemos sobre medidas de PEAS. Estas garantizan la prevención y la respuesta a los incidentes de EAS causados por faltas de conducta del personal. Sin embargo, existe un concepto más amplio que se ocupa de todas las faltas de conducta del personal más allá de los incidentes de EAS. Esto se denomina salvaguarda e incluye todos los tipos de explotación y abuso, como el trabajo infantil o la trata de personas. Por lo tanto, la PEAS es sólo un aspecto de la salvaguarda y todas las medidas que se discutirán también son relevantes para la salvaguarda. Esto se debe a que en el centro de todas las faltas de conducta del personal se encuentra el desequilibrio de poder entre las organizaciones que prestan servicios y aquellas personas que necesitan estos servicios.

**PERMITIR** tiempo para preguntas

**EXPLICAR** que, en el marco del proyecto FPEAS, CRS no podrá prestar apoyo directo a los socios en materia de salvaguarda, pero que todas las estructuras y sistemas establecidos para la PEAS pueden utilizarse para cuestiones más amplias de abuso y explotación. Otra breve referencia a la salvaguarda se hará en el *Módulo 3: Desarrollo de la política de PEAS y del código de conducta (CdC)*.

**EXPLICAR** que algunos de los conceptos clave que se tratarán en esta sesión incluyen el poder, la violencia, los derechos humanos, el género y la violencia basada en género, la explotación y el abuso.

Para explorar más a fondo el concepto de poder, **INVITAR** a las y los participantes a unirse a un ejercicio. Una facilitadora o un facilitador participante dirigirá el ejercicio, utilizando la guía de facilitación que figura a continuación:

## PRÁCTICA DE FACILITACIÓN: CAMINATA DEL PODER (1 HORA)

Informar a las y los participantes que, en esta sesión, se explorarán conceptos básicos relacionados con el poder y la explotación y los abusos sexuales. **PEDIR** a las y los participantes que se paren en una sola fila a través de un lado de la sala, frente al facilitador/la facilitadora.

**DISTRIBUIR** las tarjetas de **H HC 1.3 Tarjetas de personajes para el ejercicio “Caminata del Poder”** a las y los participantes. Dar instrucciones de que no compartan la identidad de su personaje. Pídale que finjan ser ese personaje, y que formen una imagen de quiénes son y cómo es su vida. Entonces deben pensar en cuáles serían las respuestas de su personaje a una lista de preguntas.

**PEDIR** que den un paso hacia adelante si su respuesta es “sí” a una pregunta, y que se queden en su lugar si la respuesta es “no.”

**LEER** cada una de las siguientes preguntas, dando tiempo suficiente para que las y los participantes decidan o no si dar un paso hacia adelante.

- *¿Tuvo suficiente para comer hoy?*
- *¿Tiene efectivo en el bolsillo?*
- *¿Tiene una identificación válida emitida por el gobierno?*
- *¿Tiene acceso a un teléfono?*
- *Cuando está enfermo o enferma, ¿puede ver a una o un médico y pagar (si es necesario) por sus servicios?*
- *¿Viaja libremente dentro de su país de residencia?*
- *Si le robaran, ¿iría a la policía a denunciar el crimen?*
- *¿Terminó la escuela primaria?*
- *¿Sus opiniones e ideas son respetadas por su familia?*
- *¿Puede leer el periódico?*
- *¿Tuvo acceso a agua potable hoy?*
- *¿Tuvo acceso a una letrina o baño hoy?*

Para las siguientes preguntas **PEDIR** que se queden dónde están si la respuesta es “sí”, y que den un paso atrás si la respuesta es “no.”

- *¿Se siente a salvo de la EAS?*
- *Si fuera una víctima/sobreviviente de EAS, ¿reportaría el incidente?*
- *Si fuera una víctima/sobreviviente de EAS, ¿sabría qué tipo de asistencia podría recibir?*

**PREGUNTAR** a las y los participantes que se han movido menos (i.e. las personas menos privilegiadas):

- *¿Por qué están dónde están?*
- *¿Por qué se han movido tan poco o incluso hacia atrás?*

**PREGUNTAR** a las y los participantes que se han movido más (i.e. las personas más privilegiadas):

- *¿Por qué están dónde están?*
- *¿Por qué se han movido tanto?*

**REPLANTEAR** lo que dice cada participante, destacando el factor o los factores de vulnerabilidad (sexo/género, edad y/u otros factores de diversidad) que perjudican su personaje.

**PEDIR** a otras/otros participantes que revelen sus personajes y expliquen por qué dieron un paso adelante o no en respuesta a preguntas particulares.

Utilizar las siguientes preguntas para guiar la discusión:

- ¿Qué asumieron acerca de sus personajes que no haya sido definido de forma explícita (p. ej. edad, género, etnia)?
- ¿Quiénes son las personas más vulnerables de la comunidad? ¿Quiénes son las más poderosas?
- ¿Cómo afectó el riesgo adicional de explotación o abuso a la posición de aquellas personas más vulnerables (p. ej. las que menos se movieron)?
  - Aquellos personajes en riesgo de abuso y explotación dieron un paso atrás; esto muestra el impacto que incidentes como estos pueden tener en las personas.
  - El abuso y la explotación pueden causar lesiones, problemas de salud y fisiológicos y obstaculizar aún más la dignidad, el bienestar y el acceso de las personas a los derechos humanos.
- Imagina que trabajas para una ONG ayudando a personas necesitadas. ¿Qué grupos requerirían atención especial para facilitar su salvaguarda frente al riesgo de explotación y abuso por parte del personal de las ONG?
  - Dependiendo del contexto, pero probablemente relacionado con el sexo, la edad u otro factor de diversidad.
  - Las ONG (y, por ende, las personas que trabajan en las ONG) deciden quiénes reciben los recursos y quiénes no. Esto nos da mucho poder, o al menos la percepción de poder, que puede crear el riesgo de abuso y explotación.
- A menudo las personas tienen menos acceso a apoyo en función de su sexo/género, edad u otra condición de diversidad. ¿Cómo podría la falta de acceso a apoyo afectar aún más a las víctimas/sobrevivientes de explotación y abuso en tu contexto?
  - Podría impedir que la persona se recupere del incidente, prevenir que reclamen justicia, etc.

**DESTACAR** que las y los participantes estaban dispersos por toda la sala. Aquellos personajes con más poder y mayor acceso a sus derechos estaban más cerca del facilitador o de la facilitadora y los que eran más vulnerables estaban más atrás.

Todas las personas nacen iguales y con derechos humanos (como el derecho a la educación y el derecho a vivir en familia). Sin embargo, no todas las personas tienen acceso a esos derechos. No todas las personas experimentan el mundo de la misma manera. Si pertenecemos a un grupo que está marginado, o somos tratados de manera diferente debido a nuestro sexo/género, edad u otro factor de diversidad (socioeconómico, político, étnico o religioso), podemos estar menos protegidos o protegidas en nuestras sociedades, sólo en virtud de lo que somos. Los derechos humanos se pueden negar o abusar deliberadamente, poniendo en riesgo la seguridad y la dignidad de las personas, y aumentando el abuso o la explotación por parte de las personas en posiciones de poder.

Los derechos humanos se pueden negar o abusar deliberadamente, poniendo en riesgo la seguridad y la dignidad de las personas, y aumentando el abuso o la explotación por parte de las personas en posiciones de poder.

Después de que las y los participantes hayan regresado a sus asientos, **EXPLICAR** que este ejercicio tiene como objetivo demostrar cómo el desequilibrio de poder está en el corazón de las cuestiones de EAS/salvaguarda. **Las personas que trabajan en las ONG tienen un poder enorme, ya que nuestras organizaciones deciden quiénes reciben servicios y recursos y quiénes no.** Esto puede crear el riesgo de explotación y abuso, especialmente para aquellas personas que ya están marginadas debido a su sexo/género, edad u otros factores de diversidad, como la discapacidad, la falta de estabilidad económica, el ser miembro de una minoría religiosa/étnica/política.

Este desequilibrio de poder entre las personas que trabajan en el sector humanitario y aquellas que son más vulnerables está en el centro de las cuestiones de la EAS. Crea riesgos adicionales que deben abordarse tanto desde el punto de vista programático -en el diseño de los proyectos- como desde el punto de vista estructural dentro de las organizaciones mediante la PEAS/salvaguarda.

**INVITAR** a las y los participantes y a la facilitadora o al facilitador participante a que brinden retroalimentación del proceso de facilitación. Preguntar qué salió bien y cuáles fueron los desafíos. Resaltar los puntos y mensajes clave que faltaron, si los hubiese, de la facilitación.

**EXPLICAR** en plenaria que este ejercicio sirvió para resaltar varios conceptos clave que debemos entender para comprender mejor los fundamentos de la explotación y los abusos sexuales.

### PLENARIA: DERECHOS HUMANOS Y VIOLENCIA BASADA EN GÉNERO (VBG) (35 MIN)

**EXPLICAR** que el ejercicio mostró cómo algunas personas tienen más poder que otras y pueden acceder más fácilmente a sus derechos. Estos derechos se llaman derechos humanos y son las libertades más básicas que todos debemos poseer. Los derechos humanos:

- Obligan a los gobiernos (**garantes de derechos**) a respetar ciertas libertades de las personas.
- Son **garantías legales** universales que protegen a individuos y grupos.
- Son **universales** ya que todas las personas tienen derechos.
- Son **inalienables** porque no pueden ser renunciados o quitados arbitrariamente.

Por ejemplo, la [Declaración Universal de Derechos Humanos](#) establece los derechos básicos de todos los hombres, mujeres, niñas y niños, sin discriminación, como el derecho a la vida, la libertad y la seguridad, la educación y a vivir libres de tortura. Incluso las personas más vulnerables deberían poder disfrutar de estos derechos.

*Nota:* La EAS involucra la violación de varios derechos humanos básicos. Si el tiempo lo permite, pedir a las y los participantes algunos ejemplos de derechos humanos básicos que la EAS viola.

**DESTACAR** que la violencia es un comportamiento cuya intención es dañar a alguien y socavar su salud, bienestar o desarrollo. Esto significa que no son capaces de ejercer sus derechos. Puede tomar muchas formas, no sólo físicas, sino también económicas, sociales y estructurales.

**PEDIR** a las y los participantes que definan “género.” **EXPLICAR** que “género” es un concepto que se utiliza para describir las diferencias determinadas socialmente entre mujeres y hombres, mientras que “sexo” se utiliza para describir las diferencias físicas entre mujeres y hombres. Si las y los participantes no están familiarizados con estos conceptos, utilice el ejercicio siguiente.

#### Ejercicio opcional

**LEER** las siguientes declaraciones. Primero, pedir a cualquiera del grupo que crea que la declaración describe una diferencia de sexo que levante la mano. A continuación, pida a cualquiera del grupo que crea que la declaración describe una diferencia de género que levante la mano.

En discusión, **ACLARAR** cualquier declaración que sea necesaria:

- Las mujeres dan a luz a bebés, los hombres no (sexo).
- Las niñas pequeñas son amables y los niños pequeños son duros (género).
- Entre las y los trabajadores agrícolas, las mujeres perciben entre el 40% y el 60% del salario que perciben los hombres (género).
- Las mujeres pueden amamantar a los bebés, y los hombres pueden darles biberón a los bebés (sexo).

**EXPLICAR** que la violencia basada en género (VBG) es una forma de violencia que puede implicar el abuso de los derechos humanos, la mayoría de las veces como resultado de un abuso de poder, y que la violencia se basa en la desigualdad de género. La violencia basada en género viola numerosos principios consagrados en los instrumentos internacionales de derechos humanos. Estos derechos incluyen el derecho a la vida, la igualdad y la seguridad de la persona. La expresión “violencia basada en género” reconoce que la violencia surge de los roles de género, las relaciones de poder y, en particular, la subordinación de la mujer y su explotación relacionada. Para hacer frente a la violencia, también es necesario abordar las cuestiones de género.

Si las y los participantes no están familiarizados con esta información, el facilitador o la facilitadora tal vez desee destacar que existe un fenómeno mundial bien documentado en el que los hombres a menudo tienen poder y control sobre mujeres, niñas y niños, y pueden preservar ese poder mediante la violencia. Esto crea un ciclo de opresión que causa, produce y reproduce la violencia contra mujeres, niñas y niños. La violencia y el abuso perpetúan las desigualdades en las relaciones interpersonales y refuerzan las estructuras que permiten que continúe la violencia contra mujeres, niñas y niños. Las mujeres, niñas y niños se ven privados de poder debido al acceso desigual a los recursos y a la toma de decisiones. **RECAPITULAR** el tema de la violencia basada en género.

Ahora pausar para **EXPLICAR** que los conceptos que acabamos de cubrir pueden no ser nuevos para muchos participantes, pero los hemos repetido ya que es importante que los puntos focales puedan explicarlos a otras personas.

Recapitular en plenaria. **RESULTAR** que:

- Es más probable que las personas que ocupan cargos de poder cuenten con los recursos y el apoyo necesarios para garantizar el respeto de sus derechos, pero también es más probable que cometan abusos. Las personas más vulnerables pueden tener menos oportunidades de reclamar sus derechos y son más vulnerables a sufrir abusos.
- El desequilibrio de poder está en el centro de los incidentes de EAS porque las personas que trabajan en el sector humanitario tienen un poder enorme.
- Las personas y comunidades marginadas tienen muchas más probabilidades de ser más vulnerables durante una emergencia. El ejercicio “Caminata del Poder” ayudó a demostrar la prevalencia de estos desequilibrios de poder en la sociedad.
- Hay una dimensión de género, ya que las situaciones de emergencia tienden a exacerbar las vulnerabilidades existentes y, debido a las desigualdades históricas, las mujeres y las niñas tienden a verse más afectadas que los hombres.
- La explotación y los abusos sexuales son una forma de violencia basada en género. Cualquiera puede cometer EAS, pero las personas con mayor probabilidad de cometerla son hombres y las víctimas más probables son mujeres.

## SESIÓN 2: TOLERANCIA CERO HACIA LA EAS (30 MIN)

### Objetivos

- Comprender cómo la explotación y los abusos sexuales (EAS) pueden tener un impacto y causar graves daños a personas y comunidades.
- Comprender el compromiso sectorial de las personas que trabajan en el sector humanitario y de desarrollo con la tolerancia cero hacia la EAS.
- Entender los problemas de EAS como uno de los mayores fracasos en la protección de las personas que participan en programas del sector humanitario.



### Mensajes clave

- La explotación y los abusos sexuales por parte del personal son inaceptables y están prohibidos.
- Las organizaciones tienen la responsabilidad de crear y mantener un entorno que impida la EAS y de responder a todas las alegaciones e incidentes de abuso.
- En vista de incidentes recientes de EAS perpetrados por trabajadores del sector humanitario, no debe suponerse que las ONG están libres de EAS. Hay una necesidad urgente de una respuesta sistemática y normalizada.



### Materiales

- Proyector y diapositivas
- Rotafolio, papel para rotafolio y marcadores



### Herramienta de capacitación

- Video: [Servir con orgullo: Tolerancia cero con la explotación y los abusos sexuales](#)<sup>2</sup>



### Folleto

- Folleto 1.2 Los Seis Principios Básicos del Comité Permanente entre Organismos (IASC, por sus siglas en inglés) (uno por participante)



### Recursos en línea

- [Sitio web](#) del Grupo de Trabajo de PEAS.
- [Sitio web](#) del IASC.



2. Inter-Agency Standing Committee (IASC) Grupo de Trabajo para la Protección contra la Explotación y el Abuso Sexuales. 2015. [Servir con orgullo: Tolerancia cero con la explotación y los abusos sexuales](#).

## EJERCICIO: SERVIR CON ORGULLO (30 MIN)

**INTRODUCIR** la sesión mostrando el video [Servir con orgullo: Tolerancia cero con la explotación y los abusos sexuales](#) (empieza a las 06:08 y se interrumpe a las 07:30).

**Nota para facilitadores** Según la audiencia y el contexto, se pueden utilizar otros vídeos:

- [No Hay Excusa para el Abuso](#) (InterAction 2020) (disponible en varios idiomas).
- [Sexo Transaccional](#) (Caritas 2019) (con subtítulos en varios idiomas).

**PROMOVER** una atmósfera tranquila y reflexiva mientras las y los participantes comparten sus reacciones y experiencias. No insistir en que las personas participen en la discusión, y evitar poner a nadie en la mira.

### PREGUNTAR:

- *¿Cuáles son sus pensamientos iniciales sobre el video?*
- *¿Cuáles creen que son algunas de las cuestiones clave planteadas por este vídeo?*

**EXPLICAR** cómo los actos de EAS pueden causar daño grave a individuos, comunidades y organizaciones:

- Esto incluye las consecuencias físicas, mentales y emocionales para la persona sobreviviente, que pueden ser traumáticas y duraderas.
- También hay consecuencias para la comunidad, la persona que comete el abuso, la organización y cualquier niña o niño nacido como resultado de la EAS.
- La EAS puede tener lugar en cualquier región bajo cualquier intervención humanitaria o de desarrollo. Es importante no asumir que las ONG están libres de EAS.
- Explique que la protección frente a la EAS implica abordar los actos de EAS por parte del personal a través de un conjunto de políticas y procedimientos claramente definidos para poner fin a EAS por parte de las personas que trabajan en el sector humanitario, tanto en contextos humanitarios como de desarrollo.
- Dos herramientas clave de prevención de la EAS son una política de PEAS y un código de conducta.

**COMPARTIR** con las y los participantes los antecedentes para abordar el EAS mediante la presentación del [Boletín del Secretario General de las Naciones Unidas de 2003: Medidas especiales de protección contra la explotación y abusos sexuales](#) como instrumento para prevenir los casos de EAS por parte de las personas que trabajan en el sector humanitario.

**EXPLICAR** que:

- La prevención es el primer paso en la lucha contra la EAS con una serie de instrumentos y mecanismos que aumentan la capacidad de una organización para prevenir incidentes de EAS.
- Los incidentes del EAS se deben a comportamientos y actitudes del personal que deben abordarse formalmente mediante políticas y procedimientos institucionales.
- Debe entenderse el papel del liderazgo y su compromiso con el establecimiento, la promoción y el cumplimiento de políticas y procedimientos relacionados con la PEAS.

**EXPLICAR** que el Comité Permanente entre Organismos (IASC, por sus siglas en inglés) fue establecido en 1992 por una Resolución de las Naciones Unidas como mecanismo principal para la coordinación interinstitucional de la asistencia humanitaria para todos los actores de este sector. El IASC es uno de los actores clave en la definición y promoción de las normas de PEAS. Sus [Seis Principios Básicos Relativos a la Explotación y los Abusos Sexuales](#), actualizados en 2019, definen estándares de comportamiento para todas las personas que trabajan en el sector. Estos han sido traducidos a más de 100 idiomas.

**PEDIR** a las y los participantes que lean cada uno de los estándares actualizados.

**DISTRIBUIR** **F** Folleto 1.2 Los Seis Principios Básicos del IASC 2019.

**DESTACAR** que los Seis Principios Básicos deben ser incluidos en cualquier código de conducta y, junto con las Ocho Normas Mínimas de Operación para la PEAS del IASC, deben ser parte integral de cualquier política de PEAS. Se seguirán examinando en las siguientes sesiones.

En plenaria, **RECAPITULAR** los puntos clave planteados en esta sesión:

- La explotación y los abusos sexuales son inaceptables y están prohibidos para el personal.
- Las organizaciones tienen la responsabilidad de crear y mantener un entorno que impida la explotación y los abusos sexuales y de responder a todas las alegaciones e incidentes de abuso.
- Es importante no asumir que las ONG están libres de EAS. Las personas que trabajan en el sector humanitario se han enfocado más en la EAS debido a incidentes recientes, y la necesidad de una respuesta sistemática y normalizada es urgente.

# Folleto 1.1 Agenda para la formación de formadores en PEAS

**PSEA Training of Trainers Agenda**

Note: exercises marked with an Asterisk (\*) will be facilitated by the participants

Time	Topic	Content	Duration
<b>Day 1</b>			
	Intro to PSEA	Session 1: Overview of PSEA TDT training	30 min
	HR	Session 2: Key concepts - Safeguarding and PSEA - Power/Abuse - Human rights and GBV - Preventing SEA - Zero tolerance	2h45
	PSEA and Safe Programming	Session 2: Understanding safe programming - 6 Core Principles Session 3: Identifying protection/SEA risks Session 3: Mitigating protection/SEA risks Wrap-up and module review	60 min 30 min 30 min 20 min
<b>Day 2</b>			
	PSEA Policy and CoC	Session 1: PSEA Policies Session 2: Code of Conduct*	1 h 2 h
	Developing PSEA HR Policies and Measures	Session 1: Staff understanding of PSEA Session 2: PSEA HR measures Intro and exercise on job interview and advertisement Module review	20 min 2 h 15 min 15 min
<b>Day 3</b>			
	Community Engagement and PSEA	Session 1: What is Accountability* Session 2: Community engagement and information sharing	45 min 1.5 h
	Feedback and complaints mechanism	Session 1: Feedback and complaints mechanisms and PSEA - Exercise Three lines, PARING - Exercise PSEA messages - Module review Session 2: Feedback and complaints mechanism - Overview of feedback and response mechanism - Encouraging feedback - exercise - Minimum PSEA messages Session 3: Handling feedback and complaints - Standard of effective feedback and complaint mechanism - Exercise 12 steps in handling complaints** - Exercise - sensitive vs non-sensitive feedback	1 h 1h 45 min

Training of Trainers SPSEA Project, 2020, CRS, v.2

# Folleto 1.2 Los Seis Principios Básicos del IASC

**IASC Inter-Agency Standing Committee**  
12 September 2019

**IASC Six Core Principles Relating to Sexual Exploitation and Abuse**

1. "Sexual exploitation and abuse by humanitarian workers constitute acts of gross misconduct and are therefore grounds for termination of employment.
2. Sexual activity with children (persons under the age of 18) is prohibited regardless of the age of majority or age of consent locally. Mistaken belief regarding the age of a child is not a defence.
3. Exchange of money, employment, goods, or services for sex, including sexual favours or other forms of humiliating, degrading or exploitative behaviour is prohibited. This includes exchange of assistance that is due to beneficiaries.
4. Any sexual relationship between those providing humanitarian assistance and protection and a person benefiting from such humanitarian assistance and protection that involves improper use of rank or position is prohibited. Such relationships undermine the credibility and integrity of humanitarian aid work.
5. Where a humanitarian worker develops concerns or suspicions regarding sexual abuse or exploitation by a fellow worker, whether in the same agency or not, he or she must report such concerns via established agency reporting mechanisms.
6. Humanitarian workers are obliged to create and maintain an environment which prevents sexual exploitation and abuse and promotes the implementation of their code of conduct. Managers at all levels have particular responsibilities to support and develop systems which maintain this environment.





# HC 1.2 Formulario de retroalimentación sobre la práctica de facilitación\*

Ejercicio: \_\_\_\_\_ Facilitador: \_\_\_\_\_

Califica los siguientes elementos

	Muy pobre	Pobre	Satisfactorio	Buena	Muy buena	N/A	Observaciones/Recomendaciones
Introducción a la sesión							
Instrucciones de tareas							
Facilitación de la discusión							
Involucramiento del público							
Claridad de los mensajes clave							
Actitud/comportamiento del facilitador / de la facilitadora							

¿Qué fue lo que hizo mejor la persona que facilitó?

\_\_\_\_\_

¿Qué necesita mejorar la persona que facilitó?

\_\_\_\_\_

\* Adaptado de CRS, EMECA Safeguarding ToT Focal Points (Puntos Focales de Formación de Formadores para la Salvaguarda de CRS, EMECA)

# HC 1.3 Tarjetas de personajes ejercicio Caminata del Poder

MIEMBRO DE UNA MINORÍA RELIGIOSA	AGRICULTOR DE SUBSISTENCIA DE 65 AÑOS CON UNA ESPOSA Y SEIS HIJOS QUE VIVEN EN UNA REGIÓN QUE EXPERIMENTA CONFLICTO ÉTNICO	LIDERESA O LÍDER RELIGIOSO TRABAJANDO EN UNA COMUNIDAD PACÍFICA	MUJER DE 15 AÑOS JEFA DE FAMILIA EN UNA ALDEA RURAL CON DOS HERMANAS MENORES
ADOLESCENTE DE 12 AÑOS RECIÉN CASADA	REFUGIADO DE UN PAÍS VECINO	HOMBRE ADOLESCENTE DE 16 AÑOS VÍCTIMA DE LA TRATA	HOMBRE AGENTE DE POLICÍA
SOBREVIVIENTE DE UN TERREMOTO CON DISCAPACIDAD PERMANENTE	LÍDER POLÍTICO	VIUDA DE 45 AÑOS CON SEIS HIJOS	EMPLEADA/O DE UNA ONG (PERSONAL NACIONAL)
PERSONA TRANSGÉNERO	TRABAJADOR MIGRANTE SIN DOCUMENTACIÓN LEGAL	EMPLEADA/O DE UNA ONG (PERSONAL LOCAL)	HOMBRE DE NEGOCIOS EXITOSO
PERSONA DROGADICTA DE 17 AÑOS QUE VIVE EN LA CALLE	MADRE SOLTERA DE 16 AÑOS QUE ES UNA TRABAJADORA SEXUAL	NIÑA CIEGA DE 10 AÑOS EN UN ORFANATO	TRABAJADORA O TRABAJADOR HUMANITARIO CON LAS NACIONES UNIDAS
MUJER JEFA DE FAMILIA	NIÑO/A NO ACOMPAÑADO/A	HOMBRE CON UNA DISCAPACIDAD MENTAL	HIJO DE UN OPOSITOR POLÍTICO
MUJER PRESIDENTE DE UN GRUPO O ASOCIACIÓN	TRABAJADORA DEL SECTOR TEXTIL		



Adaptado del Grupo de Trabajo para la Transversalización de la Protección, Módulo 1: Protección, de la Capacitación sobre la Transversalización de la Protección.

# Guía de Facilitación

## Módulo 2: La PEAS y la programación segura

- Comprender cómo los enfoques y prácticas de programación segura pueden ayudar a identificar y mitigar los riesgos de explotación y abusos sexuales en los programas.

SESIÓN 1: COMPRENSIÓN DE LA PROGRAMACIÓN SEGURA (1 HORA)

SESIÓN 2: IDENTIFICACIÓN DE LOS RIESGOS DE PROTECCIÓN Y EAS (45 MIN)

SESIÓN 3: MITIGACIÓN DE LOS RIESGOS DE PROTECCIÓN Y EAS (45 MIN)

### Participantes

Formación de formadores



Puntos focales de PEAS/  
salvaguarda/  
protección

Fase de puesta en marcha de la capacitación



Personal del programa

### Duración

2 horas, 30 min



## SESIÓN 1: COMPRENSIÓN DE LA PROGRAMACIÓN SEGURA (1 HORA)

### Objetivos

- Las y los participantes entienden qué es la programación segura y por qué es importante.
- Las y los participantes entienden cómo la programación segura puede contribuir a los esfuerzos en materia de PEAS.



### Mensajes clave

- La programación segura, también conocida como la transversalización de la protección, se trata de mejorar la seguridad, la dignidad y el acceso significativo en los programas. No significa cambiar lo que se presta, sino pensar en el proceso de cómo se presta la asistencia.
- La programación segura puede ayudar a minimizar el riesgo de EAS por parte del personal humanitario en las comunidades porque implica establecer medidas para prevenir y responder al daño causado por el personal y los programas. Esto incluye medidas para impedir que el personal aproveche sus posiciones de poder.
- Por lo tanto, la programación segura permite a los equipos poner en práctica estrategias de PEAS a nivel del programa.



### Materiales

- Proyector y diapositivas
- Rotafolio, papel para rotafolio y marcadores
- Tarjetas



### Herramienta de capacitación

- HC 2.1 Vínculos entre la programación segura y la PEAS (uno por participante)



### Folleto

- Folleto 2.1 Nota informativa: Transversalización de la protección / programación segura y digna (con enfoque de PEAS) (uno por participante)



### Recursos en línea

Vídeo sobre la transversalización de la protección (Grupo de Trabajo para la Transversalización de la Protección, PMWG por sus siglas en inglés)

- [Español](#)
- [Inglés](#)
- [Francés](#)
- [Árabe](#)



## PREPARACIÓN (CON ANTELACIÓN)

**PREPARAR** tarjetas con los ocho componentes básicos de la transversalización de la protección.

1. Análisis
2. Focalización y diversidad de necesidades
3. Intercambio de información
4. Participación comunitaria
5. Mecanismos de retroalimentación y quejas
6. Coordinación e incidencia
7. Mapeo y derivación
8. Conducta del personal

**PEGARLOS** en una pared donde sean claramente visibles.

## EJERCICIO (10 MIN)

**INTRODUCIR** la sesión diciendo que la programación segura también se conoce como transversalización de la protección. **PREGUNTAR** a las y los participantes si están familiarizados con el concepto y si han participado en una capacitación sobre programación segura o transversalización de la protección.

**EXPLICAR** que, dentro del salón, ya hay mucha experiencia sobre el tema. En este módulo, extraeremos de ella y mostraremos los enlaces con la PEAS.

**MOSTRAR** el video del [Grupo de Trabajo para la Transversalización de la Protección](#).

**PEDIR** a las y los participantes que discutan las respuestas a las siguientes preguntas con la persona que tengan a la par:

- *¿Cuál es su propia experiencia con la integración de la programación segura o la transversalización de la protección en su trabajo?*
- *¿Cómo se relaciona su experiencia con los ocho componentes del marco de la transversalización de la protección?*

**DAR** 5 minutos para hacer este ejercicio.

**PEDIR** a las y los participantes que compartan sus ideas. **ESCRIBIR** sus respuestas en el rotafolio y relacionar las experiencias de cada participante con los ocho componentes principales del marco usando las tarjetas preparadas a continuación: **RESALTAR** que:

- La programación segura también se conoce como transversalización de la protección.
- La programación segura consiste en aumentar la seguridad, la dignidad y el acceso.
- Todo el personal tiene un papel que desempeñar en la programación segura.
- La programación segura no se centra en lo que hacemos, sino en cómo lo hacemos.
- Un enfoque para la programación segura se delinea en el marco de transversalización de la protección que consta de ocho componentes básicos. Estas son las acciones prácticas que los equipos pueden tomar.

### Consejo para formación de formadores



Con ciertas audiencias, puede ser mejor no utilizar el lenguaje de la transversalización de la protección, sino centrarse únicamente en la programación segura.

## EJERCICIO (30 MIN)

**EXPLICAR** que la programación segura juega un papel crítico en apoyar los esfuerzos de PEAS. La programación segura se trata de poner en operación la PEAS a nivel de programa y de acciones prácticas que el personal puede tomar para minimizar y abordar el daño causado por el mismo personal y los programas. **DIVIDIR** a las y los participantes en dos grupos (Grupo A y Grupo B).

**DAR** al Grupo A las tarjetas con los primeros cuatro componentes del marco y ocho conjuntos de acciones prácticas que se pueden tomar para minimizar y abordar la EAS.

**H HC 2.1. Vínculos entre la programación segura y la PEAS.** **DAR** al Grupo B las tarjetas con los otros cuatro componentes del marco y ocho conjuntos de acciones prácticas que se pueden tomar para minimizar y abordar la EAS. **H HC 2.1. Vínculos entre la programación segura y la PEAS.**

**PEDIR** que emparejen las tarjetas con la lista apropiada de acciones. **DAR** a cada grupo 10 minutos. **ROTAR** los grupos y darles otros 5 minutos.

**REVISAR** las respuestas y discutir:

- Cómo los componentes del marco de transversalización de la protección se vinculan a la PEAS.
- Cómo estas acciones resuenan con las propias experiencias de las y los participantes.

### 1. Análisis

- Incluir preguntas específicas de EAS en las evaluaciones de necesidades para entender los riesgos específicos que los programas y el personal pueden representar.
- Reunir datos desglosados por edad, género y otros factores de vulnerabilidad.
- Incluir las preocupaciones de la EAS en las estrategias nacionales, las evaluaciones de mitad de período, las evaluaciones finales y otros procesos pertinentes de planificación y análisis.

### 2. Focalización y diversidad de las necesidades

- Adaptar o rediseñar cualquier programa/proyecto que presente un riesgo de EAS por parte del personal o equipo asociado.
- Organizar distribuciones más cercanas a los hogares de las mujeres y las niñas, y más temprano en el día, para que estén en menor riesgo de ser atacadas en la oscuridad camino a su casa.
- Construir instalaciones de baño privadas para mujeres y niñas

### 3. Intercambio de información

- Proporcionar a miembros de la comunidad información sobre cuál es el comportamiento apropiado del personal y cuál es el comportamiento inapropiado del personal.
- Asegurar que las organizaciones socias y las comunidades puedan presentar quejas confidenciales, por ejemplo, sobre cualquier abuso o explotación que hayan sufrido por parte del personal.
- Compartir información escrita y verbal sobre la PEAS a través de folletos, carteles y reuniones comunitarias.

### 4. Involucramiento de la comunidad

- Involucrar a las comunidades en las decisiones sobre el tipo de mecanismos de quejas que preferirían para presentar quejas de temas sensibles.
- Identificar las prácticas y tradiciones comunitarias de naturaleza sexual que son potencialmente abusivas y perjudiciales para los resultados de la programación.
- Utilizar diferentes métodos y herramientas para interactuar con diferentes grupos sobre temas de EAS.

### 5. Mecanismos de retroalimentación y quejas

- Establecer mecanismos confidenciales para asegurar que cualquier persona afectada por abuso o explotación por parte del personal o afiliados pueda presentar una queja.
- Proporcionar información a la comunidad del proceso de tramitación de quejas, su propósito y limitaciones, cómo funciona y quiénes son responsables.
- Revisar las tendencias de quejas de EAS, reportar a la administración y ajustar el programa según lo apropiado.

### 6. Conducta del personal

- Asegurar de que el código de conducta y la política de protección/salvaguarda de la organización indiquen tolerancia cero frente al abuso o la explotación y den una orientación clara sobre la forma de reportar cualquier preocupación.
- Orientar al personal y los afiliados sobre el código de conducta de la organización y la política de protección (o salvaguarda) de la niñez y de personas adultas vulnerables.
- Proporcionar formas seguras y confidenciales de recibir y responder a las quejas sobre el comportamiento del personal que el personal entienda y utilice cuando es necesario.

### 7. Mapeo y derivación

- Proporcionar al personal tarjetas laminadas que indiquen cuáles proveedores de servicios se utilizarán si entran en contacto con alguien que ha sufrido violencia o abusos, incluso a manos de un miembro del personal.
- Contactar al clúster de protección/grupo de coordinación más cercano para obtener información sobre el funcionamiento de los servicios para las víctimas/sobrevivientes de EAS (atención de la salud, servicios médicos/psicosociales/jurídicos, refugios, policía, etc.)
- Orientar al personal y a los socios sobre qué decir y cómo comportarse si un miembro de la comunidad les informa de un problema de EAS.

### 8. Coordinación e incidencia

- Plantear preocupaciones a las y los actores de protección pertinentes, por ejemplo, si hay rumores en torno a EAS por parte del personal de las ONG, como el intercambio de asistencia por sexo.
- Compartir experiencias de la transversalización de la PEAS en proyectos/programas con el grupo de protección y el clúster de coordinación de PEAS; cuando esté disponible, aprovechando las perspectivas de la comunidad y los socios locales. Plantear cuestiones, como la prestación de servicios inseguros, la violencia basada en género y la violencia y los abusos generales, a las y los actores responsables (p. ej., gobierno local, clúster de protección).

**MENCIONAR** que este módulo se centrará en ciertos componentes, incluyendo el análisis. Otros componentes serán cubiertos en los otros módulos (p. ej., retroalimentación y quejas).

**DESTACAR** otras áreas clave de la intersección de la transversalización de la protección y la PEAS:

- Las personas que participan en el programa y que necesitan desesperadamente bienes y servicios serán más vulnerables a la explotación. Las medidas de programación seguras pueden ayudar a reducir la vulnerabilidad de las personas a la explotación y el abuso en general, y más específicamente a la EAS por parte del personal.
- La programación segura implica poner en marcha medidas para prevenir y responder al daño causado por el personal y los programas. Esto incluye medidas para impedir que el personal explote sus posiciones de poder.
- La programación segura tiene que ver con aumentar la seguridad, la dignidad y el acceso, y se logra construyendo relaciones de confianza positivas con las comunidades. Esto también es esencial para la PEAS. Al fomentar la confianza en los programas, involucrar a las comunidades y responder a la retroalimentación programática, también fortalece la confianza de la gente para reportar temas sensibles.

## EJERCICIO (OPCIONAL) (15 MIN)

**LEER** el siguiente estudio de caso:

*Usted está haciendo una visita rutinaria de monitoreo a un sitio del programa y se reúne con el equipo en la mesa de ayuda para ver qué retroalimentación están recibiendo. No hay mucho que reportar, pero, en lo que usted está observando las actividades, una persona del equipo le dice que, más temprano en el día, una mujer vino a hablar con ella. La mujer le dijo que, para acceder a los servicios del programa, se vio obligada a tener relaciones sexuales con un miembro del personal de su organización. Dijo que el miembro del personal le indicó que él entregaría los bienes, ya que la mujer no podía cargarlos a su casa debido a la larga distancia, y cuando llegó a su casa, la violó. (Este es un caso real reportado en Mozambique.)*

*¿Qué acciones inmediatas tomaría?*

En plenaria, **PEDIR** a las y los participantes que compartan sus pensamientos. **EXPLICAR** cómo estas acciones se vinculan con los componentes básicos del marco de la transversalización de la protección y proporcionar orientación adicional, en caso sea necesario:

Acción	Componentes básicos del marco	Recomendaciones
Retirar a la persona de sus funciones en el campo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Conducta del personal</li> <li>■ Mecanismo de quejas y retroalimentación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ No informar al miembro del personal de que ha habido una queja sobre su persona, ya que esto podría llevarle a intimidar a los testigos y a la víctima/sobreviviente, poniendo a las personas en mayor riesgo y obstaculizando el proceso de investigación.</li> <li>■ Considerar darle al miembro del personal una tarea plausible basada en la oficina que llevará algún tiempo.</li> <li>■ Asegurar de que no tengan acceso al sitio de campo o a las y los participantes del programa y, si es posible, que no tengan oportunidades de representar a la organización externamente.</li> <li>■ Garantizar la confidencialidad del proceso de investigación para proteger a la víctima/sobreviviente, al equipo de investigación y al miembro del personal acusado.</li> <li>■ Suspender al miembro del personal una vez iniciada la investigación.</li> </ul>
Facilitar el acceso de la víctima/sobreviviente a servicios médicos, psicosociales y legales, y a cualquier otro que pueda necesitar.	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Mapeo y derivación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Orientar a la víctima/sobreviviente a organizaciones especializadas, o servicios gubernamentales o privados con la capacidad y los recursos dedicados.</li> <li>■ No entrevistar a la víctima/sobreviviente; ese es el papel del equipo de investigación.</li> </ul>
Realizar un análisis de riesgo de protección al inicio de todos los programas y poner en marcha acciones de mitigación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Análisis</li> <li>■ Focalización y diversidad de las necesidades</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Si la estrategia de focalización se hubiese adaptado para proporcionar apoyo adicional a las mujeres jefas de familia, las personas de edad y las personas con discapacidad que no pueden llevar paquetes pesados a sus casas, este riesgo podría haberse mitigado.</li> <li>■ Seguir las directrices de programación segura específicas del sector (ej. listas de control específicas del sector).</li> </ul>

## PLENARIA (5 MIN)

**DAR** a las y los participantes una copia del **F Folleto 2.1 Nota informativa: Transversalización de la protección/ programación segura y digna (con enfoque de PEAS)**.

### PARA CERRAR:

- La programación segura también se conoce como la transversalización de la protección.
- Un enfoque de transversalización de la protección se delinea en el Marco para la Transversalización de la Protección que consiste en 8 componentes básicos. Estas son acciones prácticas que los equipos pueden tomar.
- La programación segura trata de poner en operación la PEAS a nivel de programa y sobre las acciones prácticas que el personal puede tomar para minimizar y abordar el daño causado por el personal y los programas.

## SESIÓN 2: IDENTIFICACIÓN DE LOS RIESGOS DE PROTECCIÓN Y EAS (45 MIN)

### Objetivo

- Las y los participantes entienden si y cómo los riesgos identificados de EAS afectarán al programa.



### Mensaje clave

- Es esencial considerar los riesgos de EAS por parte del personal o equipo asociado al diseñar e implementar un programa/proyecto



### Materiales

- Proyector y diapositivas
- Notas adhesivas o tarjetas
- Rotafolio y papel para rotafolio



### Herramienta de capacitación

- HC 2.2 Riesgos de protección



## EJERCICIO DE LAS BURBUJAS PARTE 1 (45 MIN)

**DIVIDIR** a las y los participantes en tres o cuatro grupos. **PREGUNTAR** quiénes ya han hecho el ejercicio de las burbujas antes para que apoyen al resto del grupo y aclaren las instrucciones si es necesario.

**DISTRIBUIR** **H** **HC 2.2 Riesgos de protección. EXPLICAR** que esta lista incluye algunos problemas de protección que el personal podría encontrar en sus contextos.

**PEDIR** que lean la lista y se centren en el contexto en el que están trabajando. Pedir que eliminen o agreguen riesgos de protección según su contexto.

**PEDIR** que seleccionen entre tres y cinco de los riesgos más importantes por categoría (violencia basada en género, protección de la niñez, seguridad física de los civiles, vivienda, tierras y propiedades, falta de acceso a los servicios) y que escriban un riesgo por nota adhesiva. Los grupos deben entonces dibujar de tres a cinco burbujas en un rotafolio y agrupar estos riesgos alrededor de la categoría relevante.

**PEDIR** a las y los participantes que dediquen más tiempo a los riesgos y problemas relacionados con la explotación y los abusos sexuales en las comunidades. Si estos riesgos ya existen en la comunidad, ¿es más probable que ocurra explotación y abuso por parte del personal?

**DEMOSTRAR** que el análisis final puede parecerse al ejemplo de la diapositiva, que es de las Filipinas.

**DESTACAR** que las y los participantes que trabajan con organizaciones que no tienen un mandato de protección no deberían tener que recopilar toda esta información de la comunidad:

- El personal no relacionado con el tema de protección NO debe recopilar datos sobre los riesgos de protección directamente de las poblaciones afectadas. Por el contrario, deberían utilizar la información y los datos existentes reunidos por expertos en protección, como el clúster de protección y las organizaciones con un mandato de protección.
- Las organizaciones generalistas pueden hacer daño en la comunidad preguntando sobre cuestiones de protección debido a que son temas sensibles.

**RECAPITULAR** destacando lo siguiente:

- Evaluar el contexto en el que se llevará a cabo el programa.
- Es esencial determinar los riesgos generales y las cuestiones relacionadas con la explotación y abusos sexuales en las comunidades.
- El análisis del contexto (incluidos los riesgos de protección) debe informar la toma de decisiones y debe actualizarse periódicamente.
- Las comunidades que ya sufren abusos y explotación son más vulnerables a que éstos sean perpetrados por el equipo, personal asociado y contratistas.

### Consejo para formación de formadores



Los facilitadores o las facilitadoras pueden elegir dar tiempo para que las y los participantes presenten sus burbujas en plenaria, especialmente si se han identificado riesgos EAS desconocidos o inesperados.

## SESIÓN 3: MITIGACIÓN DE LOS RIESGOS DE PROTECCIÓN Y EAS (45 MIN)

### Objetivos

- Las y los participantes entienden cómo adaptar programas/proyectos si hay riesgos de EAS.
- Las y los participantes identifican medidas sencillas de mitigación que pueden adoptarse en respuesta a los riesgos generales y específicos de la EAS.



### Mensaje clave

- Es crítico adaptar o rediseñar cualquier programa/proyecto que presente un riesgo de EAS por parte del equipo o personal asociado.



### Materiales

- Proyector y diapositivas
- Rotafolios, papel para rotafolio y marcadores
- Tarjetas



### Recursos en línea

- Manual de Operaciones en Campo para Contextos de Emergencia de CRS ([EFOM](#))
- [Aplicación móvil para la Transversalización de la Protección](#)



## EJERCICIO DE LAS BURBUJAS (PARTE 2) (30 MIN)

**PEDIR** a las y los participantes que se vuelvan a juntar en los grupos en los que estuvieron durante el ejercicio de burbujas para el análisis de protección. Utilizar el análisis realizado en el ejercicio anterior como punto de partida. **PEDIR** a los grupos que se centren únicamente en los riesgos de EAS identificados y que consideren lo siguiente:

- *¿Podría el programa/proyecto aumentar o exacerbar los riesgos de EAS por parte del equipo y personal asociado?*

En plenaria, **PEDIR** a las y los participantes que den información adicional sobre cómo el programa o proyecto podría aumentar los riesgos de EAS identificados.

**PEDIR** a las y los participantes que piensen en estrategias de mitigación. Por ejemplo:

- Mapear los patrones de comportamiento dentro de las familias y comunidades al diseñar programas y proyectos, p. ej. quién trae agua, quién maneja los ingresos de los hogares. Estos patrones de comportamiento podrían hacer que ciertos miembros de la familia sean más vulnerables a la EAS, como las adolescentes que buscan agua en puntos remotos.
- Cerciorar de que todas las personas involucradas en la entrega de bienes y servicios se aseguren de que él o la participante del programa esté seguro/a. Por ejemplo, si la explotación sexual es un riesgo para las mujeres mayores en los programas de refugio, es importante considerar la posibilidad de proporcionar mano de obra adicional para ayudarlas a reparar/reconstruir sus refugios. Monitorear, con las comunidades con las que está trabajando, si el programa/proyecto es seguro. Hacer preguntas específicas sobre si el daño o el abuso ha surgido debido a la entrega de bienes y servicios, si se ha reportado, y qué ayudaría a evitar que surja en el futuro.
- Incluir en el presupuesto del programa/proyecto los costos de prevención, sensibilización y capacitación sobre la EAS y respuesta.
- Incorporar la sensibilización y las comunicaciones sobre la PEAS en las actividades del programa/proyecto.

**PEDIR** a cada grupo que escriba medidas y estrategias de mitigación en una tarjeta y que las agreguen a sus rotafolios de burbujas.

Si el tiempo lo permite, **PEDIR**:

- *¿Se enfrentaron a algún desafío en la adaptación del programa/proyecto a los riesgos de la EAS (presupuesto, barreras organizativas, requisitos de los donantes, etc.)? Si es así, ¿cómo los abordaron?*

### PARA CERRAR LA SESIÓN

- Las y los participantes del programa que necesitan bienes y servicios desesperadamente serán más vulnerables a la explotación.
- Es esencial adaptar, o rediseñar, cualquier programa/proyecto que presente un riesgo de EAS por parte del equipo o personal asociado.

**COMPARTIR** recursos adicionales:

- [Protection Risk Analysis Matrix and Action Plan Template](#) (Matriz de análisis de riesgos de protección y plantilla de plan de acción) CRS
- [Protection Mainstreaming Framework](#) (Marco de Transversalización de la Protección) PMWG
- [Protection Risk Analysis](#) (Análisis de riesgo de protección) CRS
- [Guidance Note: How to Incorporate Protection Mainstreaming in Project Designs and Funding Proposals](#) (Nota de orientación: Cómo incorporar la transversalización de la protección en los diseños de proyectos y las propuestas de financiación) PMWG
- Protection Mainstreaming Monitoring, Evaluation and Learning Toolkit (Kit de herramientas para el Monitoreo, Evaluación y Aprendizaje de la Transversalización de la Protección) PMWG
- [Protection Mainstreaming Sector Checklists](#) (Shelter, WASH, Cash, Safe Distribution, etc.) (Listas de verificación para el sector de la transversalización de la protección (vivienda, agua, saneamiento e higiene, efectivo, distribución segura, etc.) PMWG

**Recursos en línea**

- [Programas seguros y dignos de CRS](#)
- [Aplicación móvil para la Transversalización de la Protección](#)

## REVISIÓN DEL MÓDULO PARA SU PUESTA EN MARCHA (15 MIN)

**PEDIR** a cada participante que utilice la plantilla del plan de capacitación del *Módulo 1* para modificar o reflexionar sobre la sesión para la fase de puesta en marcha.

**RESALTAR** que este módulo debería estar dirigido a todo el personal del programa.

## Folleto 2.1 Nota informativa

### TRANSVERSALIZACIÓN DE LA PROTECCIÓN / PROGRAMACIÓN SEGURA Y DIGNA (CON ENFOQUE DE PEAS)

#### ¿Qué es la transversalización de la protección?

La transversalización de la protección es el proceso de incorporar los principios de protección y promover el acceso, seguridad y dignidad significativa en la ayuda humanitaria. Los principios rectores que deben tenerse en cuenta en todas las actividades humanitarias son:

1. **Priorizar la seguridad y dignidad y evitar causar daño:** Prevenir y minimizar en lo posible cualquier efecto negativo no deseado de su intervención que pueda aumentar la vulnerabilidad de las personas a los riesgos físicos y psicosociales.
2. **Acceso significativo:** Organizar el acceso de las personas a la asistencia y los servicios de forma imparcial, en proporción a las necesidades y sin ningún tipo de obstáculos (p. ej., discriminación). Prestar especial atención a las personas y los grupos que puedan ser particularmente vulnerables o tener dificultades para acceder a la asistencia y los servicios.
3. **Rendición de cuentas a las y los participantes del programa:** Establecer mecanismos apropiados a través de los cuales las poblaciones afectadas puedan medir la adecuación de las intervenciones o abordar preocupaciones y quejas.
4. **Participación y empoderamiento:** Apoyar el desarrollo de capacidades de autoprotección y ayudar a las personas a reivindicar sus derechos, incluyendo, pero no exclusivamente, el derecho a la vivienda, la alimentación, el agua y el saneamiento, la salud y la educación.



Un servicio de asistencia en una distribución de alimentos.

#### ¿Por qué es importante la transversalización de la protección?

La transversalización de la protección puede ayudarnos a mejorar la calidad de la programación humanitaria garantizando el acceso a la asistencia de las personas más vulnerables que sea adecuada y pertinente a sus necesidades y que se preste de manera segura y digna.

También tenemos la responsabilidad ética de incorporar la protección en todos los sectores humanitarios, ya que nuestra labor siempre tiene consecuencias que van más allá de la satisfacción de las necesidades básicas. Las intervenciones pueden salvaguardar el bienestar y la dignidad, pero también pueden poner a las personas en mayor riesgo. El hecho de no incorporar la protección puede impedir la recuperación y el fomento de la resiliencia en las comunidades afectadas. Nuestras acciones o inacciones también pueden perpetuar la discriminación, el abuso, la violencia y la explotación, y causar competencia y conflicto innecesarios en las comunidades.

Por lo tanto, es responsabilidad compartida de todos los agentes humanitarios ser conscientes de los daños que pueden causar las actividades y adoptar medidas para evitarlos. Estas responsabilidades se articulan en una serie de normas y directrices mundiales y son cada vez más una condición para la financiación de los donantes.

#### ¿Qué significa en la práctica?

Los cuatro **principios rectores** sustentan los componentes básicos de la transversalización de la protección. En conjunto, constituyen la base de toda la labor de protección, desde la transversalización hasta los proyectos independientes.

Los componentes básicos incluyen acciones prácticas que muchos equipos ya pueden estar siguiendo, pero cuando se aplican de manera sistemática pueden ayudar a garantizar la seguridad, la dignidad y el acceso de los participantes del programa. En la tabla de la siguiente página puede ver qué significan estos componentes en la práctica.

Componentes	En la práctica, esto significa que:
<b>Análisis</b>	Toda la programación se basa en una comprensión del contexto de protección a lo largo del ciclo del programa. <i>P. ej. organizar grupos de discusión con mujeres y niñas para comprender sus necesidades y estrategias de afrontamiento.</i>
<b>Focalización y diversidad de las necesidades</b>	Se determinan las diferentes necesidades y capacidades de mujeres, hombres, niñas y niños más vulnerables, y la asistencia se orienta en consecuencia. <i>P. ej. organizar el transporte a lugares de distribución para personas mayores y personas con problemas de movilidad.</i>
<b>Intercambio de información</b>	Mujeres, hombres, niños y niñas pueden obtener información precisa y oportuna sobre quiénes somos, qué estamos haciendo y qué servicios están disponibles. <i>P. ej. compartir información escrita y verbal a través de folletos, carteles y reuniones comunitarias.</i>
<b>Participación comunitaria</b>	Hay una participación activa e inclusiva de la comunidad en todas las etapas del ciclo del programa que se basa en las estructuras, los recursos y las capacidades de la comunidad y del estado existentes y las fortalece. <i>P. ej. usar diferentes métodos, como líneas de tiempo, calendarios o mapeo, para interactuar con diferentes grupos.</i>
<b>Mecanismos de retroalimentación y quejas</b>	Mujeres, hombres, niños y niñas pueden proporcionar información y comunicar sus preocupaciones de manera segura, digna y confidencial, y recibir una respuesta adecuada cuando lo hacen. <i>P. ej. colocar líneas telefónicas de asistencia, buzones de sugerencias o puntos de asistencia.</i>
<b>Conducta del personal</b>	El personal y los socios tienen los conocimientos y el apoyo organizativos adecuados para llevar a cabo su trabajo de una manera segura y apropiada. <i>P. ej. orientar al personal y a los voluntarios sobre el código de conducta y sobre hechos clave acerca de los proyectos.</i>
<b>Mapeo y derivación</b>	El personal y los socios tienen los conocimientos y la información necesarios para ayudar a las comunidades a acceder a los servicios existentes. <i>P. ej. proporcionar al personal tarjetas laminadas con proveedores de servicios.</i>
<b>Coordinación e incidencia</b>	El personal y los socios promueven y colaboran con las y los actores pertinentes para mejorar el entorno de protección, evitar la duplicación y prevenir, mitigar y responder a los riesgos de protección. <i>P. ej. el personal plantea cuestiones como la prestación de servicios inseguros a actores responsables (como el clúster de protección).</i>

## ¿Cómo se relaciona la transversalización de la protección con la PEAS?

La PEAS se refiere a las medidas que protegen a las personas vulnerables de la explotación y abusos sexuales por parte del equipo y el personal asociado, p. ej., de las ONG, las Naciones Unidas y otros actores.

Tanto la PEAS como la transversalización de la protección toman en cuenta la forma en que la seguridad, la dignidad y el acceso significativo de las personas afectadas por la crisis se ven influidos por una respuesta humanitaria, e implican la adopción de medidas para prevenir y responder a los daños causados por el personal y los programas. Sin embargo, la transversalización de la protección se ocupa principalmente de esas cuestiones en el plano programático, mientras que la PEAS hace mayor hincapié en la cultura, las políticas y los sistemas a nivel institucional, como las prácticas de contratación seguras, las políticas de denuncia de irregularidades e investigación y la capacitación del personal.

Además, la transversalización de la protección implica examinar los problemas de protección que existen en la comunidad y mitigar los riesgos. Esto podría

incluir asegurarse de que un programa de entrega de efectivo no aumente el riesgo de violencia doméstica en contra de las mujeres beneficiarias o que un programa de medios de vida no implique trabajo infantil. La PEAS se centra únicamente en la interacción y la dinámica de poder *entre el personal y las comunidades*.

Un enfoque de transversalización de la protección puede ayudar a poner en práctica las estrategias de PEAS, ya que las y los participantes del programa que necesitan bienes y servicios desesperadamente son más vulnerables a la explotación. Las medidas que reduzcan la vulnerabilidad de las personas en general ayudarán a reducir el potencial de EAS por parte del personal. Un enfoque coherente de transversalización de la protección también puede ayudar a fomentar la confianza de la comunidad y poner en marcha los elementos básicos que permitan a las personas afectadas identificar y notificar con seguridad los problemas de la EAS; por ejemplo, garantizando que el personal de campo reciba formación sobre el código de conducta de su organización y estableciendo sistemas de quejas a nivel comunitario.

## HC 2.1 Vínculos entre la programación segura y la PEAS

<p>Análisis</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Incluir preguntas específicas de EAS en las evaluaciones de necesidades para entender los riesgos específicos que los programas y el personal pueden plantear.</li> <li>■ Reunir datos desglosados por edad, género y otros factores de vulnerabilidad.</li> <li>■ Incluir las preocupaciones de la EAS en las estrategias nacionales, las evaluaciones de mitad de período, las evaluaciones finales y otros procesos pertinentes de planificación y análisis.</li> </ul>
<p>Focalización y diversidad de las necesidades</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Adaptar o rediseñar cualquier programa/proyecto que presente un riesgo de EAS por parte del equipo o personal asociado.</li> <li>■ Organizar distribuciones más cercanas a los hogares de las mujeres y las niñas, y más temprano en el día, para que estén en menor riesgo de ser atacadas en la oscuridad camino a su casa.</li> <li>■ Construir instalaciones de baño privadas para mujeres y niñas.</li> </ul>
<p>Intercambio de información</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Proporcionar a las personas de la comunidad información sobre cuál es el comportamiento apropiado del personal y cuál es el comportamiento inapropiado del personal.</li> <li>■ Velar por que los socios y las comunidades puedan presentar quejas confidenciales, por ejemplo, sobre cualquier abuso o explotación que hayan sufrido por parte del personal.</li> <li>■ Compartir información escrita y verbal sobre la PEAS a través de folletos, carteles y reuniones comunitarias.</li> </ul>
<p>Involucramiento de la comunidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Involucrar a las comunidades en las decisiones sobre el tipo de mecanismo de quejas que preferirían para hacer quejas de temas sensibles.</li> <li>■ Identificar las prácticas y tradiciones comunitarias de naturaleza sexual que son potencialmente abusivas y perjudiciales para los resultados de la programación.</li> <li>■ Utilizar diferentes métodos y herramientas para interactuar con diferentes grupos sobre temas de EAS.</li> </ul>
<p>Mecanismos de retroalimentación y quejas</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Establecer mecanismos confidenciales para garantizar que cualquier persona afectada por el abuso o la explotación por parte del personal o afiliados pueda presentar una queja.</li> <li>■ Proporcionar información a la comunidad del proceso de tramitación de quejas, su propósito y limitaciones, cómo funciona y quién es responsable.</li> <li>■ Revisar las tendencias de quejas de EAS, reportar a la administración y ajustar el programa según sea necesario.</li> </ul>

## Conducta del personal

- Asegurar que el código de conducta y la política de protección/ salvaguarda de la organización establezcan una tolerancia cero hacia el abuso o la explotación y dar una orientación clara sobre cómo reportar cualquier preocupación.
- Orientar al personal y los afiliados sobre el código de conducta de la organización y la política de protección (o salvaguarda) de los niños/ personas adultas vulnerables.
- Proporcionar formas seguras y confidenciales de recibir y responder a las quejas sobre el comportamiento del personal que el personal entienda y utilice cuando sea necesario.

## Mapeo y derivación

- Proporcionar al personal tarjetas laminadas con proveedores de servicios si entran en contacto con alguien que ha sufrido violencia o abuso, incluso a manos de un miembro del personal.
- Ponerse en contacto con el grupo de protección/grupo de coordinación más cercano para obtener información sobre el funcionamiento de los servicios para las víctimas/sobrevivientes de EAS (atención de la salud, servicios médicos/psicosociales/jurídicos, refugios, policía, etc.)
- Orientar al personal y los socios sobre qué decir y cómo comportarse si un miembro de la comunidad les informa de un problema de EAS.

## Coordinación e incidencia

- Plantear preocupaciones a las y los actores de protección pertinentes, por ejemplo, si hay rumores en torno a EAS por parte del personal de las ONG, como el intercambio de asistencia por sexo.
- Compartir experiencias de transversalización de EAS en proyectos/ programas con el grupo de protección y el grupo de coordinación de EAS, cuando estén disponibles, aprovechando las perspectivas de la comunidad y de los socios locales. Plantear cuestiones como la prestación de servicios inseguros, la violencia basada en género y la violencia y el abuso en general, a los actores responsables (p. ej., gobierno local, grupo de protección).



## HC 2.2 Riesgos de protección

Es importante mapear las amenazas en las áreas de nuestro programa ya que hay ciertas cosas que podemos hacer para mitigarlas o para apoyar a aquellos que han experimentado amenazas.

El primer paso en un análisis de riesgos de protección es identificar las amenazas de protección que existen donde se ejecuta el proyecto. Las amenazas son actos que impiden a la población o persona afectada ejercer sus derechos humanos. Entre ellas figuran amenazas generadas por el ser humano, como la violencia, la coacción, la privación deliberada o la discriminación. A continuación, se muestra una lista de amenazas de protección comunes para iniciar la discusión. Elimine las amenazas que no existen en su contexto o agregue algunas que no se mencionan aquí.

*Para las amenazas marcadas con asteriscos (\*\*), considere cada elemento entre paréntesis por separado. Por ejemplo, para la violencia física, considere la agresión física, la trata y la esclavitud, ya que sólo ciertos tipos de violencia física pueden existir en su contexto (p. ej. agresión física) pero no otros (p. ej. esclavitud).*

<p><b>Violencia sexual y basada en género</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Violencia sexual (violación, intento de violación, agresión sexual, explotación sexual) **</li> <li>■ Violencia física (agresión física, trata, esclavitud) **</li> <li>■ Violencia psicológica (abuso emocional, aislamiento)</li> <li>■ Prácticas tradicionales nocivas (mutilación/ablación genital femenina, matrimonio temprano o forzado, crímenes de “honor”, acusaciones de brujería o infanticidio femenino) **</li> <li>■ Violencia socioeconómica (discriminación, denegación de oportunidades o servicios, denegación de derechos de propiedad, p. ej., ingresos o herencia por motivos de género u origen étnico) **</li> <li>■ .....</li> </ul>
<p><b>Protección infantil</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Violencia física (como los castigos corporales)</li> <li>■ Violencia sexual</li> <li>■ Reclutamiento forzoso en grupos armados o bandas</li> <li>■ Trabajo infantil</li> <li>■ Separación o menores no acompañados</li> <li>■ Falta o acceso limitado a los derechos humanos (alimentación, educación, servicios de salud, documentación (p. ej. partida de nacimiento) **</li> <li>■ Sufrimiento psicosocial y trastornos mentales</li> <li>■ .....</li> </ul>
<p><b>Apoyo psicosocial y salud mental</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Angustia causada por presenciar o experimentar actos de violencia; pérdida de seres queridos; desplazamiento o pérdida del hogar y de los medios de subsistencia</li> <li>■ Sensación de miedo al vivir en entornos inseguros</li> <li>■ Pérdida de la rutina, las redes sociales y la sensación de estabilidad</li> <li>■ Ansiedad por la falta de información sobre la asistencia disponible</li> <li>■ .....</li> </ul>

<b>Seguridad física de las personas civiles</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Infraestructura insegura o inadecuada</li> <li>■ Viviendas inseguras o inadecuadas</li> <li>■ Inseguridad general y criminalidad (como asesinatos extrajudiciales, secuestros, detenciones ilegales, tortura) **</li> <li>■ Desplazamiento forzado</li> <li>■ Controles deliberados de la libertad de circulación</li> <li>■ Denegación deliberada del acceso a los servicios básicos</li> <li>■ Ataques deliberados contra infraestructuras civiles o protegidas (como escuelas, hospitales)</li> <li>■ Minas terrestres y restos de explosivos de guerra</li> <li>■ .....</li> </ul>
<b>Vivienda, tierra y propiedad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Pérdida de documentación sobre la tenencia de la tierra (perdida o destruida)</li> <li>■ Desalojos forzosos</li> <li>■ Destrucción de bienes</li> <li>■ Falta de derechos a la tierra, la propiedad y la vivienda para grupos específicos (mujeres, grupos marginados)</li> <li>■ .....</li> </ul>
<b>Exclusión o falta de acceso a los servicios</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Falta de información sobre los servicios o la asistencia disponibles</li> <li>■ Falta de documentación</li> <li>■ Exclusión de grupos específicos</li> <li>■ Marginación/estigmatización de grupos específicos</li> <li>■ Otros obstáculos al acceso a los servicios (sociales, políticos, culturales, geográficos, logísticos)</li> <li>■ .....</li> </ul>
<p><b>Los dos tipos de amenazas de protección que figuran a continuación son más específicos para contextos en donde hay actores de ayuda o desarrollo (ONG, gobierno, sociedad civil) presentes para ayudar a una población.</b></p>	
<b>Salvaguarda</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Explotación sexual, abuso y acoso por parte de cualquier persona vinculada a programas de asistencia humanitaria y desarrollo (p. ej. personal, voluntarios, contratistas, consultores, vendedores, visitantes, socios)</li> <li>■ Explotación y abuso de poder por parte de cualquier persona vinculada al programa de asistencia humanitaria y desarrollo</li> <li>■ Otras formas de comportamiento humillante o degradante</li> <li>■ .....</li> </ul>
<b>Protección de datos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Uso indebido o filtración de información que puede afectar negativamente a las personas que participan en el proyecto (p. ej., llevando a la estigmatización, represalias o abuso de poder)</li> <li>■ La toma de imágenes o videos de las y los participantes del programa sin pedir su consentimiento informado y/o hacer un uso inapropiado de este contenido.</li> <li>■ .....</li> </ul>

# Guía de Facilitación

## Módulo 3: Desarrollo de la política de PEAS y del código de conducta (CdC)

- Sensibilizar sobre la necesidad de desarrollar una política de PEAS y un código de conducta (CdC) a través de una comprensión de su propósito y contenido.
- Abordar el contenido de la política de PEAS y del CdC, así como la aplicación práctica del CdC.

SESIÓN 1: POLÍTICA DE PEAS (1 HORA)

SESIÓN 2: CÓDIGO DE CONDUCTA (1 HORA, 45 MIN)

### Participantes

Formación de formadores



Puntos focales de  
PEAS/salvaguarda/  
protección



Personal  
administrativo

### Duración

2 horas, 45 min



Fase de puesta en marcha  
de la capacitación



Alta  
gerencia



Todo el  
personal

## SESIÓN 1: POLÍTICA DE PEAS (1 HORA)

### Esquema

- Introducción a la política de PEAS (15 min)
- Ejercicio: Acciones clave (30 min)
- Medidas de apoyo a la política de PEAS (15 min)



### Objetivos

- Comprender qué incluye una política de PEAS y cómo debería estructurarse.



### Mensajes clave

- La definición y adopción de una política organizacional de PEAS es responsabilidad de la alta dirección y/o la alta gerencia.
- La política y el código de conducta de la PEAS deberían diseñarse mediante un proceso consultivo con el personal y las personas voluntarias.
- Una política de PEAS y un código de conducta deberían actualizarse y compartirse periódicamente.



### Materiales

- Proyector y diapositivas
- Rotafolio, papel para rotafolio y marcadores



### Folleto

- Folleto 3.1 Normas de Caritas Internationalis para la salvaguarda de menores y adultos vulnerables (uno por participante)
- Folleto 3.2 Política de salvaguarda de Bond (uno por participante)
- Folleto 3.3 Extracto de la política de salvaguarda de la CAFOD (uno por participante)



## PLENARIA: INTRODUCCIÓN A LA POLÍTICA DE PEAS (15 MIN)

**INTRODUCIR** el módulo y explicar que constará de dos partes: La política de PEAS y el código de conducta. Esta es la sesión sobre la política de PEAS.

**DESTACAR** que una política de PEAS es parte de la política de salvaguarda. En ella se abordan específicamente las cuestiones de explotación y abusos sexuales como faltas graves de conducta, mientras que en la política general de salvaguarda se abordan todas las formas de daño potencial (incluida EAS) que pueden causar el personal, los programas y las organizaciones. Todas las recomendaciones para el contenido de la política PEAS se aplican al segmento de PEAS de la política de salvaguarda.

**DESTACAR** las recomendaciones clave del [PSEAH implementation quick reference handbook](#) (Manual de Referencia Rápida para la Implementación de la PEAS) CHS Alliance 2020). Una política de PEAS:

- Refleja los valores organizacionales que son explícitos en, por ejemplo, la no discriminación, la diversidad y la inclusión, y el reconocimiento del poder y los privilegios.
- Identifica el compromiso de la organización con los Seis Principios Básicos del IASC relativos a la explotación y los abusos sexuales.
- Reconoce los derechos de todos los niños, adultos en riesgo, poblaciones afectadas, personal y personal asociado a ser protegidos de la explotación y los abusos sexuales.
- Se aplica a todo el personal, personas voluntarias y asociadas en todo momento.
- Identifica y gestiona el riesgo.
- Incluye el código de conducta de la organización.
- Integra medidas de PEAS en todas las áreas de la organización.

**PEDIR** en plenaria:

- *Puede alguien explicar qué es la responsabilidad colectiva?*
- *¿Qué es una política de PEAS?*
- *¿Cuál es el vínculo entre una política de PEAS y la responsabilidad colectiva?*
- *¿Cómo se desarrolló la política de PEAS en su organización? ¿Cuál fue el proceso?*

**DESTACAR** durante la discusión que

- La PEAS es responsabilidad de todas las personas que trabajan en los ámbitos humanitarios y de desarrollo.
- El desarrollo, la adopción y la promoción de una política de PEAS dentro de una organización demuestra el compromiso organizativo de combatir la EAS.
- Todo el personal debería participar en el proceso de elaboración de una política de PEAS. El personal de alta dirección y las y los gerentes tienen la responsabilidad particular de asegurar un proceso participativo para la formulación de políticas y la cultura institucional de la PEAS.
- Desarrollar e implementar la política de PEAS es una de las Ocho Normas Mínimas de Operación para la PEAS.

## EJERCICIO: ACCIONES CLAVE (30 MIN)

**PEDIR** a las y los participantes que se reúnan en grupos de hasta cinco personas y que cada grupo discuta cuáles son las acciones clave que podrían identificar para una política en sus organizaciones y contextos. Al redactar los comentarios, trate de agruparlos bajo estos temas:

- Procesos de recursos humanos
- Denuncia de irregularidades (whistleblowing)
- Programación segura y digna
- Acuerdos de asociación
- Presentación de quejas y reportes
- Investigaciones y asistencia a sobrevivientes

**DAR** a los grupos 15 minutos para discutir, y en plenaria, escribir comentarios en el rotafolio. Los comentarios probablemente incluirán verificaciones de antecedentes, papel de liderazgo, políticas complementarias, procedimientos, consecuencias de faltas de conducta, investigaciones, etc.

## PLENARIA: MEDIDAS DE APOYO A LAS POLÍTICAS DE PEAS (15 MIN)

**RECAPITULAR** el ejercicio compartiendo que una política de PEAS no puede ser funcional sin procedimientos adecuados sobre cómo se implementa en toda la organización. Por lo tanto, es necesario adoptar procedimientos adicionales para apoyar la aplicación de la política de PEAS.

**EXPLICAR** los procedimientos de apoyo a la política de PEAS:

- **Procesos de RR. HH.**
  - Contratación
  - Inducción/entrenamiento (La inducción incluye al menos una sesión informativa sobre PEAS)
  - Gestión del desempeño profesional
  - La disciplina y la queja
- **Denuncia de irregularidades**
  - Proteger al personal y promover los reportes de EAS.
- **Programación segura y digna**
  - Las directrices de programación incluyen identificar y mitigar los riesgos en los programas para hacerlos más seguros, y promover el acceso significativo y la dignidad en la programación.
- **Acuerdos de colaboración**
  - Garantizar el cumplimiento de la política de PEAS.
- **Quejas/reportes**
  - Salvaguardar a las y los participantes y promover los reportes de EAS.
- **Investigaciones y asistencia a sobrevivientes**
  - *Para personal propio:* Proporcionar acceso a apoyo médico y psicosocial, apoyo práctico durante la investigación y acceso a capacitación, por ejemplo, en primeros auxilios psicológicos. Explicar que los primeros auxilios psicológicos no son un asesoramiento profesional y no es algo que sólo puedan hacer los profesionales.
  - *Para miembros y socios de la comunidad:* Permitir el acceso a apoyo médico y psicosocial e información legal, garantizar su seguridad inmediata y proporcionar atención material.

**DISTRIBUIR** **F Folleto 3.1 Normas de Caritas Internationalis para la Salvaguardia** (Nota: solo para socios de Caritas) y **F Folleto 3.2 Política de Salvaguarda de BOND** como ejemplo.

**CERRAR** la sesión con los aspectos más importantes de una política de PEAS:

- Las políticas de PEAS son una forma clave de establecer expectativas sobre el comportamiento de todo el personal y socios.
- Aunque la definición y adopción de una política de PEAS institucional es responsabilidad de las personas de la alta dirección o gerencia, debería diseñarse mediante un proceso consultivo con el personal, voluntarias y voluntarios.
- También se requieren procedimientos para describir cómo se aplicará la política.

## SESIÓN 2: CÓDIGO DE CONDUCTA (CDC) (1 HORA, 45 MIN)

### Esquema

- Introducción al código de conducta (10 min)
- Ejercicio: Escenarios de código de conducta (35 min)
- Práctica de facilitación y repaso: Cuestionario sobre el código de conducta (35 min)
- Revisión del contenido del código de conducta (10 min)
- Revisión del módulo para su implementación (15 min)



### Objetivos

- Entender el CdC como parte integrante de una política de PEAS y de una estrategia de salvaguarda más amplia.
- Entender el CdC como una herramienta de prevención del EAS que define tanto el comportamiento prohibido como las medidas disciplinarias, demostrando al mismo tiempo el compromiso de la organización con la tolerancia cero a la inacción en el EAS, así como la cultura/valores organizacionales (Seis Principios Básicos del IASC).



### Mensajes clave

- Cada organización utiliza un CdC para definir los comportamientos y actitudes de las empleadas y los empleados que están en línea con los valores de la organización.
- Un CdC sirve para dos propósitos: proteger al personal y a los/las participantes del programa del comportamiento inaceptable del personal, y proteger al personal de alegaciones falsas.
- Todo CdC debería incluir como mínimo los Seis Principios Básicos del IASC.



### Materiales

- Proyector y diapositivas
- Rotafolio, papel para rotafolio y marcadores
- Pajillas para el examen



### Folleto

- Folleto 1.2 Seis Principios Básicos del IASC (del módulo 1) (uno por participante)



### Herramientas de capacitación y de programa

- HC 3.1 Ejemplos de incumplimiento del código de conducta
- Herramienta 2 bajo Desarrollo de políticas y medidas de recursos humanos de PEAS



## PLENARIA: INTRODUCCIÓN AL CÓDIGO DE CONDUCTA (10 MIN)

**COMPARTIR** con las y los participantes que un CdC es una parte inclusiva de la PEAS de la organización o de la política de salvaguarda, dependiendo de cómo se definan las políticas y procedimientos. El CdC se aplica a todo el personal, voluntarios, voluntarias, y afiliados en todo momento.

**DESTACAR** que es obligatorio que todo el personal firme el CdC, y que todo el personal necesita entender su propósito y el tipo de conductas prohibidas que regula, incluyendo medidas disciplinarias. **Cada código de conducta contiene como mínimo los Seis**

**Principios Básicos del IASC.** El código de conducta tiene dos objetivos principales:

- Proteger a las y los participantes del programa de faltas de conducta por parte del personal.
- Proteger al personal de alegaciones falsas.

## EJERCICIO: ESCENARIOS DEL CÓDIGO DE CONDUCTA (35 MIN)

### Consejo para formación de formadores



Es necesario revisar las situaciones hipotéticas para que sean relevantes al contexto local, pero siempre haciendo referencia a las mismas violaciones de los Seis Principios Básicos del IASC.

**INVITAR** a las y los participantes a dividirse en cuatro grupos. Cada grupo debe tener el **F Folleto 1.2 Seis Principios Básicos del IASC**. A continuación, cada grupo recibe uno de los escenarios de EAS (**H HC 3.1 Ejemplos de incumplimiento del código de conducta**). Pida a los grupos que identifiquen violaciones de los Seis Principios Básicos. Deje 15 minutos para el ejercicio y luego, en plenaria, pida a cada grupo que comparta respuestas a las siguientes preguntas y presente durante 5 minutos:

- *¿Se ha infringido el código de conducta?*
- *Si es así, ¿qué regla se ha roto?*
- *¿Cuál debería ser su primer paso?*

**REVISAR** las respuestas utilizando las explicaciones a continuación para cada escenario y ofrecer aclaraciones si es necesario.

**PEDIR** a las y los participantes que compartan un ejemplo de infracciones para:

- 1) Un miembro del equipo comenta sobre una “chica bonita” en una línea de distribución.
  - Incumplimiento de la obligación del CdC de “crear y mantener un entorno que impida la explotación y abusos sexuales.”
  - Demuestra un comportamiento degradante y humillante.
  - Reportar el comportamiento a RR. HH. o a la Gerencia.
- 2) Hay rumores de que un miembro del proyecto ha añadido el nombre de su novia a la lista de las personas que participan en el programa.
  - Violación del CdC: uso indebido de rango o posición.
  - Informe a RR. HH. o a Gerencia.

3) A una participante de su programa de refugio se le dice que debe tener relaciones sexuales con un carpintero contratado para que le arreglen el techo.

- Cualquier persona contratada por la organización se considera miembro del personal y debe seguir el CdC. Esto implica una violación por explotación sexual como falta grave. También constituye una violación del CdC en lo que respecta al intercambio de bienes o servicios con fines sexuales.
- Reportar el comportamiento a RR. HH. o a la Gerencia.

4) Un voluntario se encuentra con una mujer de 16 años que participa en un programa en un bar para tomar una copa y la lleva a su casa para tener relaciones sexuales.

- Violación del CdC: Realización de actos sexuales con niños/niñas (cualquier persona menor de 18 años, independientemente de la edad local de consentimiento).
- Violación de la norma del CdC: “obligación de crear y mantener un entorno que impida la explotación y abusos sexuales.”
- Reportar el comportamiento a RR. HH. o Gerencia.

**DESTACAR** que existe una dinámica de poder inherente en tales relaciones donde las personas que trabajan en los sectores humanitario y de desarrollo -el personal de cualquier ONG o ONGI- están en la posición de poder al proveer las necesidades vitales de las comunidades. Este desequilibrio de poder está en el centro de la EAS.

**RECAPITULAR** centrándose en el Principio 5: “Cuando un trabajador o una trabajadora del sector humanitario manifiesta preocupaciones o sospechas de abuso o explotación sexual por parte de un compañero o una compañera de trabajo, ya sea en la misma agencia o no, deberá reportar tales preocupaciones a través de los mecanismos de queja establecidos por la agencia.”

**SUBRAYAR** que el no reportar una sospecha de EAS también se considera una falta de conducta. Todos los incidentes de EAS o sospechas relacionadas deben notificarse *inmediatamente* a través de los canales de reportes designados, como RR. HH., puntos focales de PEAS, líneas telefónicas de asistencia o personas con cargo de gerencia.

Un facilitador o una facilitadora participante del grupo **DIRIGIRÁ** el ejercicio, usando la guía de facilitación a continuación.

### PRÁCTICA DE FACILITACIÓN: EXAMEN SOBRE EL CÓDIGO DE CONDUCTA (35 MIN)

**PEDIR** a las y los participantes que se dividan en cuatro equipos. Explicar que cada equipo tendrá la oportunidad de responder primero a dos preguntas de forma rotatoria. Invitar a los líderes del equipo a sacar una de cuatro pajillas que la facilitadora o el facilitador tendrá en sus manos. El equipo del líder que saque la pajilla más corta comenzará primero, seguido por los grupos en el sentido de las agujas del reloj. Si un equipo proporciona una respuesta incorrecta, el siguiente equipo tendrá la oportunidad de responder a la misma pregunta.

**COMPARTIR** las preguntas del examen y dé las respuestas posibles. Estas pueden estar en diapositivas o escritas en el rotafolio antes de la sesión. Las respuestas correctas están en cursiva para la referencia del facilitador/ la facilitadora:

### ¿Por qué es necesario un código de conducta?

- Para salvaguardar a las y los participantes del programa de faltas de conducta por parte del personal
- Para proteger al personal de alegaciones falsas
- Demostrar el cumplimiento de los requisitos de los donantes
- Abordar las cuestiones éticas
- *Todo lo anterior*

### ¿A quién se aplica el CdC?

- Sólo los empleados o las empleadas de la organización con contratos firmados
- Voluntarios/ voluntarias y afiliados/afiliadas
- *Todo el personal, personas voluntarias y asociadas en todo momento*

### ¿Cómo se ponen en práctica los principios y valores del código de conducta?

- Todo el personal entiende y se adhiere a los valores del CdC
- Todo el personal entiende lo que entraña la falta de conducta, incluidas las posibles medidas disciplinarias
- Todo el personal recibe cursos de incorporación y actualización en el CdC
- *Todo lo anterior*

### ¿Quién es responsable de definir y promover los valores y principios del CdC en toda la organización?

- *El personal de la alta dirección tiene un papel particular en asegurar que todo el personal comprenda y cumpla con el código*
- Personal de campo, ya que están en contacto directo con las y los participantes del programa
- Donantes,<sup>1</sup> ya que son responsables de asegurar el cumplimiento del CdC

### Si el personal observa o sospecha infracciones del código de conducta, debe:

- Investigar más a fondo para asegurarse de que su sospecha está bien fundamentada
- No involucrarse ya que hay otras personas miembros del personal designadas dentro de la organización para abordar estas cuestiones
- Compartir sus sospechas con sus colegas de confianza
- Reportar sólo si no tienen una buena relación con el colega involucrado/ la colega involucrada
- *Ninguno de los anteriores*

*Para la pregunta anterior, ofrecer aclaraciones para cada respuesta incorrecta:*

- El personal nunca debe INVESTIGAR, sino REPORTAR.
- Según el CdC, todo el personal DEBE reportar cualquier SOSPECHA de falta de conducta.
- El personal NO debe compartir ni difundir rumores de faltas de conducta. Eso viola el principio de confidencialidad, representa riesgos potenciales para la seguridad de todas las personas implicadas y pone en peligro el posible procedimiento de investigación.
- La política de denuncia de irregularidades<sup>2</sup> debe establecer claramente que cualquier reporte deliberadamente inexacto es motivo de despido.
- Todas las infracciones del CdC o sospechas de las mismas deberán notificarse a través de canales internos de información definidos.

### ¿Cuál sería una medida disciplinaria proporcional si se descubre que un miembro del personal ha infringido uno de los Seis Principios Básicos del CdC?

- Una carta de advertencia
- Suspensión del trabajo no remunerada durante 6 meses
- *Rescisión del contrato*
- Curso de actualización obligatorio sobre PEAS

1. Organizaciones que se comprometieron a abordar la PEAS en el sector humanitario, en la Cumbre de Salvaguarda del DFID 2018, incluyendo los donantes. Consulte el compromiso de los donantes [aquí](#).

2. Política de denuncia de irregularidades: Una política organizacional que motiva a miembros del personal a reportar inquietudes o sospechas de falta de conducta por parte de sus colegas. [PSEAH implementation quick reference handbook](#) (Manual de referencia rápida para la implementación de la PEAS) (CHS Alliance 2020).

Para la pregunta anterior, resaltar que la rescisión del contrato debe incluir el debido proceso legal definido por el derecho local y debe respetar todas las cláusulas contractuales. La decisión sobre la rescisión del contrato debe basarse en el procedimiento de investigación interna y ajustarse a las normas internacionales y a las leyes locales.

### ¿En qué debería consistir el CdC?

- Visión y misión de la organización
- Prohibición del acoso, la explotación y los abusos sexuales
- Prohibición de la trata
- *Los Seis Principios Básicos del IASC como mínimo*

Para la pregunta anterior, indique que las organizaciones pueden incluir contenido adicional y abordar diferentes cuestiones según su contexto. Sin embargo, los Seis Principios Básicos son un requisito mínimo.

### ¿Cuándo se aplica el CdC?

- Cuando el personal está trabajando directamente con los/las participantes del programa
- En intervenciones de emergencia
- Durante las horas de oficina para todo el personal
- *En todo momento*

Dejar tiempo para cualquier aclaración necesaria.

### RECAPITULAR:

- Cada organización utiliza un código de conducta para definir los comportamientos y actitudes de los empleados / las empleadas que están en línea con los valores de la organización.
- Un código de conducta sirve para dos propósitos: proteger a los/las participantes del programa del comportamiento inaceptable del personal, y proteger al personal de alegaciones falsas.
- Cada código de conducta debe incluir los Seis Principios Básicos de IASC del comportamiento del personal.
- Los incidentes de EAS son causados por comportamientos que deben ser tratados formalmente por el CdC.
- Al trabajar en el sector humanitario, una persona acepta tácitamente acatar los Seis Principios Básicos y el código de conducta.
- Todo el personal, voluntarios y afiliados deben firmar el CdC.

## REVISIÓN DEL CONTENIDO DEL CÓDIGO DE CONDUCTA (10 MIN)

**DISTRIBUIR** Plan de desarrollo del código de conducta y ética ([Herramienta 2 bajo el Módulo Desarrollo de políticas y medidas de recursos humanos de PEAS](#)). Explicar que estos pueden ser utilizados para desarrollar o ajustar el CdC.

## REVISIÓN DEL MÓDULO PARA SU PUESTA EN MARCHA (15 MIN)

**PEDIR** a cada participante que utilice la plantilla del plan de formación para modificar o reflexionar sobre la sesión para la fase de despliegue. **DESTACAR** que este módulo debería estar dirigido a miembros de la alta dirección y/o gerentes de sus organizaciones.

# Folleto 3.1 Normas de Caritas Internationalis para la salvaguardia de menores y adultos vulnerables



# Folleto 3.2 Política de salvaguarda de BOND



# Folleto 3.3 Extracto de la Política de Salvaguarda de CAFOD

CAFOD. 2019. Política de Salvaguarda.

## APOYO A LAS PERSONAS SOBREVIVIENTES

### 12.4 Apoyo a las personas sobrevivientes de la explotación y los abusos sexuales

La CAFOD se compromete a apoyar a las personas sobrevivientes de la explotación y abusos sexuales perpetrados por un o una representante de CAFOD, independientemente de que se lleve a cabo un proceso interno formal. Las necesidades, el bienestar y la seguridad del o de la sobreviviente son primordiales y, por lo tanto, dado que están en mejores condiciones de comprender sus propias necesidades de seguridad y bienestar, deben estar guiados por los deseos del sobreviviente en la medida de lo posible y según sea apropiado. CAFOD se compromete a apoyar a las y los sobrevivientes asegurando que cualquier proceso sea no-direccional y no-crítico. Además:

Para el personal de CAFOD, CAFOD puede ofrecer:

- Acceso al apoyo médico y psicosocial a través del Programa de Asistencia a los Empleados u otro proveedor especializado
- Apoyo práctico durante una investigación, desde apoyo de RR. HH. para comunicar la ausencia de una persona del trabajo a sus colegas o para ayudar a prepararse para volver al trabajo, hasta recibir actualizaciones periódicas sobre los próximos pasos
- Acceso a una persona entrenadora o mentora para construir confianza para volver al trabajo
- Acceso a capacitación, por ejemplo, en primeros auxilios psicológicos, para aumentar la resiliencia

Para miembros de la comunidad, personal de organizaciones socias y otros representantes, CAFOD puede:

- Facilitar el acceso a los servicios médicos y psicosociales existentes a nivel local de acuerdo con la orientación proporcionada por el Punto Focal de Salvaguarda de CAFOD pertinente (ver el documento Mapeo del Contexto para la Salvaguarda (Safeguarding Context Mapping) para consultar el país pertinente)
- Tratar de proporcionar atención material inmediata según sea necesario
- Trabajar para proporcionar protección si la seguridad de la persona está en peligro
- Facilitar el acceso a la asistencia para comprender la forma de presentar reclamos, tanto administrativos como judiciales, contra el presunto autor

Una vez que se ha fundamentado la queja de una persona, su situación cambia de persona que ha presentado una queja a víctima/sobreviviente. En este punto esa persona puede recibir no sólo la asistencia básica descrita anteriormente, sino también ayuda adicional para hacer frente a la amplia gama de consecuencias de la explotación o abusos sexuales.

## HC 3.1 Ejemplos de incumplimiento del código de conducta

Cortar estas tiras para proporcionar una a cada grupo.

Un miembro masculino del equipo comenta sobre una “chica guapa” en una línea de distribución.



Se rumora que un miembro del personal del proyecto añade el nombre de su novia a la lista de participantes del proyecto.

A una participante en su proyecto de refugio se le dice que debe tener relaciones sexuales con un carpintero contratado para que le arreglen su techo.

Un voluntario masculino se junta con una participante del proyecto de 16 años en un bar para tomar una copa y la lleva a su casa para mantener relaciones sexuales.

# Guía de Facilitación

## Módulo 4: Desarrollo de políticas y medidas de PEAS en recursos humanos

- Aumentar la conciencia sobre la necesidad de políticas y procedimientos eficaces de recursos humanos (RR. HH.) que respondan a la PEAS y apoyen la salvaguarda de manera más amplia.
- Proporcionar a las y los participantes ejemplos prácticos de cómo incorporar elementos de PEAS en las medidas de RR. HH. y una visión completa de los procesos clave de RR. HH. que se vinculan directamente con el compromiso organizacional con la PEAS y la salvaguarda.

SESIÓN 1: EL PERSONAL Y LA PEAS (20 MIN)

SESIÓN 2: MEDIDAS DE PEAS EN RECURSOS HUMANOS (2 HORAS 30 MIN)

### Participantes

Formación de formadores



Puntos focales de PEAS/salvaguarda/protección



Personal administrativo

### Duración

2 horas, 50 min



Fase de puesta en marcha de la capacitación



Alta gerencia



Personal administrativo

## SESIÓN 1: EL PERSONAL Y LA PEAS (20 MIN)

### Objetivos



- Comprender los vínculos entre el conocimiento del personal sobre la PEAS, las prácticas de contratación seguras y la minimización de los riesgos de EAS.
- Conocer las medidas a tomar para asegurar que el personal entienda y se adhiera a los principios de PEAS.

### Mensajes clave



- El personal debería aplicar un enfoque de tolerancia cero hacia la inacción con respecto a la EAS.
- Todo el personal -empleados y empleadas, voluntarios y voluntarias, socios y socias- tiene la responsabilidad de demostrar el compromiso organizacional con la PEAS y la salvaguarda.
- Las organizaciones deben capacitar y apoyar continuamente al personal en las medidas de PEAS mediante la elaboración y aplicación de un plan de sensibilización del personal sobre PEAS.
- La alta dirección y la gerencia desempeñan un papel especial en la sensibilización del personal sobre la PEAS, dando ejemplo, promoviendo activamente las medidas de la PEAS y asignando recursos como parte de una estrategia de salvaguarda más amplia.

### Materiales



- Proyector y diapositivas

### Folleto



- Folleto 4.1 Capacitación del personal y la PEAS (uno por participante)

## PLENARIA

**PREGUNTA** qué necesitan las organizaciones para asegurarse que el personal entienda y trabaje hacia un compromiso con la PEAS. Dirigir el debate hacia la comprensión de la política de PEAS, el código de conducta y la obligación de reportar. **RESALTAR** que el término “personal” debe incluir a todo el personal, voluntarios y voluntarias, consultores y consultoras, afiliados y afiliadas.<sup>1</sup> Compartir los puntos clave:

- Las estrategias de sensibilización del personal en la PEAS dependen de la estructura organizativa (si es basada en el voluntariado, basada en la fe, un consorcio, etc.)
- La alta dirección y la gerencia deberían siempre iniciar y promover la sensibilización en la PEAS como parte de una estrategia de salvaguarda más amplia.
- Las organizaciones deben planificar recursos adecuados (recursos financieros y humanos) y desarrollar su propia capacidad para apoyar continuamente el aprendizaje y la sensibilización del personal en temas de PEAS y salvaguarda.
- Las organizaciones deben elaborar un plan de sensibilización del personal sobre la PEAS que incluya la incorporación y cursos anuales de actualización, con la participación de las personas coordinadoras de RR. HH., puntos focales de PEAS, y la alta dirección y gerencia.

1. “Personal” se refiere a cualquier representante designado/a de la organización, incluidos los nacionales, internacionales, permanentes o empleados a corto plazo, así como voluntarios/as y consultores/as. (CHS Alliance)

**COMPARTIR** los pasos prácticos: Cómo compartir mensajes de PEAS para la sensibilización del personal:

- Se debe informar al personal de sus obligaciones en materia de PEAS cuando se incorpore a la organización. No basta con firmar el código de conducta; es necesario que conozcan su contenido. La inducción debe incluir:
  - Qué conducta se espera de ellos.
  - Cuáles son las implicaciones de violar el código de conducta.
  - Cómo reportar de cualquier inquietud que puedan tener sobre EAS.
- Todo el personal, los voluntarios y las voluntarias y el personal asociado firman el código de conducta de la organización, o equivalente, que debe incluir la PEAS. (Esto debe incluir los Seis Principios Básicos como mínimo, y cómo reportar las faltas de conducta).
- Todo el personal, los voluntarios y las voluntarias, los asociados reciben capacitación inicial y actualización anual sobre la PEAS y el código de conducta, y cualquier otra cuestión relacionada con la salvaguarda. La capacitación sobre faltas de conducta (mencionando específicamente la EAS) forma parte del proceso de inducción.
- Los funcionarios son conscientes de su obligación de reportar actos de EAS y otras cuestiones de salvaguarda, y son conscientes de que existe una política de protección contra las represalias (política de denuncia de irregularidades). El personal a menudo está preocupado por la confidencialidad y cómo se manejará su queja.
- Las descripciones de puesto deben incluir responsabilidades de la PEAS proporcionales a la función, y las evaluaciones de supervisión y desempeño deben incluir la adhesión a responsabilidades específicas de la PEAS, el código de conducta y la participación en capacitaciones (o similares) que incluyen la PEAS.
- Las reuniones periódicas del personal incluyen temas de PEAS y ofrecen una oportunidad para que el personal aborde los procesos en curso relacionados con la PEAS o las preocupaciones y sugerencias. El conocimiento del personal sobre la PEAS es un proceso continuo.
- El material informativo de la PEAS debe exhibirse en los locales de trabajo a todos los niveles (debe incluir información sobre las faltas de conducta, la obligación de reportar e información sobre los canales para reportar, como el número de teléfono, los correos electrónicos y los nombres de los funcionarios a los que se debe reportar).

Para más detalles sobre la incorporación y la formación del personal en PEAS, **DISTRIBUIR**

**F Folleto 4.1 Capacitación del personal y la PEAS.**

## SESIÓN 2: MEDIDAS DE PEAS EN RECURSOS HUMANOS (2.5 HORAS)

### Esquema

- Introducción (10 min)
- Ejercicio: Anuncio de empleo y medidas de entrevista (50 min)
- Ejercicio: Lectura y enseñanza activas, otras medidas de RR. HH. (1 hora)
- Recapitulación sobre la PEAS y RR. HH. (15 min)
- Revisión del módulo para su puesta en marcha (15 min)



### Objetivos

- Conocer cómo las políticas y procedimientos de RR. HH. relevantes pueden contribuir al compromiso de las organizaciones con la PEAS.



### Mensajes clave

- Los procesos de contratación y gestión de personal para todos los puestos y especialmente los que impliquen un contacto directo con niñas, niños y personas más vulnerables requieren una consideración especial.
- Las políticas y procedimientos sensibles a la PEAS son una de las principales medidas de prevención que las organizaciones pueden tomar: la contratación del personal adecuado para los puestos adecuados fortalecerá positivamente la cultura de la organización hacia la PEAS y la gestión adecuada del personal.
- La alta gerencia y el personal de RR. HH. desempeñan un papel particular en entender e implementar las medidas de PEAS en RR. HH.



### Materiales

- Proyector y diapositivas
- Rotafolio, papel para rotafolio y marcadores



### Folleto

- Folleto 4.2 Medidas de contratación segura
- Folleto 4.3 Política de contratación segura (CAFOD)
- Folleto 4.4 Abordando la salvaguarda en las entrevistas (CAFOD)
- Folleto 4.5 Verificación de antecedentes policiales (CAFOD)
- Folleto 4.6 Solicitud de referencias (CAFOD)
- Folleto 4.7 La salvaguarda en las descripciones de puesto



## PLENARIA: INTRODUCCIÓN (10 MIN)

**PREGUNTAR** a las y los participantes por qué creen que RR. HH. desempeña un papel tan importante en la PEAS.

**PREGUNTAR:** *¿Por qué tenemos que abordar los procesos de recursos humanos a la luz de la PEAS?*

- Los incidentes de EAS son causados por nuestro personal y su comportamiento.
- La contratación del personal adecuado para los puestos adecuados fortalecerá positivamente la cultura de la organización hacia la PEAS.
- Los procesos de RR. HH. desempeñan un papel fundamental en la prevención de incidentes de EAS.
- La forma en que una organización responde a los incidentes de EAS es crítica, y los procesos de RR. HH. desempeñarán un papel central en su respuesta.
- Los procesos de contratación y gestión de personal para todos los puestos, y especialmente los que implican contacto directo con niñas, niños y personas vulnerables, requieren una consideración especial.
- Las políticas y procedimientos de PEAS son una de las principales medidas de prevención que una organización puede tomar.
- La alta gerencia y el personal de RR. HH. tienen la responsabilidad específica de comprender y aplicar las medidas de RR. HH. de PEAS.

**PREGUNTAR** qué tipo de aspectos de la prevención y respuesta de PEAS involucrará a RR. HH. Tomar notas en el rotafolio. Las sugerencias pueden incluir:

- Identificar el o los riesgos de salvaguarda de cada puesto y, más específicamente, el riesgo potencial de EAS.
- Delinear los compromisos y responsabilidades de salvaguarda en los anuncios de empleo, descripciones de puesto y términos de referencia, según proceda.
- Solicitar la revelación confidencial de las condenas de una persona solicitante dentro de los parámetros de la legislación laboral local.
- Garantizar que, durante los procesos de selección/entrevista, se formulen las preguntas de selección apropiadas para las funciones pertinentes.
- Realizar verificaciones exhaustivas de antecedentes que confirmen el historial laboral de una persona solicitante y realizar verificaciones de referencia de conformidad con las políticas pertinentes.
- Verificación de antecedentes policiales, según proceda.
- Participar en/promulgar recomendaciones de cualquier investigación.
- Impartición de cursos de iniciación sobre PEAS al personal nuevo y cursos de actualización al personal existente.
- Proporcionar referencias para el personal saliente, incluyendo cualquier preocupación fundamentada en la PEAS.
- Inclusión de la PEAS en los exámenes de desarrollo personal.

Explicar que las siguientes siete medidas de PEAS en RR. HH. serán cubiertas durante la sesión:

1. Anuncio de empleo
2. Entrevistas de trabajo
3. Descripciones de puesto
4. Contratación equilibrada entre los géneros
5. Brechas en la trayectoria profesional
6. Verificación de antecedentes y referencias
7. Firma de contratos de trabajo que responden a la PEAS y el código de conducta

## EJERCICIO: ANUNCIO DE EMPLEO Y ENTREVISTA (40 MIN)

**ANUNCIAR** el ejercicio y dividir a las y los participantes en dos grupos con dos tareas diferentes que son importantes en el proceso de contratación.

**Grupo 1:** Discutir el anuncio para un puesto de Oficial del Programa de Refugio en un campamento de refugiados, con un 30% del tiempo asignado a un Espacio Amigable para la Niñez.

Para referencia en el ejercicio, utilice las siguientes preguntas

- ¿Dónde debería hacer publicidad?
- ¿Qué tipo de candidatos le gustaría atraer?
- ¿Qué mensajes puede incluir en el anuncio de empleo que son relevantes a la PEAS?

**Grupo 2:** Preparar una entrevista de trabajo con tres panelistas (Gerente de RR. HH., Gerente de Proyectos y Punto Focal de PEAS) y un candidato o una candidata para el puesto de Oficial de Protección en un campamento de refugiados, con un 30% del tiempo asignado a un Espacio Amigable para la Niñez. Permitir al grupo seleccionar panelistas y desarrollar al menos cinco preguntas de entrevista.

Para referencia en el ejercicio, utilizar las siguientes preguntas:

- ¿Cómo se verifican las brechas o los cambios frecuentes en el empleo?
- ¿Hay alguna señal de advertencia a la que debería estar atento/a durante la entrevista?
- ¿Cómo puede evaluar qué tan bien una candidata o un candidato entiende las políticas y procedimientos de PEAS?

**PERMITIR** que cada grupo se prepare durante 20 minutos. El grupo 1 presenta primero, compartiendo los detalles del anuncio de empleo (10 minutos), seguido del juego de roles de entrevista de trabajo del grupo 2 (10 minutos).

Cada grupo comenta el trabajo del otro grupo. Pedir a un representante de cada grupo que escriba los comentarios en un rotafolio.

## PLENARIA: RECAPITULACIÓN DEL EJERCICIO ANUNCIO DE EMPLEO Y ENTREVISTA (10 MIN)

**RECAPITULAR** el ejercicio. **COMPARTIR** que incluso en las primeras etapas de la contratación de personal, podemos incluir elementos de PEAS mediante la adición de lo siguiente en los anuncios de vacantes/ empleo:

- Hacer un compromiso claro con la PEAS incluyendo una declaración de muestra: *“La organización requiere que su personal trate a todas las personas con dignidad y respeto y que prevenga activamente el acoso, el abuso, la explotación y la trata de personas en todas partes y en todo momento.”*
- Una declaración de valor puede ayudar a resaltar valores clave como la honestidad, la integridad, la valentía, el respeto, la diversidad, el compromiso, la buena administración y la rendición de cuentas.
- Incluir algunos de los principios organizativos: neutralidad, imparcialidad, humanidad e independencia como principios humanitarios básicos.
- Incluir declaraciones específicas que se centren en la motivación del candidato o de la candidata para el trabajo: *“Estamos buscando a personas que son guiadas por valores e impulsadas por obtener resultados.”*

**DESTACAR** que el ser selectivos en donde anunciamos proporciona candidatos de calidad y minimiza el riesgo de EAS.

**COMPARTIR** que el panel de entrevistas para puestos que impliquen contacto directo con las y los participantes más vulnerables del programa debe incluir un o una gerente de contratación, una persona de RR. HH. e idealmente un punto focal de PEAS. Asegurar que las personas que realizan la entrevista tengan la experiencia y el conocimiento pertinentes de buenas prácticas de PEAS y salvaguarda. Durante la entrevista, discutir las políticas sobre las relaciones entre el personal y las y los participantes del programa y evaluar las respuestas de las personas entrevistadas a preguntas relacionadas con las relaciones sexuales con las y los participantes del programa y la vulnerabilidad.

**REVISAR** preguntas de entrevista genéricas y específicas a un rol del **F Folleto 4.4 Abordando la salvaguarda en las entrevistas (CAFOD)**.

**DISTRIBUIR** **F Folleto 4.2 Medidas de contratación segura** basadas en el [PSEAH implementation quick reference handbook](#) (Manual de Referencia Rápida de Implementación de la PEAS) (CHS Alliance 2020) a las y los participantes.

## EJERCICIO: LECTURA Y ENSEÑANZA ACTIVAS (1 HORA)

### Parte I

**DIVIDIR** a las y los participantes en cinco grupos de unos cinco miembros cada uno, asegurándose de que las personas de la misma organización estén en el mismo grupo. Dentro de cada grupo, pedir a cada participante que lea una de las medidas PEAS del **F Folleto 4.2** y presente de qué se trata su medida. Permitir 5 minutos para la lectura y 5 minutos para compartir por medida dentro de los grupos. Las medidas son:

3. Descripción de puesto
4. Contratación equilibrada entre hombres y mujeres
5. Brechas en el historial laboral
6. Verificación de antecedentes y referencias
7. Todos los miembros del personal firman contratos que incluyen elementos de PEAS y el código de conducta de la organización

### Parte II

**PEDIR** a las y los participantes que discutan en sus equipos de organización qué medidas ya están en vigor, qué medidas deben fortalecerse y cómo se puede hacer. Pedir a los equipos de cada organización que compartan con el resto del grupo. Permitir 10 minutos para la discusión en equipo y 5 minutos para que cada organización comparta dentro del grupo.

**COMPARTIR** los aspectos más destacados de cada medida (como en el folleto) y luego preguntar qué sería difícil en el contexto local o para las estructuras/ procesos/ recursos de su organización, sobre la base de las reflexiones del grupo.

## PLENARIA: RECAPITULACIÓN SOBRE LA PEAS Y RR. HH. (15 MIN)

**DESTACAR** que todas las descripciones de puesto deben incluir compromisos con la PEAS/salvaguarda.

- Texto de muestra para todas las descripciones de puesto: *[La organización] se compromete a proteger a las y los participantes del programa de la explotación y el abuso. Se espera que la persona seleccionada para este puesto firme y se adhiera a la política de salvaguarda/PEAS y al código de conducta de [la organización].*

**DISTRIBUIR** **F Folleto 4.7 La salvaguarda en las descripciones de puesto.**

**RESALTAR** que las verificaciones de antecedentes son vitales, al igual que la importancia de comprender el contexto jurídico nacional y la posibilidad de tener que examinar a los candidatos y las candidatas tanto a nivel nacional como internacional. Dejar tiempo para preguntas adicionales para cualquiera de las medidas discutidas.

Para más información, **DISTRIBUIR** **F Folleto 4.5 Verificación de antecedentes policiales (CAFOD)** y **F Folleto 4.6 Solicitud de referencias (CAFOD)**. **DISTRIBUIR** **F Folleto 4.4 Abordando la salvaguarda en las entrevistas (CAFOD)** para mayor referencia a las preguntas de entrevista y adaptación al contexto local.

**CERRAR** la sesión destacando lo siguiente

- Las medidas de PEAS en RR. HH. incluyen pasos relacionados con la incorporación del personal y la formación continua del personal sobre la PEAS (más detalles en el *Módulo 7 Respondiendo a reportes de EAS*).
- Las y los gerentes de RR. HH., la alta gerencia y personas directivas tienen un papel particular en asegurar que las medidas de PEAS en RR. HH. se implementen y se ajusten al contexto local.
- Las leyes locales deben tomarse en cuenta al examinar al personal.
- La implementación de las medidas de PEAS en RR. HH. requiere una estrecha coordinación entre los administradores, el personal de RR. HH. y los puntos focales de PEAS.
- La política de RR. HH. de una organización debe definir claramente las funciones, responsabilidades e instrumentos de las medidas de PEAS en RR. HH.

## REVISIÓN DEL MÓDULO PARA SU PUESTA EN MARCHA (15 MIN)

**PEDIR** a cada participante que utilice la plantilla del plan de formación para modificar o reflexionar sobre la sesión para la fase de puesta en marcha. **RESALTAR** que, en la fase de puesta en marcha, este módulo debería dirigirse a la alta gerencia y personal de RR. HH. dentro de sus organizaciones.

# Folleto 4.1 Capacitación del personal y PEAS

Adaptado de: [PSEAH implementation quick reference handbook](#) (Manual de Referencia Rápida de Implementación de la PEAS) (CHS Alliance 2020).

## MEDIDAS DE PEAS EN LA INCORPORACIÓN Y CAPACITACIÓN DEL PERSONAL

Las medidas que se detallan a continuación para la incorporación y la capacitación del personal implican el desarrollo de materiales e instrumentos adecuados que serán entregados para apoyar a las organizaciones socias a lo largo del proyecto, de acuerdo al plan de ejecución detallado. Deben asignarse recursos suficientes para la elaboración de materiales, el apoyo de personas expertas y el tiempo del personal para asistir a las actividades de capacitación.

Todo el personal nuevo recibe una sesión para repasar la política de PEAS.<sup>1</sup>

Todo el personal nuevo recibe una sesión para repasar el código de conducta.

Durante el proceso de inducción al empleo, el empleado o la empleada se somete rigurosamente al código de conducta y a los mecanismos de queja e investigación de EAS. Se da al personal tiempo para examinar y comprender plenamente las políticas y los procedimientos, incluidas las consecuencias de las violaciones del código de conducta.

La formación básica en PEAS forma parte del proceso de incorporación para asegurar que todo el personal conozca las medidas de prevención y respuesta a los problemas de EAS.

El personal que tiene contacto directo con participantes del programa recibe capacitación completa sobre PEAS, incluidas las causas y consecuencias de la violencia basada en género y EAS. El personal que trabaja directamente con la niñez recibe formación sobre la protección de la niñez junto con una formación completa sobre la PEAS.

El personal que trabaja en mecanismos de retroalimentación y respuesta, ya sean interinstitucionales o basados en proyectos, y está recibiendo retroalimentación sensible, recibe capacitación completa en PEAS y sistemas internos de reportes como parte obligatoria de la inducción.

El personal que trabaja con mujeres, niñas y niños por un tiempo prolongado, y en gran medida sin supervisión, recibe apoyo, asesoramiento y entrenamiento focalizados en PEAS.

Todo el personal recibe capacitación anual para actualizarse sobre el código de conducta y la PEAS, y aprende sobre el mecanismo para generar quejas y reportes de faltas de conducta, y las implicaciones de violar estas normas.

El código de conducta (ya sea en su versión simplificada o completa con los Seis Principios Básicos del IASC como mínimo) se muestra en todas las áreas operativas y de oficina.

El organismo distribuye el código de conducta en español, y/o en otros idiomas locales pertinentes, a todo el personal.

El punto focal o gerente de PEAS es responsable de velar por que se aplique una estrategia de capacitación entre todo el personal a fin de crear conciencia sobre las cuestiones de género, la violencia basada en el género, los derechos humanos, la prevención de y la respuesta a la EAS, el código de conducta y la forma de reportar incidentes que estén o no estén fundamentados.

Todas las directrices PEAS (política PEAS) y materiales de referencia (formularios para reportar incidentes de EAS)<sup>2</sup> están disponibles en el terreno para referencia del personal. Se exhiben materiales de PEAS que alientan al personal a reportar las faltas de conducta en materia de EAS en todos los locales de la agencia.

El personal tiene la oportunidad de discutir los valores organizacionales y personales y la motivación en su trabajo, durante el retiro anual del personal.

1. Política de CARE Internacional sobre [Protección contra la Explotación y el Abuso Sexual y la protección de los niños](#) (ENG)

2. Grupo de trabajo de la PSEA [Formulario de remisión](#) [ENG]

## Folleto 4.2 Medidas de contratación segura

El personal de recursos humanos o la gerencia encargada de la contratación deberán asegurarse de que todas las contrataciones nuevas y potenciales comprendan el compromiso de la organización con la PEAS, y las expectativas hacia ellas y ellos como potenciales miembros del personal. Esto significa definir protocolos, mecanismos e instrumentos organizacionales para el proceso de contratación. Esto debería asegurar que las y los candidatos no hayan participado en actividades que no estén alineadas con el compromiso de la organización con la PEAS. El término “personal” en este documento se refiere a empleados y empleadas, voluntarios y voluntarias, consultores y consultoras y pasantes.

### Incluir los compromisos de PEAS en el anuncio de empleo

Informar al candidato o a la candidata de la visión y misión de la organización, así como de su cultura, valores y principios que prevengan la explotación y los abusos sexuales por parte de sus empleados. Esto se puede hacer en la descripción de puesto, en la página de reclutamiento o en el formulario de solicitud. Para las solicitudes en línea, esto deberá ser reiterado, y las candidatas/los candidatos invitados a reflexionar sobre sus valores personales y cómo se alinean con los de la organización, demostrando una motivación basada en valores para el trabajo solicitado.

- Ejemplo de declaración: *“La organización requiere que su personal trate a todas las personas con dignidad y respeto, y prevenga activamente el acoso, el abuso, la explotación y la trata de personas en todas partes y en todo momento.”*
- La declaración de valores puede resaltar valores clave como la honestidad, la integridad, la valentía, el respeto, la diversidad, el compromiso, la buena administración y la rendición de cuentas.
- Incluya declaraciones específicas que se centren en la motivación del candidato o de la candidata para el trabajo: *“Estamos buscando personas que son guiadas por valores e impulsadas por obtener resultados.”*
- Los principios básicos humanitarios que defiende la organización pueden incluir neutralidad, imparcialidad, humanidad, e independencia.
- El anuncio de empleo deberá resaltar la necesidad de parte de la organización en reclutar personal con ciertos valores claves.
- Incluir un resumen de las responsabilidades clave, los requisitos esenciales y los aspectos más interesantes del puesto.
- Describir la cultura organizacional y el ambiente de trabajo, y enumerar beneficios y oportunidades de crecimiento.
- Ser estratégico y anunciar en las plataformas más apropiadas para alcanzar la audiencia deseada para el puesto.



*El personal de recursos humanos o la gerencia encargada de la contratación deben asegurarse de que todas y todos los empleados nuevos y potenciales comprendan el compromiso organizacional con la PEAS y las expectativas hacia ellas y ellos como miembros potenciales del personal.*

## Incluir elementos de PEAS en las descripciones de puesto

Una descripción de puesto ofrece una visión general del puesto, incluyendo las responsabilidades, los requisitos y las competencias necesarias. Revisar la descripción del empleo con la o el gerente de contratación y el punto focal de PEAS para confirmar el nivel de interacción directa con las poblaciones vulnerables.

- Las descripciones de puesto deberán incluir cláusulas en las que se describe la conducta que se espera del personal y referirse a la política de PEAS de la organización.
- Cuanto más alto sea el nivel de interacción previsto con las poblaciones vulnerables, mayor será el riesgo potencial para esas poblaciones y, por lo tanto, mayor será la necesidad de chequear antecedentes y cumplir con el deber de diligencia. En el anuncio de empleo, incluir cláusulas adecuadas sobre la realización de esos procesos.
- Para puestos que impliquen trabajo directo con niñas y niños, exigir que las y los candidatos firmen una declaración indicando que no tienen ningún antecedente penal relacionado con el abuso y/o la explotación de niñas o niños. Esto no debe sustituir la verificación independiente de antecedentes penales y referencias de un candidato o una candidata (siempre que sea posible).
- Incluir competencias y talentos específicos, como la escucha precisa y activa, la integridad, la rendición de cuentas, la construcción de relaciones, el compromiso con el trabajo, la consistencia, la fiabilidad, el control emocional, la libertad de prejuicios y el manejo del estrés.

## Hacer preguntas relacionadas a la PEAS durante la entrevista y las pruebas escritas

Proporcionar a la gerencia de contratación ejemplos de preguntas o escenarios basados en la política de PEAS de la organización, y el código de conducta y ética, incluyendo visión, misión y valores.

- Durante el proceso de entrevista, discutir las políticas sobre las relaciones entre el personal y las personas que participan en los programas y evaluar las respuestas de la persona entrevistada a las preguntas relacionadas con las relaciones sexuales con las y los participantes del programa y su vulnerabilidad.
- Incluir al punto focal de PEAS en el proceso de entrevista.
- Preguntar:
  - *Pedir al candidato o a la candidata que describa situaciones laborales anteriores en las que su moral e integridad han jugado un papel significativo en el resultado.*
  - *Hacer preguntas específicas sobre las opiniones de sus compañeros sobre su desempeño en puestos anteriores.*
  - *Al final de la entrevista, pedir los datos de contacto de los compañeros mencionados en la entrevista con el fin de ponerse en contacto con ellos y hacer preguntas sobre el candidato o la candidata.*



**Busca más información sobre cualquier brecha en la historia laboral de un candidato o una candidata.**

## Verificar las brechas en el historial laboral durante la entrevista

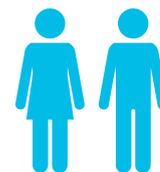
Solicitar más información sobre cualquier brecha en el historial laboral de la o del candidato, indagando en lo siguiente:

- ¿Cómo pasó su tiempo entre trabajos?
- ¿Colaboró en algún trabajo voluntario o comunitario? Solicitar referencias (nombres y contactos) de estas actividades

## Apuntar a que el reclutamiento sea equilibrado en cuanto al género

Para facilitar la presentación de reportes sobre cuestiones delicadas, diversificar la composición del personal por género, especialmente cuando los empleos incluyan el trabajo directo con mujeres, niñas y niños.

- Vigilar el balance de género entre el personal y tratar de lograr el equilibrio entre los géneros en todos los niveles de responsabilidad, tanto en las oficinas principales como en las secundarias, y entre el personal contratado y los voluntarios o voluntarias.
- Revisar los requisitos del puesto de trabajo con la/el gerente de contratación para asegurar que no haya limitaciones en el grupo de candidatos. Por ejemplo, en cierto contexto, puede que las mujeres tengan menos educación formal que los hombres (debido a acceso limitado). Sin embargo, pueden que hayan tenido experiencia considerable de trabajo y en las comunidades que les brinde el conocimiento y herramientas requeridas para el puesto.
- Asegurar que el anuncio de empleo y la estrategia de su publicación no se limiten a plataformas en línea que pudieran excluir a ciertas personas candidatas.
- Durante el reclutamiento de candidatos, asegurar que se soliciten recomendaciones del personal masculino y femenino sobre los varios candidatos que ellos consideren expertos en el área, y que puedan ser reclutados para puestos actuales o futuros.
- En el anuncio del empleo, incluir información que pueda atraer un porcentaje mayor de candidatas mujeres, incluyendo detallar las políticas y beneficios de la organización, tales como licencia de maternidad, apoyo para lactancia exclusiva, la disponibilidad de cuidado de niños en la oficina, y horas laborales flexibles.
- Al definir a los miembros del comité de contratación y panel de entrevista, recordarles a las/los gerentes de contratación que deberán elegir personal de un rango diverso (en cuanto a edades y etnias) de ambos géneros para asegurar aportes inclusivos.
- Enfatizar adecuadamente aquellas competencias no-técnicas que puedan ayudar a incluir un grupo de candidatos más diverso.
- Asegurar de que todas las preguntas de la entrevista se ajusten a las directrices antidiscriminatorias (p. ej., no preguntar a las candidatas mujeres si planean tener hijos y luego, si responden afirmativamente, decirles que no serán una buena opción porque no podrán viajar lo suficiente para el puesto).
- Dado que es posible que algunas candidatas no tengan tanta experiencia laboral remunerada como los candidatos hombres, se sugiere cierta flexibilidad en el proceso de referencias, incluso permitiendo referencias no laborales, como las de un maestro o una persona líder de la comunidad.
- Asegurar que se evalúen internamente los salarios para que las mujeres y los hombres reciban el mismo sueldo por el mismo puesto.



*Diversificar la composición del personal por género.*

## Realizar una verificación de antecedentes penales y de referencias

Solicite al menos dos referencias de empleadores anteriores. *Nota: El estándar de CRS son tres referencias.* El o la gerente de RR. HH. y el o la gerente de contratación deben discutir a quién contactar para las referencias basadas en los requisitos del puesto y el historial de empleo compartido. Se podrían buscar referencias de los supervisores y pares del candidato. Las referencias proporcionadas por los candidatos no deberían ser las únicas utilizadas. Se pueden buscar referencias adicionales que destaquen aspectos de la integridad personal y moral y, en el caso de las organizaciones basadas en la fe, suelen provenir de líderes religiosos de la comunidad. Elaborar una lista de verificación de referencias e incluir preguntas relacionadas con la salvaguarda/PEAS. Comprobar la referencia por teléfono o por chat de video (Skype, Zoom) pero no por correo electrónico. Es vital verificar quién está completando la referencia, y escuchar el tono y la sinceridad de sus respuestas.

- Asegurar que las referencias sean recopiladas de manera rigurosa y que sigan un formato o lista específica. Deberán incluir preguntas sobre salvaguarda y medidas disciplinarias.
- Si la información obtenida de una referencia suscita dudas, éstas deberán comunicarse muy claramente al personal y a la gerencia de contratación y registrarse por escrito.
- Ejemplos de preguntas para una persona que brinda una referencia:
  - *¿Cuál era la naturaleza del puesto anterior del candidato/ de la candidata?*
  - *¿Cómo evaluaría su rendimiento en general? ¿Pobre, satisfactorio, bueno o excelente?*
  - *¿Cómo interactuó el candidato/la candidata con las demás personas?*
  - *¿Por qué el candidato/la candidata dejó el trabajo?*
  - *¿Tiene alguna preocupación de que el candidato/ la candidata trabaje con poblaciones en riesgo y/o hay algo que pueda preocupar a nuestra organización?*
  - *¿Sabe si el candidato/la candidata tiene antecedentes penales o cualquier problema relacionado con la protección de menores que nuestra organización debería conocer?*
  - *En cualquier etapa de su empleo, ¿hubo alguna medida disciplinaria contra el candidato/la candidata relacionada con cuestiones de salvaguarda?*
- Solicitar el consentimiento por escrito de la candidata o del candidato seleccionado para realizar una verificación de antecedentes/antecedentes penales. Incluir una declaración por parte de la o del candidato confirmando que la información es verdadera, así como las consecuencias de cualquier inexactitud, omisión o falsificación relacionadas con el proceso de verificación de antecedentes. Las consecuencias deben incluir la inhabilitación del proceso de selección o la terminación inmediata del contrato en caso la persona ya haya sido contratada.
- Realizar verificación de antecedentes de la o del candidato seleccionado (internacionales y nacionales), incluyendo una verificación de antecedentes penales en su país de origen y en otros países en los que haya trabajado, siempre que sea posible.
- Si surgiera alguna inquietud durante la verificación de referencias, solicitar más información de parte de la o del candidato.
- En ninguna circunstancia debe renunciarse a un procedimiento exhaustivo de verificación de referencias, ni siquiera en una respuesta humanitaria de primera fase. La experiencia ha demostrado que el hecho de no emprender un proceso exhaustivo puede dar lugar a que se tarde más en despedir y reemplazar a candidatos inadecuados. En el peor de los casos, puede hacer que las poblaciones afectadas estén expuestas al riesgo.



**Llevar a cabo una verificación de antecedentes de la candidata o del candidato seleccionado (internacionales y nacionales), incluyendo una verificación de antecedentes penales en su país de origen y en otros países en los que ha trabajado, siempre que sea posible.**

### Todos los contratos de personal incluyen elementos de PEAS y del código de conducta de la organización

- Todos los contratos del personal incluyen una declaración de entendimiento y de adherencia al código de conducta de la organización.
- Todos los contratos incluyen copias de los [IASC Six Core Principles Relating to Sexual Exploitation and Abuse, 2019](#). (Principios Básicos Relativos a la Explotación y los Abusos Sexuales del IASC)
- El código de conducta incluye como mínimo los mismos principios.
- Todos los contratos del personal incluyen los valores de la organización, como también su misión y visión.
- Todos los documentos firmados se mantienen dentro de los expedientes de empleados.

# Folleto 4.3 Política de contratación segura (CAFOD)



# Folleto 4.4 Abordando la salvaguarda en las entrevistas (CAFOD)



# Folleto 4.5 Verificación de antecedentes policiales (CAFOD)



# Folleto 4.6 Solicitud de referencias (CAFOD)



## Folleto 4.7 La salvaguarda en las descripciones de puesto

Una descripción de puesto es un resumen de las responsabilidades, cualificaciones y competencias necesarias para desempeñar un trabajo. Todas las descripciones de puesto deberían incluir compromisos de salvaguarda.

Texto de muestra para todas las descripciones de puesto:

- *Política de salvaguarda: [La organización] se compromete a proteger a las y los participantes del programa de la explotación y el abuso. Se espera que la persona seleccionada para este puesto firme y se adhiera a la política de salvaguarda/PEAS y al código de conducta de [la organización].*

Puntos de muestra para todas las descripciones de puesto:

- *Asumir la responsabilidad de comprender plenamente la política y sus implicaciones.*
- *Seguir el código de conducta y ética, y respetar la política de salvaguarda/PEAS en todo momento (en su vida profesional y personal) y pedir aclaraciones si algo no está claro.*
- *Desempeñar las tareas del trabajo de una manera que no perjudique a la niñez y a personas adultas vulnerables u otro personal o voluntarios, y no los exponga a un mayor riesgo de abuso o explotación.*
- *Promover un ambiente de respeto y confianza con las y los participantes del programa y las y los miembros de la comunidad, tanto en la oficina como en el campo.*
- *Comunicar cualquier preocupación de salvaguarda de conformidad con los procedimientos de [la organización].*

### Puntos adicionales específicos para gerentes de programas y personal directivo:

- Asegurar que las preguntas de protección específicas del programa se incluyan en las entrevistas de contratación y las pruebas escritas.
- Garantizar que todas y todos los nuevos empleados reciban la formación en políticas de salvaguarda como parte de su orientación.
- Garantizar que se tenga en cuenta la salvaguarda en las evaluaciones de desempeño, incluido el periodo de prueba.
- Asegurar que la política de salvaguarda y el código de conducta y ética sean comunicados y comprendidos por las y los participantes del programa y los miembros pertinentes de la comunidad (a través de información verbal y/o escrita continua, adaptada a la edad, contextualizada y compartida en el idioma local).
- Asegurar que las y los participantes del programa comprendan la conducta esperada del personal y la forma de reportar con seguridad sobre cualquier inquietud.
- Asegurar que la retroalimentación de las y los participantes del programa sea manejada y respondida apropiadamente.
- Tratar con respeto y dignidad a toda persona que plantee una inquietud o informe sobre una cuestión de salvaguarda y muestre preocupación por su seguridad y bienestar general.



**Todas las descripciones de puestos de trabajo deben incluir compromisos de salvaguarda.**

**Puntos específicos que deben incluirse para el personal de recursos humanos:**

- Garantizar el cumplimiento de todos los aspectos de los procesos de contratación que busquen impedir la contratación de personal o voluntarias y voluntarios que puedan no ser adecuados para trabajar directamente con poblaciones vulnerables y personal diverso.
- Revisar continuamente, identificar las deficiencias y fortalecer los procesos de contratación con respecto a la salvaguarda.
- Proporcionar documentos y orientación de salvaguarda a todo el personal, voluntarias y voluntarios.
- Asegurar que todo el personal, voluntarios y voluntarias reciba capacitación de salvaguarda.
- Asegurar que todo el personal, voluntarios y voluntarias reciba capacitación para actualizarse cada año.
- Velar por que las consideraciones de salvaguarda se incorporen sistemáticamente en el sistema de gestión del desempeño (periodo de prueba, evaluación, etc.).
- Establecer y administrar un sistema que verifique la comprensión del contenido formativo de salvaguarda por parte del personal, voluntarias y voluntarios (p. ej. post-test).

# Guía de Facilitación

## Módulo 5: Participación comunitaria y la PEAS

- Informar y generar conciencia sobre la necesidad de involucrar a las comunidades mediante consultas e intercambio de información para responder a la EAS.
- Discutir y reflexionar sobre modalidades efectivas de consultas comunitarias e intercambio de información sobre los mensajes de PEAS y mecanismos de retroalimentación, quejas y respuesta (FCRM, por sus siglas en inglés).

SESIÓN 1: ¿QUÉ ES LA RENDICIÓN DE CUENTAS? (1 HORA)

SESIÓN 2: PARTICIPACIÓN COMUNITARIA E INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN SOBRE LA PEAS (1 HORA, 30 MIN)

### Participantes

Formación de formadores



Puntos focales de PEAS/salvaguarda/protección

Fase de puesta en marcha de la capacitación



Personal del programa

### Duración

2 horas, 30 min



## SESIÓN 1: ¿QUÉ ES LA RENDICIÓN DE CUENTAS? (1 HORA)

### Esquema

- ¿Qué es la rendición de cuentas? (1 hora)



### Objetivos

- Entender la importancia de la rendición de cuentas



### Mensajes clave

- La rendición de cuentas ante las poblaciones afectadas es fundamental para la PEAS.
- Construir confianza con las comunidades con las que trabajamos es clave para una rendición de cuentas efectiva.



### Materiales

- Proyector y diapositivas
- Rotafolio, papel para rotafolio y marcadores



Una o un facilitador participante del grupo **DIRIGIRÁ** el ejercicio, utilizando la guía de facilitación a continuación.

## EJERCICIO: ¿QUÉ ES LA RENDICIÓN DE CUENTAS? (1 HORA)

**PRESENTAR** la sesión sobre la rendición de cuentas pidiendo a las y los participantes que compartan lo que significa la rendición de cuentas para ellas/ ellos.

**LEER** la definición de rendición de cuentas y EAS del IASC:

- Un compromiso activo de las personas que trabajan en el sector humanitario y sus organizaciones para utilizar el poder de manera responsable, tomando en cuenta, dando cuenta y rindiendo cuentas a las personas a las que tratan de ayudar.
- La explotación y los abusos sexuales de miembros de la comunidad afectados por cualquier persona asociada con la prestación de ayuda constituye una de las violaciones de rendición de cuentas más graves. También es un grave problema de protección y socava la confianza de las comunidades afectadas y del país anfitrión en todas las personas que prestan asistencia.

**PEDIR** a las y los participantes que se dividan en tres grupos. Cada grupo discutirá lo que significa para ellos un aspecto de rendición de cuentas: tomar en cuenta, dar cuenta y rendir cuentas. Escribir sus comentarios en papel de rotafolio. Darles 20 minutos para el ejercicio, incluyendo tiempo para que cada grupo presente.

**RECAPITULAR** los tres aspectos de la rendición de cuentas ante las poblaciones afectadas de acuerdo a la Norma Humanitaria Esencial.

**Tomar en cuenta** significa dar a las comunidades una influencia significativa en la toma de decisiones de una manera inclusiva, no discriminatoria y que considera la diversidad de las comunidades. Escuchar no es suficiente: las organizaciones individuales y las y los actores humanitarios deben incorporar la retroalimentación en sus estrategias, así como en la respuesta colectiva a la crisis. Esto puede hacerse mediante evaluaciones de las necesidades y encuestas posteriores a la distribución.

**Dar cuenta** es compartir información de manera efectiva y transparente entre las comunidades. Esto puede incluir:

- Información sobre la organización
- Criterios de selección
- Comportamiento de las y los trabajadores humanitarios (código de conducta y/o ética de la organización)
- Cómo proporcionar retroalimentación en temas sensibles y no sensibles

La información debe compartirse de una manera que las comunidades puedan entender, ser empoderadas por ella y convertirse en participantes activos en la respuesta. Esto puede hacerse mediante reuniones comunitarias, visitas periódicas de supervisión y actividades periódicas de proyectos, como la supervisión posterior a la distribución y mecanismos de retroalimentación y quejas.

**Rendir cuentas** significa asegurar que las comunidades tengan la oportunidad de evaluar y, cuando sea factible, alterar o sancionar las acciones de las y los actores humanitarios. Las comunidades rara vez están en una posición en la que tienen la agencia o el poder para seleccionar a las organizaciones que las apoyarán o el tipo de apoyo que recibirán, al menos inicialmente. Su opinión sobre la idoneidad y la calidad del servicio o la respuesta debe buscarse sistemáticamente.

En plenaria, **PREGUNTAR** cómo ven las y los participantes la relación entre EAS y la Rendición de Cuentas ante las Poblaciones Afectadas.

**RECAPITULAR** los mensajes clave sobre por qué deberíamos de consultar a las comunidades:

- Las consultas comunitarias permiten comprender mejor las cuestiones relacionadas con la EAS y abordarlas eficazmente en un contexto determinado.
- Las consultas comunitarias fomentan la confianza y mejoran las medidas organizativas para prevenir la EAS. Estas consultas también aumentan la comprensión de cómo compartir información relevante de PEAS con las comunidades y recibirla de ellas.
- Los actos de EAS pueden tener graves consecuencias para la comunidad y causar graves daños a las personas y a la comunidad.
- La participación comunitaria no se produce espontáneamente; debe ser fomentada y promovida activamente por las y los trabajadores humanitarios.

Luego de una breve discusión, **COMENTAR**:

*La explotación y los abusos sexuales por parte de cualquier persona relacionada con la prestación de ayuda constituye la violación más grave de la rendición de cuentas, y las poblaciones deben estar en condiciones de presentar quejas y pedir medidas apropiadas de protección/salvaguarda contra esos abusos, así como ser informadas de los resultados de las investigaciones sobre estas quejas. Esto puede hacerse mediante mecanismos de respuesta y quejas o encuestas pos-distribución. La Rendición de Cuentas ante las Poblaciones Afectadas se trata del uso responsable del poder que tienen las organizaciones, y la PEAS está relacionada con su respuesta para prevenir el abuso de ese poder.*

**RESALTAR** que tomar en cuenta, dar cuenta y rendir cuentas son necesarias para los distintos organismos, y también cruciales a nivel colectivo para reducir y mitigar el EAS en contextos de emergencia o desarrollo.

**REMARCAR** los vínculos entre la rendición de cuentas y la PEAS.

- Los riesgos de EAS se entienden y mitigan.
- Las comunidades entienden qué comportamiento deben esperar del personal de ayuda.
- Las comunidades afectadas están informadas y comprenden los paquetes de asistencia para sobrevivientes de EAS.

**INVITAR** a las y los participantes y a la o al facilitador participante a proporcionar retroalimentación del proceso de facilitación. Pedir a las y los participantes que usen el formulario de retroalimentación sobre la práctica de facilitación. **PEDIR** qué salió bien y cuáles fueron los desafíos. Resaltar los puntos y mensajes clave que faltaron, si los hubiese, de la facilitación.

## SESIÓN 2: PARTICIPACIÓN COMUNITARIA E INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN SOBRE LA PEAS (1 HORA, 30 MIN)

### Esquema

- Ejercicio: Por qué necesitamos consultar a las comunidades sobre la PEAS (10 min)
- Ejercicio: Tres Filas (15 min)
- Ejercicio: Consultas comunitarias sobre la PEAS (35 min)
- Plenaria: Consultas comunitarias sobre la PEAS (15 min)
- Revisión del módulo para su puesta en marcha (plenaria) (15 min)



### Objetivos

- Comprender la importancia de la participación comunitaria y el intercambio de información sobre la PEAS como elemento crítico de la rendición de cuentas.
- Entender la importancia de involucrar a las comunidades en la PEAS a través de consultas e intercambio de información, y los beneficios que puede traer.
- Entender cómo involucrarse con las comunidades en temas de EAS usando técnicas y herramientas participativas.



### Mensajes clave

- Todas las consultas comunitarias y los esfuerzos de intercambio de información sobre PEAS deben ser apropiados al contexto debido a la sensibilidad de las cuestiones de EAS.
- Las comunidades deben ser plenamente conscientes del comportamiento y los compromisos esperados del personal de la organización.
- Las comunidades deben entender cómo quejarse si estos compromisos no se cumplen, y cómo se manejará la retroalimentación de temas sensibles.
- Se deberían utilizar con las comunidades los instrumentos y enfoques adecuados de sensibilización sobre la EAS.
- Las consultas comunitarias sobre PEAS deben ser un proceso continuo y una parte integral de todas las actividades del programa.



### Materiales

- Proyector y diapositivas
- Rotafolio, papel para rotafolio y marcadores



### Folletos

- Folleto 5.1 Discusiones de grupos focales comunitarios sobre la PEAS
- Folleto 5.2 Consultas comunitarias sobre el mecanismo de retroalimentación, quejas y respuesta
- Folleto 5.3 Mensajes clave de PEAS para las comunidades
- Folleto 5.4 Pasos para involucrar a las comunidades en los mensajes de PEAS
- Herramienta 6: Diálogo comunitario sobre la PEAS (incluyendo ejemplo de cuestionario) de Comunicación con las comunidades sobre la PEAS



### Recursos en línea

- [Assessing information and communication needs: A quick and easy guide for those working in humanitarian response](#) (Evaluación de las necesidades de información y comunicación: Una guía rápida y fácil para quienes trabajan en la respuesta humanitaria) (CDAC Network 2017)
- [Practice standards in children's participation](#) (Estándares de práctica en la participación de la niñez) (Save the Children 2010) (disponible en inglés, francés y árabe)
- [VSO Participatory approaches: A facilitator's guide](#) (Enfoques participativos: Guía del facilitador) (VSO)
- [Participation Handbook for humanitarian field workers](#) (Manual de participación para trabajadores humanitarios en el campo) (URD 2009) (disponible en inglés y francés)
- [Pre-crisis information mapping and consultation](#) (Mapeo de información y consulta previos a la crisis) (Community of Practice on Community Engagement, sin fecha)



## EJERCICIO: POR QUÉ NECESITAMOS CONSULTAR A LAS COMUNIDADES SOBRE LA PEAS (10 MIN)

**INVITAR** a las y los participantes a discutir brevemente por qué las comunidades deben involucrarse en los temas de PEAS. Use preguntas de sondeo:

- ¿Cuáles son los beneficios de involucrar a las comunidades en temas de PEAS, y cuáles son las posibles consecuencias de no hacerlo?
- ¿Cómo pueden involucrar a las comunidades en la concientización de PEAS en su propio contexto?

Escribir comentarios clave en el rotafolio.

## EJERCICIO: TRES FILAS (15 MIN)<sup>1</sup>

**DIVIDIR** a las y los participantes en tres grupos y pedir que se paren en tres filas.

**DAR** a cada fila un método para comunicar un mensaje:

- Dibujo
- Lectura de labios no vocalizada
- Mímica o charada

**ENFATIZAR** que no se permite hablar ni escribir.

**DAR** el mismo mensaje escrito simple a la persona en el frente de cada línea, como “me gusta el arroz.”

**INDICAR** a los grupos que el ejercicio es una carrera para comunicar el mensaje a lo largo de la fila, y dar una señal para comenzar.

Al final del ejercicio, **DISCUTIR** qué fila ganó y por qué. Preguntar si el mensaje cambió a lo largo del camino.

En plenaria, **RESALTAR**:

- Cómo la información cambia y puede ser fácilmente malinterpretada o malentendida.
- Qué poca información se transmite cuando un mensaje sólo se recibe una vez y en un formato.
- La necesidad de utilizar diferentes formatos para compartir la misma información.
- La necesidad de capacitar al personal sobre cuáles son esos mensajes y cómo comunicarse claramente con los diferentes grupos de manera regular.
- La necesidad de comprender el vínculo entre el sexo, la edad y otros factores de diversidad dentro de las comunidades objetivo y la EAS, con el fin de definir diferentes estrategias de comunicación.
- La necesidad de adaptar los mensajes a diferentes audiencias en función del sexo, la edad y otros factores de vulnerabilidad.

1. Grupo de Trabajo para la Transversalización de la Protección (PMWG). 2018. *Protection Mainstreaming Facilitation Guide*. Module D.3 Information sharing. (Guía de Facilitación para la Transversalización de la Protección. Módulo D.3. Intercambio de información.)

## EJERCICIO: CONSULTAS COMUNITARIAS SOBRE LA PEAS (35 MIN)

**DIVIDIR** a las y los participantes en cuatro grupos. Distribuir **F Folleto 5.3 Mensajes clave de PEAS para las comunidades** y **F Folleto 5.4. Pasos para involucrar a las comunidades en los mensajes de PEAS**.

**EXPLICAR** el ejercicio:

- Identificar cualquier mensaje adicional de PEAS que desees compartir con la comunidad.
- ¿Qué estrategias de comunicación utilizarías para compartir estos mensajes en estos cuatro contextos programáticos?
  - Grupo 1: Personas desplazadas internamente en un campamento
  - Grupo 2: Niñas y niños en un programa educativo
  - Grupo 3: Las mujeres en un proyecto de distribución de alimentos
  - Grupo 4: Personas con discapacidad en una zona rural

**DEJAR** 15 minutos para que cada grupo complete la tarea y registre los comentarios en un rotafolio, y 5 minutos para que cada uno presente.

**RECAPITULAR** el ejercicio:

- Considerar el sexo, la edad y otros factores de diversidad y cómo esos factores de vulnerabilidad se vinculan a la forma en que los mensajes específicos de PEAS deben adaptarse a diferentes grupos.
- Para niñas y niños, considere enfoques divertidos, como un juego de títeres, para compartir los mensajes de PEAS.
- Considere la posibilidad de cambiar rápidamente los entornos y las estructuras de grupo y por lo tanto la necesidad de actualizar constantemente los mensajes de PEAS.
- Dentro de cada grupo, como las mujeres, considerar una combinación de factores que afectan la vulnerabilidad, como la edad o la discapacidad.
- En el caso de la discapacidad, considerar los tipos de discapacidad o dificultades y asegurarse de que existan estrategias de comunicación adecuadas, como el contacto cara a cara, los métodos audiovisuales y visuales.

**DEJAR** tiempo para cualquier mensaje o preocupación específica relacionadas con el contexto.

**DISTRIBUIR** **F Folleto 5.1 Discusiones de grupos focales comunitarios sobre la PEAS**, **F Folleto 5.3 Mensajes clave de PEAS para las comunidades**, **F Folleto 5.2 Consultas comunitarias sobre el mecanismo de retroalimentación, quejas y respuesta** y **H Herramienta 6: Diálogo comunitario sobre la PEAS (incluyendo ejemplo de cuestionario) de Comunicación con las comunidades sobre la PEAS**

**COMPARTIR** que estos documentos pueden ayudar al proceso de consultas comunitarias tanto en los mensajes de PEAS, como en el establecimiento de mecanismos de retroalimentación, quejas y respuesta.

## PLENARIA: CONSULTAS COMUNITARIAS SOBRE LA PEAS (15 MIN)

**RECAPITULAR** los mensajes clave sobre las consultas comunitarias sobre la PEAS:

- Todas las consultas comunitarias y los esfuerzos de intercambio de información sobre la PEAS deben ser apropiados al contexto debido a la sensibilidad de las cuestiones de EAS (debe incluir la comprensión de cualquier mala práctica relacionada con EAS, sesgos culturales/ tradicionales/ religiosos y puntos de vista sobre EAS).
- Las comunidades deben ser plenamente conscientes del comportamiento y los compromisos esperados del personal de la organización (p. ej., código de conducta o declaración de compromiso organizacional con la PEAS traducida al idioma local y compartida con las comunidades).
- Las comunidades deben entender cómo quejarse si estos compromisos no se cumplen (p. ej., a través de mecanismos de retroalimentación, quejas y respuestas seguros y accesibles) y cómo se manejará la retroalimentación sobre temas sensibles.
- Se deberían utilizar con las comunidades los instrumentos y enfoques adecuados de sensibilización sobre la EAS. Deben elaborarse y compartirse con las comunidades materiales adecuados sobre los mecanismos de retroalimentación, quejas y respuestas que deben actualizarse periódicamente.
- Las consultas comunitarias sobre la PEAS deben ser un proceso continuo y una parte integral de todas las actividades del programa. El consultar con las comunidades sobre la PEAS y el intercambio de información sobre la EAS no es un ejercicio único o separado; las visitas de monitoreo y otras interacciones periódicas con las comunidades deben utilizarse con ese fin.

**RESALTAR** estos recursos sobre consultas comunitarias.

- OCHA. [Pre-crisis information mapping and consultations](#) report from the Philippines (Reporte de las Filipinas sobre mapeo y consultación de información previo a una crisis).
- Herramientas: CDAC Network. [Guide on communication needs assessment: Assessing information and communication needs: A quick and easy guide for those working in humanitarian response](#) (Guía sobre la evaluación de las necesidades de comunicación: Evaluación de las necesidades de información y comunicación: Una guía rápida y fácil para quienes trabajan en la respuesta humanitaria).
- Ejemplos de mensajes sobre la PEAS en la respuesta humanitaria. Clúster de Protección. [Key messages to share during humanitarian distribution](#) (Mensajes clave para compartir durante la distribución humanitaria).

## REVISIÓN DEL MÓDULO PARA SU PUESTA EN MARCHA (15 MIN)

**PEDIR** a cada participante que utilice la plantilla del plan de capacitación para modificar o reflexionar sobre la sesión para la fase de puesta en marcha. **RESALTAR** que este módulo debería estar dirigido a todo el personal del programa.

# Folleto 5.1. Discusiones de grupos focales comunitarios sobre la PEAS

## GUÍA PARA DISCUSIONES DE GRUPOS FOCALES

### Propósito

La consulta comunitaria sobre los mensajes de PEAS busca:

- Entender lo que la comunidad ya sabe sobre la PEAS, y establecer a través de qué canales prefieren aprender sobre EAS y plantear preocupaciones y quejas relacionadas.
- Identificar los mecanismos preferidos de intercambio de información sobre la PEAS para diferentes grupos, incluidos los niños, las niñas, los hombres, las mujeres, las personas con discapacidad, las personas de tercera edad y los grupos minoritarios, e identificar el contenido pertinente de PEAS que debe compartirse.

### Principales productos esperados de la actividad

- Información sobre los canales preferidos de intercambio de información y las modalidades de los mensajes PEAS dentro de la comunidad destinataria.
- Información sobre el contenido y los mensajes PEAS que deben compartirse.

### Proceso sugerido

Debe prestarse especial atención a las consultas con las personas que corren el mayor riesgo de sufrir EAS, como las mujeres, niñas, niños y adolescentes y personas con discapacidad. Otros grupos en riesgo potencial incluyen las minorías, personas en una determinada ubicación geográfica o participantes en un determinado proyecto/programa, dependiendo del contexto.

La comunidad debe ser consultada sobre cómo prefiere recibir información acerca de la PEAS, y qué información sobre PEAS necesitan conocer.

Deben aplicarse las mejores prácticas estándar para la realización de discusiones de grupos focales, y hay algunas consideraciones específicas en materia de PEAS:

- Asegurar un perfil uniforme con desagregación por sexo/edad/discapacidad de las y los participantes por grupo.
- Incluir de 6 a 12 participantes por grupo.
- Tener en cuenta la sensibilidad de género al seleccionar una o un facilitador para los grupos focales (una mujer para grupos de mujeres).
- Garantizar que el momento y la ubicación sean adecuados para realizar los grupos focales.
- Tener una persona que entreviste y una persona que tome notas para realizar los grupos focales.
- Asegurarse de que todas las voces del grupo sean escuchadas.
- Asegurarse de utilizar un lenguaje apropiado y disponer de interpretación si es necesario.
- Proporcionar un espacio seguro y la oportunidad de que las preguntas o preocupaciones se planteen fuera de la discusión de grupo.
- Asegurarse de que el equipo entrevistador sepa cómo manejar y reportar los incidentes de EAS mencionados durante la discusión del grupo focal, incluyendo la capacidad de utilizar efectivamente las rutas de derivación existentes (personal con antecedentes/conocimientos de PEAS preferido para el equipo entrevistador).
- Hacer un repaso con la persona entrevistadora y tomadora de notas luego de cada discusión de grupo focal para asegurar la máxima recopilación de datos y fiabilidad.

## CUESTIONARIO PARA DISCUSIÓN DE GRUPOS FOCALES SOBRE LA PEAS

### Objetivos

- Comprender los canales de intercambio de información preferidos y relevantes al contexto para la difusión de mensajes sobre la PEAS.
- Determinar el nivel de comprensión sobre la PEAS en la comunidad y cómo compartir mensajes de PEAS efectivos y relevantes para el contexto con las comunidades.

### Sección de apertura

Dar la bienvenida a las y los participantes y presentar a la persona que está tomando notas y la persona que facilitará la sesión. Explicar, en el propio idioma de las y los participantes, el propósito del esfuerzo de recopilación de datos y del grupo focal, cómo fueron seleccionadas las y los participantes para formar parte de esta discusión, y el uso que se le dará a los datos recopilados. Explicar lo siguiente:

- Las funciones de la persona que facilitará, de la que tomará notas, y de las y los participantes.
- Duración prevista de la discusión.
- Las reglas básicas (p. ej., teléfonos móviles apagados).
- La forma en que la discusión avanzará, enfatizando la importancia de las respuestas honestas e interacción de las y los participantes, y que no hay respuestas correctas o incorrectas.
- Consideraciones éticas, incluyendo la confidencialidad y sus limitaciones (la participación es anónima).
- La participación voluntaria, el derecho a negarse o retirarse, sin hacer hincapié en las consecuencias de ello para las y los participantes.
- Compartir instrucciones para obtener el consentimiento escrito u oral de las y los participantes.

Iniciar una conversación sobre los canales preferidos de intercambio de información (cómo se comparte la información en la comunidad, qué funciona y qué no) y proceder con el contenido relevante y los mensajes de PEAS que necesitan ser compartidos (¿Qué saben ya las comunidades sobre la PEAS y qué necesita ser compartido de una manera adecuada para los diferentes miembros de la comunidad?).

### Preguntas sobre los canales preferidos de comunicación e intercambio de información

1. ¿Qué tipo de información han recibido de los proveedores de ayuda en los últimos x días/meses?
2. ¿De dónde recibieron la información?
3. ¿Cuál de esos canales de información es más confiable?
4. ¿Fue clara la información que recibieron? En caso negativo, ¿por qué no?
5. ¿Sienten que enfrentan obstáculos particulares para acceder a la información? Si sí, ¿cuáles son?
6. ¿Hay canales tradicionales de intercambio de información que su comunidad utiliza al compartir mensajes/información importante para la comunidad?
7. ¿Cuál sería la manera más efectiva para que ustedes aprendan sobre los estándares de comportamiento del personal de ayuda?
8. ¿Hay algún canal oficial que ustedes conozcan que pueda usar para reportar las faltas de conducta del personal de ayuda que trabaja en su comunidad? Si Sí, ¿cómo aprendieron sobre estos canales?

### Preguntas para el contenido de los mensajes PEAS

1. ¿Están al tanto de los estándares de comportamiento del personal de la organización tal como se definen en nuestro código de conducta? En caso afirmativo, ¿cómo se enteraron de ellos?
2. ¿Cuáles creen que son los ejemplos de faltas de conducta de la organización u otros trabajadores humanitarios?
3. ¿Qué creen que la comunidad necesita saber sobre el comportamiento de los trabajadores de ayuda/ONG?

### Sección de cierre

Invitar a las y los participantes a brindar más información o aportes si lo desean. Proporcionarles información de contacto si desean compartir algo más con el equipo de facilitación. Aclare de nuevo cómo se utilizarán los datos, especialmente que no se asociarán nombres a ningún debate durante la sesión. Explicar cuándo se completará el proceso más amplio. Agradecerles por su participación.

# Folleto 5.2 Consultas comunitarias sobre el mecanismo de retroalimentación, quejas y respuesta

## ACTIVIDAD 1: COMPRENDIENDO LA EXPERIENCIA PREVIA DE LA COMUNIDAD CON CANALES DE RETROALIMENTACIÓN.

*Explicar el propósito del ejercicio: Una organización desea establecer un canal de retroalimentación y quejas para responder mejor a su retroalimentación, quejas, preguntas y sugerencias. Hoy queremos obtener sus opiniones sobre cómo hacer esto.*

Iniciar una conversación sobre las actividades del programa (lo que la organización X está haciendo/ planeando hacer en la comunidad):

### Preguntas

- ¿Cuándo fue la última vez que alguien dio retroalimentación o hizo una queja?
- ¿Algo les ha impedido dar retroalimentación o hacer una queja?
- ¿Conocen los mecanismos de queja en su comunidad? ¿Cuáles son? Si no los conocen, ¿por qué no?
- ¿Saben cómo usar los mecanismos de quejas en su comunidad? ¿Cuáles saben usar?
- ¿Qué tiene de bueno este sistema y qué no?
- ¿Han intentado dar retroalimentación o presentar una queja a cualquier ONG o al gobierno local utilizando el mecanismo de quejas?
- Si han usado uno en los últimos x días/meses, ¿lo han usado para presentar quejas sobre cualquier mal comportamiento o falta de conducta de las y los trabajadores humanitarios?
- Si han utilizado el mecanismo de quejas en los últimos x días/ meses, ¿han tenido una respuesta satisfactoria? En caso negativo, ¿qué es lo insatisfactorio de la respuesta?
- ¿Conocen a alguna persona que no pueda acceder a los canales de retroalimentación disponibles debido a necesidades específicas? ¿Por qué no pudieron dar retroalimentación?
- ¿Alguna vez han llamado a una línea telefónica de asistencia para pedir información o servicio? ¿Cuál era la naturaleza de la información o servicio que quería obtener de la línea telefónica de asistencia?
- ¿Es gratis llamar a esta línea? ¿Quién administra la línea? Si no es gratis, ¿cuánto cuesta?

## ACTIVIDAD 2: COMPRENDIENDO LAS PREFERENCIAS DE RETROALIMENTACIÓN DE HOMBRES, MUJERES, NIÑOS Y NIÑAS

Dar una breve introducción de los compromisos de rendición de cuentas de la organización, y explicar por qué queremos establecer un canal de retroalimentación y quejas. Explicar que las personas tienen derecho a proporcionar retroalimentación y a quejarse, y a recibir una respuesta oportuna. Discutir los tipos de retroalimentación y quejas que el mecanismo puede manejar, incluyendo una breve introducción de todas las categorías.

Instrucciones: Listar de tres a cinco canales para enviar y recibir comentarios y quejas, y dibujar imágenes (con un marcador en papel para rotafolio). Colocar las imágenes en una pared o en el suelo frente a las y los participantes.

**iRecordar!** Es importante escoger canales de retroalimentación que son comunes en la comunidad. También puede seleccionar los mencionados en la actividad 1, p. ej. teléfono móvil, buzón de sugerencias, punto de asistencia). Dar a cada participante varias piedras o stickers. Explicar que usted hará una serie de preguntas y que pueden votar por el canal que sienten que responde a la pregunta, colocando su sticker o piedra cerca de la imagen adecuada. Después de cada pregunta, pregunte al grupo por qué votaron de la manera que lo hicieron. Pregunte sobre elementos positivos y negativos.

- ¿Cuál de estos canales prefieren para proporcionar retroalimentación a los proveedores de asistencia sobre la cantidad, calidad y adecuación de la ayuda que recibirá? ¿Por qué?
- ¿Cuál de estos canales prefieren para proporcionar retroalimentación a los proveedores de ayuda sobre el comportamiento de las y los trabajadores humanitarios?
- ¿Cuál de estos canales consideran que es confidencial, es decir, si proporcionan retroalimentación al proveedor de asistencia, nadie más lo sabrá? ¿Por qué creen eso?
- ¿Cuál de estos canales creen que es el más fácil y más conveniente de usar? ¿Por qué creen que es así?
- ¿Cuál de estos canales proporciona la respuesta más rápida? ¿Por qué?
- ¿Cuál de estos canales proporciona la respuesta más lenta? ¿Por qué?
- ¿Tienen acceso a un teléfono móvil?
- ¿Con qué frecuencia utilizan el teléfono móvil? (Pedir que describan el propósito principal del uso: enviar textos, recibir textos, llamadas o los tres.)
- ¿Cuál es su proveedor de red? ¿Cómo es la recepción de señal en su área?
- ¿En qué idioma prefieren proporcionar retroalimentación?

### Recursos

- [Guía del Mecanismo de Retroalimentación, Quejas y Respuesta](#) (CRS 2021)
- [Menu of accountability to affected populations \(AAP\) related questions for multi-sector needs assessments \(MSNAs\)](#) (Menú de preguntas relacionadas a la rendición de cuentas ante las poblaciones afectadas para evaluación de necesidades multisectoriales) (IASC 2018).

# Folleto 5.3 Mensajes clave de PEAS para las comunidades

Adaptado de: [PSEAH implementation quick reference handbook](#) (Manual de Referencia Rápida de Implementación de la PEAS) (CHS Alliance 2020).

## 1. Toda la asistencia prestada por las organizaciones de asistencia se basa en las necesidades y es gratuita.

Las organizaciones humanitarias y su personal trabajan sobre la base de los principios de humanidad, imparcialidad y respeto. Si han sido discriminatorios por motivos de género, etnia, religión, edad, afiliación política o cualquier otra razón, o si alguien que trabaja en una organización humanitaria le ha pedido que haga algo inapropiado, o han exigido cualquier tipo de favor o acción sexual de usted a cambio de su ayuda, eso debe ser reportado.

## 2. Las mujeres, las niñas, los hombres y los niños de todas las edades, etnias, orientaciones y personas con necesidades especiales tienen derecho a opinar sobre la forma en que se presta la asistencia humanitaria.

La opinión de la comunidad es importante para decidir cómo se presta la ayuda. Esto puede incluir cómo se llevarán a cabo las distribuciones, y el diseño y la ubicación de las instalaciones, como letrinas, áreas de lavado y cocinas. Invitar a las comunidades a compartir sus opiniones y proporcionar datos de contacto para las organizaciones y personas responsables.

## 3. Las personas tienen derecho a ser informadas sobre los servicios humanitarios prestados en su zona.

Esto incluye información sobre las organizaciones que trabajan en su área y sus datos de contacto, el proceso de selección de beneficiarios y los criterios, y qué asistencia y servicios se están proporcionando en qué momento, y a quién contactar en caso de que tenga una inquietud o queja.

## 4. Todos los organismos humanitarios se esfuerzan por proporcionar la mejor asistencia y tratar a todos con respeto.

Invite a que se reporte cualquier queja o problema más allá de EAS o sobre los servicios proporcionados por cualquier organización de ayuda y dónde reportar, con detalles de contacto.

*Esto supone que el sistema de quejas vigente garantiza la protección y confidencialidad de las y los usuarios. Antes de difundir el siguiente mensaje, asegúrese de que el sistema sea sólido y que las personas que reportan abusos están debidamente protegidas, se mantiene la confidencialidad y se tramitan rápidamente las quejas.*

## 5. Tiene derecho a presentar una queja y a reportar cualquier comportamiento inapropiado, explotación o abuso por parte de una o un trabajador humanitario, incluido cualquier miembro del personal de las Naciones Unidas.

Compartir que se ha establecido un mecanismo de retroalimentación, quejas y respuesta. Proporcione información de contacto, su ubicación y otra información útil sobre el intercambio de información confidencial, tanto formal como informal. Resaltar que todas las quejas se mantienen confidenciales y que no se causará ningún daño por reportar tal problema.

# Folleto 5.4 Pasos para involucrar a las comunidades en los mensajes de PEAS

Adaptado de: [PSEAH implementation quick reference handbook](#) (Manual de Referencia Rápida de Implementación de la PEAS) (CHS Alliance 2020).

## 1. Seleccionar los mensajes PEAS clave de las políticas o el código de conducta de su organización que las comunidades necesitan conocer.

- ¿Cuáles son los valores organizacionales, visión y misión, y compromiso con la PEAS?
- ¿Cuáles son conductas o comportamientos inaceptables?

## 2. Hacer un perfil de la comunidad con la que se está comunicando.

- Diferentes grupos (como las madres con hijos pequeños, los hombres y las mujeres mayores con discapacidad, los grupos minoritarios) tendrán necesidades de comunicación diferentes en torno a los temas de EAS.
- Identificar esas necesidades mediante debates en grupos focales o entrevistas con informantes clave, o durante una evaluación de necesidades.

## 3. Considerar la forma de comunicar los mensajes clave de la PEAS de manera que sea pertinente y accesible para la comunidad, incluyendo para las personas más afectadas y marginadas:

- Determinar las modalidades preferidas de intercambio de información a través de los grupos focales o entrevistas con informantes clave o durante una evaluación de necesidades.
- Considerar los siguientes puntos:
  - ¿Saben leer y escribir las mujeres, los hombres y los grupos minoritarios? En caso afirmativo, ¿qué idiomas hablan?
  - Si los mensajes son traducidos, pedir que sean revisados por otra parte para asegurar que el mensaje sea correcto y apropiado.
  - ¿Hay otros grupos marginados, como los grupos étnicos, que tienen dificultades para acceder a la información?
  - ¿Qué porcentaje de la población tiene discapacidades que requieren diferentes métodos de comunicación (la OMS recomienda asumir que el 15% de la población tiene una discapacidad).
  - Las y los niños, al igual que las y los adultos mayores de 60 años, tienen formas específicas de apoyo que deberán comunicarse de manera apropiada.

## 4. Desarrollar su plan y materiales de comunicación.

Hay diferentes formas (formato, idioma, ubicaciones, etc.) de comunicar mensajes de PEAS, y se pueden utilizar varios tipos. Algunos ejemplos:

- Carteles, panfletos y otros materiales de información, educación y comunicación
- Obras de teatro, obras de teatro infantiles y actividades de aprendizaje
- Programas de radio, discusiones, anuncios, parodias
- Comunidad o grupo comunitario, reuniones o conversaciones
- Material con imagen de marca
- Comunicados de prensa, artículos de periódicos locales, medios sociales accesibles localmente
- Mensajes de texto

Resaltar que estos son sólo ejemplos. Un enfoque innovador tratará de comprender el contexto específico y las modalidades prácticas basadas en el proceso de consulta. El plan y los materiales de comunicación deben garantizar que las personas adecuadas reciban la información sobre la EAS adecuada en el momento adecuado, tomando en cuenta al mismo tiempo la seguridad y dignidad de las comunidades y grupos destinatarios en el contexto local.

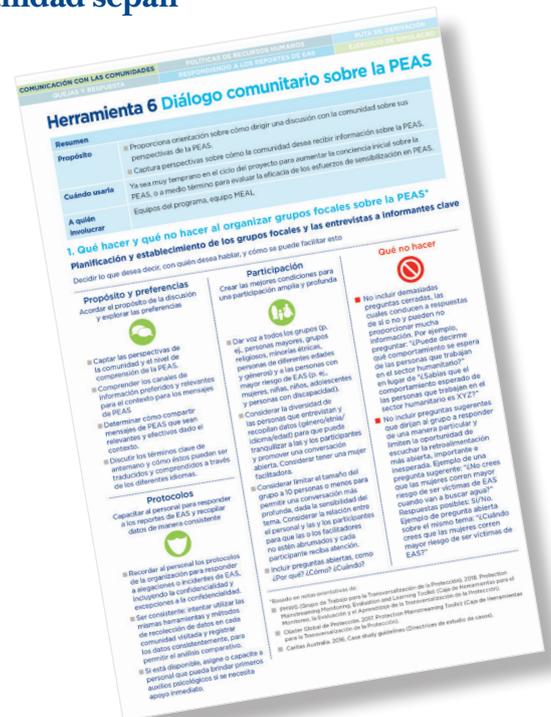
Los equipos también deben entender los métodos que ya están en uso en la comunidad y los diferentes grupos que tienen acceso más fácil a esos métodos.

## 5. Involucrar a la comunidad durante todo el proceso de desarrollo de sus materiales de comunicación sobre la EAS, y mecanismos de retroalimentación, quejas y respuesta.

- Asegurar de que su material sea apropiado, sensible y es probable que transmita el mensaje correcto en un entorno cambiante.
- Las consultas comunitarias sobre la EAS y los mecanismos de retroalimentación, quejas y respuesta no son un ejercicio único, sino que requieren continuidad.

## 6. Siempre asegurar de que los miembros de la comunidad sepan cómo presentar una queja si piensan que hay incidentes de EAS en su entorno.

- Incluir información clara sobre cómo contactar a la organización con una queja, con detalles sobre el mecanismo de retroalimentación, quejas y respuesta diseñado para recibir y manejar retroalimentación de temas sensibles.



# Guía de Facilitación

## Módulo 6: Mecanismos de retroalimentación, quejas y respuesta y la PEAS

- Destacar la importancia de los mecanismos de retroalimentación, quejas y respuesta (FCRM) para abordar la PEAS.
- Ofrecer medidas prácticas para gestionar la retroalimentación de temas sensibles, incluyendo las alegaciones de EAS y las mejores prácticas generales para incorporar las medidas de PEAS en los mecanismos de retroalimentación, quejas y respuesta basados en proyectos como una de las normas mínimas para la PEAS.

SESIÓN 1: MECANISMOS DE RETROALIMENTACIÓN, QUEJAS Y RESPUESTA Y LA PEAS (1 HORA)

SESIÓN 2: MANEJO DE LA RETROALIMENTACIÓN Y LAS QUEJAS (2 HORAS)

SESIÓN 3: PRUEBA SOBRE RETROALIMENTACIÓN Y QUEJAS (50 MIN)

### Participantes

Formación de formadores



Puntos focales de PEAS/salvaguarda/protección

Fase de puesta en marcha de la capacitación



Personal MEAL y personal que maneja retroalimentación



Alta gerencia

### Duración

3 horas, 50 min



## SESIÓN 1: MECANISMOS DE RETROALIMENTACIÓN, QUEJAS Y RESPUESTA (FCRM) Y LA PEAS (1 HORA)

### Esquema



- Plenaria: Revisión de los FCRM (mecanismos de retroalimentación, quejas y respuesta) (10 min)
- Ejercicio: Fomentando la retroalimentación y las quejas (40 min)
- Plenaria: Mensajes mínimos de PEAS (10 min)

### Objetivos



- Entender los pasos para establecer un mecanismo de retroalimentación, quejas y respuesta efectivo y adecuados al contexto.
- Entender que la retroalimentación y las quejas sensibles y no sensibles deben ser manejadas de manera diferente.
- Entender cómo alentar a la comunidad a reportar quejas delicadas mediante el uso de mensajes mínimos de PEAS que sean relevantes y adecuados al contexto.

### Mensajes clave



- El diseño de un mecanismo eficaz de retroalimentación, quejas y respuesta dependerá del contexto, y debe hacerse en consulta con diferentes grupos de la población objetivo.
- El intercambio de mensajes pertinentes sobre las normas de PEAS y los códigos de conducta de los organismos puede fomentar el intercambio de quejas sensibles.
- Las organizaciones deberían contar con mecanismos seguros y confidenciales, en particular para las quejas de temas sensibles.
- Las comunidades deben ser conscientes del comportamiento que pueden esperar del personal de la organización, y de los compromisos de la organización sobre la salvaguarda, y cómo quejarse si estos compromisos no se cumplen.

### Materiales



- Proyector y diapositivas
- Rotafolio, papel para rotafolio y marcadores

### Herramienta de capacitación



- HC 6.1 Escenarios de retroalimentación (un conjunto)

### Folleto



- Folleto 6.1 Ocho principios para construir confianza (Bond<sup>1</sup>, septiembre de 2018) (uno por participante)
- Folleto 6.3 Seleccionando mecanismos de retroalimentación (curso CRS [MEAL in Emergencies](#) e-learning, 2015) (uno por participante)
- Folleto 6.4 Herramienta para mapear los canales del FCRM (uno por participante)

1. Bond. Septiembre 2018. [Eight principles for building trust through feedback](#) (Ocho principios para fomentar la confianza por medio de la retroalimentación). CC BY-NC 4.0.

## PLENARIA: RESUMEN DEL FCRM (10 MIN)

**PREGUNTAR** a las y los participantes que compartan qué piensan que significa la retroalimentación y las quejas y por qué son importantes.

*Nota:* Diferentes organizaciones pueden utilizar diferentes términos (retroalimentación, quejas, reportes o alegaciones); no existe un estándar global de uso.

**ESCRIBIR** las respuestas en un rotafolio e iniciar la discusión. Dirigir la discusión hacia dos aspectos:

- Mejorar la calidad del programa
- Garantizar la protección de las y los participantes del programa

**EXPLICAR** que los mecanismos de retroalimentación en contextos humanitarios o de desarrollo tienen dos objetivos principales:

- **Mejorar la calidad del programa:** Debido a que los contextos son diferentes de una comunidad a otra y evolucionan con el tiempo, los programas necesitan adaptarse y mejorar continuamente. La retroalimentación de las y los participantes del programa contribuye a esto, principalmente:
  - *Contribuyendo al aprendizaje oportuno:* Los mecanismos de retroalimentación son complementarios a las evaluaciones, encuestas de satisfacción, etc., porque están abiertos a todos (las organizaciones no eligen quién da retroalimentación), son ilimitados en el tema y se pueden hacer en cualquier momento.
  - *Garantizando que el aprendizaje se considere en la toma de decisiones:* Los mecanismos de retroalimentación deben diseñarse de manera que toda la información recibida esté documentada para el aprendizaje. Esto puede llevar a un cambio inmediato en la programación (p. ej., cambiar el día o la hora de una distribución) o cambios a largo plazo (p. ej., las sugerencias pueden integrarse en nuevas fases del programa o nuevas propuestas). Es vital que la retroalimentación conduzca al aprendizaje y a la mejora de la toma de decisiones, ya que esto puede generar confianza en el mecanismo, lo que a su vez puede fomentar una retroalimentación más sensible relacionada con la PEAS. Las acciones tomadas debido a la retroalimentación recibida también deben ser comunicadas a las y los participantes del programa, para que sepan que sus voces han sido escuchadas y han resultado en un cambio.
- **Garantizar la protección de las y los participantes del programa:** Las organizaciones tienen la responsabilidad de asegurar que sus programas y miembros del personal no afecten negativamente a las y los participantes del programa. Los mecanismos de retroalimentación contribuyen a salvaguardar:
  - **Previendo el daño** (No Hacer Daño) ya que pueden resaltar inmediatamente cualquier inquietud de los riesgos potenciales creados o aumentados por el programa.
  - **Respondiendo a alegaciones de EAS y de otro tipo** Las alegaciones de abuso, explotación o fraude/corrupción pueden ser investigadas y, si son ciertas, medidas disciplinarias y correctivas adoptadas para promover un entorno seguro y evitar que se produzcan más casos.
  - **Reaccionando para detenerlo** Las alegaciones de abuso, explotación o fraude/corrupción pueden ser investigadas y, si resultan ciertas, se pueden tomar medidas para mitigar el daño y prevenir nuevos sucesos.

**DESTACAR** que las políticas y procedimientos relacionados con la PEAS siempre serán más eficaces cuando se establezca un FCRM que sea sensible a la PEAS. **EXPLICAR** la definición de mecanismos de quejas: “procesos que permiten a las personas reportar preocupaciones tales como violaciones de políticas organizacionales o de códigos de conducta.”<sup>2</sup> Nos centraremos en las inquietudes relacionadas con la PEAS, ya que ese es el centro de nuestro trabajo en conjunto.

2. [PSEAH implementation quick reference handbook](#) (Manual de Referencia Rápida de Implementación de la PEAS) (CHS Alliance 2020).

## EJERCICIO: FOMENTANDO LA RETROALIMENTACIÓN (40 MIN)

**DIVIDIR** a las y los participantes en dos grupos para discutir dos escenarios de retroalimentación diferentes (15 minutos). **DISTRIBUIR**  **HC 6.1 Escenarios de retroalimentación** a cada grupo.

Los grupos escribirán las respuestas a las siguientes preguntas en el papel para rotafolio para luego discutir las:

- *¿Qué barreras podrían enfrentar las y los participantes del programa al tratar de proporcionar retroalimentación, presentar quejas o reportar inquietudes, incluyendo aquellas relacionadas con la EAS?*
- *¿Qué puede hacer para animar a las y los participantes del programa a proporcionar retroalimentación, presentar quejas y reportar inquietudes, incluidas las relacionadas con la EAS?*

**RECAPITULAR** el ejercicio, resaltando las barreras que pueden enfrentar las personas para brindar retroalimentación:

- Temor a perder el acceso a los servicios, represalias u otras consecuencias
- Miedo a no ser tomadas en serio
- Temor a un oficial de alto nivel y/o a un miembro extranjero del personal
- No se considera una práctica aceptable en el país/región
- No se considera aceptable desafiar a quienes están en posición de autoridad
- Desconocimiento del derecho a reportar o de la forma de hacerlo. Esto puede deberse a que la organización no comparte información sobre este derecho o a la falta de acceso a esa información (alfabetización, dialectos, formato de la información, etc.)
- Falta de acceso al canal de retroalimentación
- Elección inadecuada del mecanismo de retroalimentación
- Creencia de que nada cambiará
- Vergüenza o pena

**DESTACAR** formas de alentar a las y los participantes a reportar:

- Fomentar el compromiso con diversos grupos (mujeres, niños, personas mayores, personas de otros grupos marginados, etc.) para comprender cómo ven la retroalimentación y las quejas, y para identificar los mecanismos de retroalimentación más apropiados.
- Establecer múltiples mecanismos de retroalimentación para garantizar un acceso más amplio (p. ej., líneas telefónicas de asistencia, voluntarios cara a cara, grupos de WhatsApp, etc.).
- Garantizar un mejor intercambio de información sobre cómo reportar, sobre qué reportar, comportamientos apropiados e inapropiados (Seis Principios Básicos).
- Garantizar una respuesta mejor o más rápida a la retroalimentación y las quejas.
- Proporcionar una mejor comunicación sobre cómo se actúa sobre la retroalimentación o cómo se utiliza para ajustar los programas.
- Asegurar un mayor compromiso, participación y diálogo regular por parte de la comunidad durante todo el ciclo del programa.
- Asegurar la diversidad del personal para representar al grupo objetivo y permitir que las personas se sientan más cómodas al hablar.
- Establecer procedimientos sólidos para garantizar la confidencialidad y la seguridad de las personas que presentan una queja.

**RESULTAR** los puntos clave:

- La confianza es esencial para que un sistema de retroalimentación tenga éxito. Esto puede llevar tiempo.
- Es esencial una cultura institucional en la que las quejas se tomen en serio y se actúe en consecuencia.
- Las comunidades deben ser conscientes de qué comportamiento pueden esperar y cómo quejarse cuando tienen preocupaciones.
- Las quejas delicadas deben tramitarse con prontitud y seguridad. Nota: Debe referir a la persona que presenta la queja al mecanismo de asistencia a la víctima/sobreviviente, cuando éste se haya establecido, para que pueda recibir apoyo médico, psicosocial, jurídico y/o material adecuado. Si ese mecanismo de asistencia aún no existe, el miembro del personal designado debería tratar de facilitar el acceso a ese apoyo.

**RESALTAR** que, para fomentar aún más el intercambio de retroalimentación y quejas tanto en contextos de emergencia como de desarrollo, los siguientes mensajes mínimos de PEAS deben ser compartidos con las comunidades a través de estrategias de comunicación apropiadas al contexto. Estas deben definirse con más detalle en consulta con las comunidades.

### PLENARIA: MENSAJES MÍNIMOS DE PEAS (10 MIN)

**RESUMIR** los mensajes mínimos de PEAS para las comunidades pertinentes a los mecanismos de retroalimentación, quejas y respuesta.

- Definición de explotación y abuso sexuales
- Normas de conducta para el personal humanitario y de ayuda
- Que tienen derecho a recibir asistencia gratuita
- Dónde y cómo reportar incidentes de EAS
- Qué servicios están disponibles y cómo acceder a ellos
- Qué esperar después de presentar una queja, incluyendo posibles derivaciones, plazos y las funciones, responsabilidades y cualquier limitación de las personas involucradas
- Qué medidas adoptará la organización para garantizar la seguridad y la confidencialidad

Vincular estos con la discusión de mensajes de PEAS del *Módulo 5: Participación comunitaria y la PEAS*.

## SESIÓN 2: MANEJO DE LA RETROALIMENTACIÓN Y LAS QUEJAS (2 HORAS)

### Esquema

- Estándares de mecanismos de retroalimentación, quejas y respuesta efectivos (10 min)
- Práctica de facilitación: Doce pasos para el manejo de quejas (35 min)
- Plenaria: Recapitulación de la facilitación (15 min)
- Ejercicio: Procesamiento de retroalimentación sensible y no sensible (30 min)
- Plenaria: Recapitulación (30 minutos)



### Objetivos

- Conocer los 12 pasos del proceso de manejo de quejas, incluyendo el establecimiento de un mecanismo de retroalimentación, quejas y respuesta (FCRM).
- Aprender los pasos en el procesamiento de la retroalimentación sensible y no sensible.



### Mensajes clave

- El establecimiento de un FCRM efectivo incluye una gama de actividades que involucran a diferentes partes interesadas.
- Diferentes FCRM pueden ser relevantes en diferentes contextos, pero hay pasos básicos para diseñar y establecer cualquier mecanismo de retroalimentación.
- El entender el proceso para manejar toda la retroalimentación asegura el establecimiento de políticas y procedimientos adecuados.
- Los FCRM deberán diseñarse de manera que permitan gestionar la retroalimentación de información sensible y no sensible.
- Debe ponerse en marcha un proceso acelerado para manejar las quejas relacionadas con la EAS.
- Se deben establecer procedimientos operativos estándar para definir protocolos para todos los procesos de retroalimentación a fin de garantizar la confidencialidad.

### Materiales

- Proyector y diapositivas
- Rotafolio, papel para rotafolio y marcadores
- Cuatro sets de *Doce pasos para el manejo de quejas*, cortados.



### Folleto

- Folleto 6.2 Normas mínimas para un FCRM efectivo (uno por participante)
- Folleto 6.3 Seleccionando mecanismos de retroalimentación
- Folleto 6.4 Herramienta para mapear los canales del FCRM
- Folleto 6.5 Doce pasos para el manejo de quejas (4 copias)
- Folleto 6.6 Qué hacer y qué no hacer para los recopiladores de retroalimentación (uno por participante)
- Folleto 6.7 Plantilla de procedimientos operativos estándar del FCRM
- Folleto 6.8 Diagrama de flujo del FCRM
- Folleto 6.9 Categorías de retroalimentación y quejas



### Herramientas de capacitación

- HC 6.2 Doce pasos para el manejo de quejas
- HC 6.3 Ejemplos de retroalimentación sensible y no sensible



### Recursos en línea

- [Cerrando el círculo: Retroalimentación efectiva en contextos humanitarios](#)<sup>3</sup> (también disponible en francés, inglés y árabe).

3. Bonino F, con I Jean y P Knox Clarke. 2014. [Cerrando el círculo: Retroalimentación efectiva en contextos humanitarios](#). ALNAP/ODI.

## PLENARIA: ESTÁNDARES DE UN FCRM EFECTIVO (10 MIN)

**COMPARTIR** que los elementos de PEAS deben ser tomados en consideración al principio de la planificación de un mecanismo de retroalimentación, quejas y respuesta.

**REVISAR** las normas mínimas para un FCRM efectivo y distribuir **F Folleto 6.2 Normas mínimas para un FCRM efectivo**:

1. Hay al menos dos canales disponibles para cada proyecto y al menos uno de ellos debe ser un canal pasivo.
2. Todo el personal recibe orientación sobre el mecanismo de retroalimentación, quejas y respuesta, sus funciones y los procesos internos de reportes (vincular con los procedimientos de la política de salvaguarda).
3. Las comunidades han recibido orientación sobre los Seis Principios Básicos del comportamiento del personal y el código de conducta, y sobre cómo reportar las violaciones.
4. Garantizar que se realicen consultas comunitarias y que los canales seleccionados se basen en los resultados de esas consultas.
5. Independientemente del número de mecanismos de retroalimentación, quejas y respuesta basados en proyectos que una organización opere en un país, toda retroalimentación sensible debe ser canalizada a la Dirección Ejecutiva u otro funcionario designado dentro de la organización.

**DESTACAR** que la retroalimentación puede ser recibida formalmente -a través de mecanismos de retroalimentación, quejas y respuesta oficiales- o informalmente, como en persona durante las visitas de monitoreo. Debe haber al menos un canal que ofrezca la posibilidad de de compartir las quejas de forma anónima. Las comunidades deben ser informadas de las limitaciones de compartir retroalimentación y quejas de forma anónima, como la imposibilidad de contactar a la persona que reporta.

**DISTRIBUIR** **F Folleto 6.3 Seleccionando mecanismos de retroalimentación** y **F Folleto 6.4 Herramienta para mapear los canales del FCRM**. Destacar que ambas herramientas deben ser utilizadas al seleccionar un canal de retroalimentación adecuado, y estar basadas en consultas comunitarias.

**DISTRIBUIR** **F Folleto 6.1 Ocho principios para construir confianza** para mayor referencia sobre los FCRM.

Una o un facilitador participante del grupo **DIRIGIRÁ** el siguiente ejercicio, usando la guía de facilitación a continuación:

## PRÁCTICA DE FACILITACIÓN: DOCE PASOS PARA EL MANEJO DE QUEJAS (35 MIN)

**DIVIDIR** a las y los participantes en cuatro grupos, repartir **HC 6.2 Doce pasos para el manejo de quejas** (cortado en secciones) y pedir a los grupos que los pongan en orden. Dejar 15 minutos para el ejercicio, luego pedir a un grupo que presente el orden y otros grupos que comparen sus resultados y comentarios sobre el orden. **PREGUNTAR** a las y los participantes:

- *¿Algo les sorprendió sobre el orden de los pasos?*
- *¿Esto resuena con la forma en que se hacen las cosas actualmente?*
- *¿Qué pasos faltan en su proceso actual?*

**HABLAR SOBRE** cada paso a continuación en plenaria. Dejar tiempo para preguntas y aclaraciones.

- **Asegurar el compromiso/apoyo de la alta gerencia.** Asegurar que la gerencia entienda y esté comprometida con la implementación del mecanismo de quejas.
- **Consultar a las y los participantes del programa, comunidades anfitrionas y otras partes interesadas** sobre el diseño y la ubicación, etc., del mecanismo.
- **Desarrollar procedimientos operativos estándar basados en insumos comunitarios y recursos del programa.** Utilizando la información de la comunidad, y tomando en cuenta los recursos financieros y humanos realistas disponibles, desarrollar una política. Considerar cómo funcionará el mecanismo y quién tiene a cargo su supervisión.
- **Impartir capacitación al personal sobre el manejo de las quejas.** Impartir capacitación sobre cómo funcionará el mecanismo y quién tiene qué responsabilidad.
- **Crear/establecer el mecanismo adecuado y sensibilizar a la comunidad sobre el proceso de manejo de quejas.** Proporcionar información a la comunidad sobre cómo utilizar el mecanismo, su propósito y limitaciones, cómo funciona y quién es responsable.

**DESTACAR** que los cinco pasos anteriores se centraron en el establecimiento del mecanismo de retroalimentación, quejas y respuesta, mientras que los tres siguientes se centran en el procesamiento de retroalimentación y quejas.

- **Recibir retroalimentación y quejas**
  - Las quejas son recibidas por el mecanismo establecido por la organización. Idealmente, las quejas deben incluir información sobre cuál es la queja; a quién se refiere; cuándo, dónde y cómo se puede volver a contactar a la persona que la presenta.
- **Registrar y reconocer**
  - Comprobar que la queja sea válida, i.e. dentro del control de la organización. Si la queja es válida, registrar los detalles en un sistema central de archivo, decidir si es sensible o no, y pasar a la(s) persona(s) pertinente(s) para la investigación. Ponerse en contacto con la persona que presenta la queja para confirmar que la haya recibido.
  - Si la queja no es válida (p. ej., no está bajo el control de la organización), comunicarse con la persona que la presentó e intentar prestar asistencia, refiriéndole a otro organismo, según proceda.

### ■ Consultar, revisar e investigar

- Todas las quejas deben revisarse, pero no todas requieren una investigación formal.
- Las quejas no sensibles son generalmente quejas cotidianas relacionadas con la ejecución de proyectos. Deben ser tratadas por el equipo del programa, con el apoyo de la o del gerente de quejas o su equivalente. El hecho de que se les llame “no sensibles” no significa que no sean importantes, o que la persona afectada no sienta que es un tema delicado, sólo que no se relaciona con la explotación, el abuso o una falta de conducta grave.
- Las quejas sensibles deben ser tratadas por alguien con la experiencia pertinente, p. ej., el punto focal de salvaguarda o gerente de recursos humanos para casos de abuso o faltas de conducta; el auditor interno o gerente financiero para casos de fraude o mal uso de fondos, etc.
- Debe decidirse si la queja se refiere a un delito penal que puede ser necesario remitir a las autoridades (al tiempo que se garantice la seguridad de las partes involucradas)

Nota a las y los facilitadores: el *Módulo 7: Respondiendo a reportes de EAS* proporcionará más detalles sobre la realización de investigaciones internas.

- **Responder a la persona que reporta la queja.** Ponerse en contacto con la persona y explicar el resultado de la queja y qué medidas se tomarán (por ejemplo, medidas disciplinarias). Si hay necesidad de una acción específica, será una de tres tipos: un cambio en la práctica (una decisión de cambiar las formas de trabajar en el futuro); una reparación (p. ej. sustitución de productos o servicios que no eran aptos para el propósito); y una restitución (consideración de la compensación en un caso extremo en el que no es posible hacer una reparación).
- **Brindar la oportunidad de apelar la decisión.** Las personas que presentan una queja tienen derecho de apelar cualquier decisión.
- **Revisar las tendencias de quejas, reportar a la gerencia y ajustar el programa en consecuencia.** El monitoreo y los reportes de quejas pueden ayudar al equipo de gerencia a identificar oportunidades de mejora a nivel de proyecto, programa y organización.
- **Revisar la efectividad del sistema de quejas y hacer ajustes.** Los sistemas de quejas no deben ser estáticos si los cambios en el contexto implican que ahora sería apropiado utilizar otros métodos (p. ej., reconstrucción de la infraestructura telefónica).

Dejar tiempo para el debate sobre cualquiera de los pasos que podrían necesitar mayor aclaración.

**DISTRIBUIR** **F** Folleto 6.7 Plantilla de procedimientos operativos estándar del FCRM y **F** Folleto 6.8 Diagrama de flujo del FRCM.

## PLENARIA: RECAPITULACIÓN DE LA FACILITACIÓN (15 MIN)

**INVITAR** a las y los participantes y a la o el facilitador participante a proporcionar retroalimentación del proceso de facilitación. Preguntar qué salió bien y cuáles fueron los desafíos. **RESALTAR** los puntos que faltan y los mensajes clave, si los hubiera, de la facilitación.

## EJERCICIO: PROCESAMIENTO DE RETROALIMENTACIÓN SENSIBLE Y NO SENSIBLE (30 MIN)

**EXPLICAR** que el siguiente ejercicio permitirá a las y los participantes practicar el procesamiento de retroalimentación y quejas.

**DIVIDIR** a las y los participantes en cuatro grupos.

**PREPARAR** **H** **HC 6.3 Ejemplos de retroalimentación sensible y no sensible** con un ejemplo de retroalimentación sensible y otro de retroalimentación no sensible. Distribuir a cada grupo. Pedir a las y los participantes que utilicen los últimos seis pasos del **F Folleto 6.5 Doce pasos para el manejo de quejas**. Deben revisar, categorizar (utilizando el **F Folleto 6.9 Categorías de retroalimentación y quejas**) y presentar en un rotafolio cómo manejarían estos dos ejemplos sobre la base de los últimos seis pasos en el folleto.

**DAR** 20 minutos para el ejercicio y 10 minutos para que un grupo presente y otros grupos comenten añadiendo sus conclusiones.

## PLENARIA: RECAPITULACIÓN (30 MIN)

**RESALTAR** que, dependiendo del tipo de retroalimentación recibida (sensible o no sensible), los procesos de manejo de quejas serán diferentes. En cada caso, se deben establecer y compartir procedimientos operativos estándar en toda la organización para que todo el personal conozca los procesos. Al implementar estos pasos, las organizaciones deben planificar diferentes niveles de capacitación del personal para manejar retroalimentación sensible (primeros auxilios psicológicos, habilidades de comunicación y otras habilidades blandas), teniendo en cuenta que estarán en contacto directo con sobrevivientes de EAS y serán expuestos a información sensible. Además, distintos miembros del personal participarán en diferentes etapas que deberán definirse según los procedimientos operativos estándar.

### EXPLICAR:

- **El personal del proyecto recibirá, registrará y procesará información no sensible.**  
Se remitirá a la gerencia del proyecto para que adopte decisiones finales sobre el tipo de respuesta necesaria. Un miembro del personal entonces proporcionará retroalimentación adecuada a la comunidad o persona individual según sea necesario.
- **El personal del proyecto podrá recibir información sensible** pero deberá remitirla a la alta gerencia para que se ocupe de ella. En los casos de EAS, debería participar el punto focal de PEAS. Se tomará la decisión sobre la retroalimentación, se hará un seguimiento y se tomará una decisión final sobre el inicio del procedimiento de investigación. En el caso de cuestiones sensibles, la retroalimentación a la persona que presentó la queja debe de hacerse de forma individual.

**Nota para facilitadores:**

Como se mencionó anteriormente, el apoyo inmediato a la víctima/sobreviviente debe tener lugar en función de las circunstancias (apoyo médico, traslado a un lugar seguro, etc.) en colaboración con la persona sobreviviente y basado en sus necesidades. Esto implica la identificación previa de las rutas de derivación para el apoyo a la víctima/sobreviviente. El primer paso consiste en prevenir nuevos daños a la víctima/sobreviviente impidiendo el contacto entre la o el presunto autor y la víctima/sobreviviente. Todas las medidas que se adopten para tramitar la retroalimentación sensible, y en particular las alegaciones de EAS, deben figurar claramente en los procedimientos operativos estándar y ajustarse a las políticas y procedimientos de la organización y al sistema interno de reportes e investigación.

**EXPLICAR: Tiempo de respuesta**

- Se debe responder dentro de un plazo de dos semanas a la retroalimentación no sensible.
- Se debe actuar inmediatamente sobre retroalimentación sensible, se debe acusar de recibido, y el proceso de abordaje iniciado.

**RESALTAR** que la retroalimentación sensible nunca debe ser compartida públicamente. La cuestión de la confidencialidad podría surgir al procesar ambos tipos de retroalimentación. En algunos casos, no será posible garantizar la confidencialidad, p. ej., cuando las alegaciones de fraude o EAS se remitan a las autoridades nacionales en virtud de las leyes de notificación obligatoria.

La mejor práctica consiste en informar a la persona que presenta la queja de los procedimientos previstos sobre la retroalimentación sensible, y de EAS en particular, para que pueda tomar una decisión informada sobre si reportar o no. Los procedimientos operativos estándar del mecanismo de retroalimentación, quejas y respuesta tendrán que describir claramente cómo su agencia se propone garantizar la confidencialidad, respetando al mismo tiempo las leyes y políticas de información locales y nacionales.

**EXPLICAR** que la retroalimentación sensible no sólo incluye EAS sino también fraude, cualquier falta del código de conducta o política de salvaguarda, y alegaciones de EAS por parte del personal de otras organizaciones.

**EXPLICAR** que cualquier retroalimentación debe recibir una respuesta:

- Siempre agradecer a la persona que da retroalimentación por compartir su opinión.
- Dejar que compartan su medio preferido para recibir una respuesta (si es necesario): individual (llamada telefónica, SMS, visita domiciliaria) o pública (dirección pública, por medio de un cartel)
- Cerrar el ciclo; es decir, responder a la retroalimentación sensible tiene especial importancia debido a la sensibilidad de la retroalimentación y las consecuencias nefastas para un rango de partes interesadas si no se toma ninguna acción. Una respuesta específica a la retroalimentación sensible nunca debe darse a través de un medio público; debe darse directamente a la persona que reportó el problema. Sin embargo, podemos compartir con la comunidad en general que hemos tenido quejas de naturaleza sensible y proporcionar información sobre el proceso para su manejo.

**CERRAR** la sesión mostrando la diapositiva de QUÉ HACER Y QUÉ NO HACER para las personas que recopilan retroalimentación y **DISTRIBUIR F Folleto 6.6 Qué hacer y qué no hacer para las personas que recopilan retroalimentación.**

## SESIÓN 3: PRUEBA SOBRE RETROALIMENTACIÓN Y QUEJAS (50 MIN)

### Esquema

- Práctica de facilitación: Prueba (20 min)
- Plenaria: Retroalimentación de la facilitación (15 min)
- Revisión del módulo para su puesta en marcha (15 min)



### Objetivo

- Revisar los puntos clave de los mecanismos de retroalimentación.



### Materiales

- Cinta adhesiva protectora



Una o un facilitador participante del grupo **DIRIGIRÁ** el siguiente ejercicio, usando la guía de facilitación a continuación.

### PRÁCTICA DE FACILITACIÓN: PRUEBA (20 MIN)

**PEGAR** una línea en el centro de la sala utilizando cinta adhesiva protectora. **PEDIR** a las y los participantes que se paren en la línea.

**EXPLICAR** las reglas del juego:

- Un lado de la sala representa “Estoy de acuerdo” y el otro lado representa “No estoy de acuerdo.”
- Se hará una serie de preguntas y las y los participantes deberán trasladarse a un u otro lado dependiendo de su respuesta.
- Después de cada pregunta, y cuando todos los participantes han elegido un lado, **PEDIR** a una o dos personas de cada grupo que expliquen por qué están de acuerdo o en desacuerdo.
- Luego dar la respuesta correcta y explicar por qué esto es adecuado.

**COMENZAR** el juego haciendo las preguntas una a la vez y recapitulando luego de cada una usando las siguientes notas:

1) **La retroalimentación es cualquier información compartida por las o los participantes del programa o la comunidad a mi organización, y por mi organización de regreso a las o los participantes del programa o a la comunidad.**

- **De acuerdo:** La retroalimentación significa cualquier información proveniente de las o los participantes del programa o de la comunidad a la organización. Después de recibir retroalimentación, la organización dará respuesta a las o los participantes del programa o la comunidad, a través de una respuesta o una acción. Las y los participantes del programa nos dan retroalimentación y nosotros les damos respuestas a cambio. La retroalimentación puede ser positiva o negativa.

2) **Una queja puede ser positiva o negativa.**

- **Desacuerdo:** De acuerdo con la Norma Humanitaria Esencial, las quejas son agravios específicos de cualquier persona que ha sido afectada negativamente por las acciones de una organización o que cree que una organización no ha cumplido con un compromiso declarado. Las quejas pueden alertar a las agencias sobre faltas o fallas graves en la respuesta. Una queja siempre es negativa.

### 3) La retroalimentación debe ser recibida a través de sistemas formales.

- **Desacuerdo:** La retroalimentación formal se puede recibir a través de evaluaciones específicas (discusiones de grupo o entrevistas), encuestas post-distribución, cuestionarios u otros sistemas. Sin embargo, la retroalimentación también puede ser recibida informalmente a través de interacciones diarias entre el personal del programa y las o los participantes. Es crucial utilizar esta información ya que puede ayudar a desarrollar la confianza y mejorar continuamente los programas.

### 4) La retroalimentación es aceptada sólo si se trata de nuestro programa.

- **Desacuerdo:** Dependiendo de las políticas de la organización, la retroalimentación también puede referirse a la conducta del personal, las o los asociados y las o los voluntarios (alegaciones de fraude, corrupción, abuso o explotación). Además, las normas convenidas para todo el sector establecen que toda persona que trabaje en el sector humanitario tiene la obligación de reportar cualquier inquietud por abuso o explotación sexual por parte de cualquier trabajadora o trabajador humanitario de cualquier organización o agencia de las Naciones Unidas, incluso si no tenemos ningún vínculo con esa organización. La retroalimentación puede ser sobre nuestro programa (retroalimentación no sensible) o el comportamiento de un miembro del personal, socia o socio, voluntaria o voluntario u otra/ otro trabajador humanitario (retroalimentación sensible o una queja).

### 5) Podemos ignorar ciertos comentarios.

- **De acuerdo y en desacuerdo:** El principio es “cerrar el ciclo”, lo que significa que cada elemento de retroalimentación debe recibir una respuesta. Una respuesta puede ser una contestación (agradecer a un participante por una sugerencia o responder una pregunta) o una acción (reimprimir la tarjeta de programa que una o un participante haya perdido). PERO, alguna retroalimentación se considera no válida (retroalimentación que no tiene que ver con nuestros programas; ni con el comportamiento de un miembro del personal, socia o socio, voluntaria o voluntario; ni con abuso o explotación). Estos suelen ser interesantes sólo para el aprendizaje; por ejemplo, si usted recibe una gran cantidad de retroalimentación no válida, puede significar que las y los participantes del programa no entienden claramente el propósito del mecanismo de retroalimentación, quejas y respuesta y debe tomar medidas para comunicar su propósito y alcance a diferentes grupos dentro de la población objetivo.

**DEJAR** tiempo para cualquier pregunta. **COMPARTIR** recursos adicionales: [Guidelines for Investigations](#) (Construyendo Organizaciones Más Seguras) (CHS Alliance 2015) (disponible también en inglés, francés, y árabe) y [Cerrando el círculo: Retroalimentación efectiva en contextos humanitarios](#) (Bonino 2014).

## PLENARIA: RETROALIMENTACIÓN DE LA FACILITACIÓN (15 MIN)

Invitar a las y los participantes y a la/ el facilitador a proporcionar retroalimentación del proceso de facilitación. Pregunte qué salió bien y cuáles fueron los desafíos. Resaltar los puntos y mensajes clave que faltaron, si los hubiese, de la facilitación.

## REVISIÓN DEL MÓDULO PARA SU PUESTA EN MARCHA (15 MIN)

**PEDIR** a cada participante que utilice la plantilla del plan de capacitación para modificar o reflexionar sobre la sesión para la fase de puesta en marcha. Destacar que este módulo debería estar dirigido a la alta dirección y gerencia dentro de sus organizaciones, así como al personal que maneja la retroalimentación.

# Folleto 6.1 Ocho principios para construir confianza

Adaptado de Bond. 2018. [Eight principles for building trust through feedback](#) (Ocho principios para construir confianza a través de la retroalimentación). [Creative Commons BY-NC 4.0](#).

Para construir confianza con las comunidades locales en el mecanismo de retroalimentación y respuesta, deberían seguirse y aplicarse al mecanismo los siguientes principios para que:

## 1. Sea adecuado al contexto

El mecanismo de retroalimentación, quejas y respuesta debe ser adecuado al contexto local, teniendo en cuenta las normas sociales, culturales y de género que puedan afectar el uso del mecanismo.

## 2. Sea inclusivo y accesible

Los mecanismos eficaces de retroalimentación deben incluir a todas las personas, independientemente del género, la edad, la discapacidad o cualquier otra dimensión de la diversidad.

## 3. Empodere

Los mecanismos de retroalimentación creíbles capaces de generar confianza deben estar centrados en las personas o, en el caso de preocupaciones de salvaguarda, centrados en las personas sobrevivientes. Deben reconocer las relaciones de poder dentro de las comunidades, y entre las comunidades y las organizaciones de ayuda.

## 4. Cierre el ciclo de forma constante

Deben desarrollar relaciones con las comunidades, respetando la confidencialidad y respondiendo a la retroalimentación sensible y no sensible dentro de los plazos acordados.

## 5. Sea una responsabilidad colectiva

Todas las intervenciones de ayuda afectan a la reputación de las distintas organizaciones.

## 6. Sea imparcial

El personal pueda utilizar el mecanismo de retroalimentación, quejas y respuesta sin prejuicios.

## 7. No cause daño

Los mecanismos de retroalimentación no afecten negativamente a las personas que se supone deben apoyar.

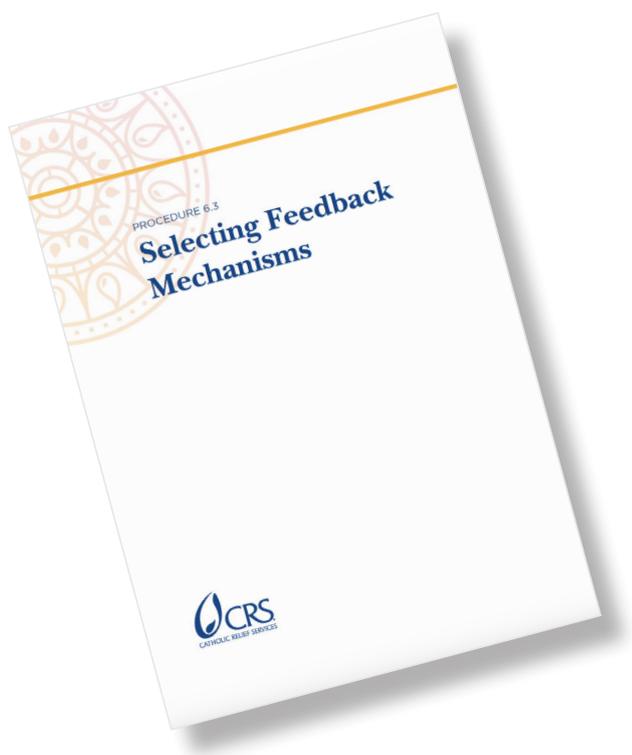
## 8. Reciba recursos apropiados

Las organizaciones deberían proporcionar recursos adecuados y los donantes deberían apoyar los esfuerzos de programación transparente y responsable, respetando las normas internacionales en materia de salvaguarda.

## Folleto 6.2 Normas mínimas para un FCRM efectivo

1. Hay al menos dos canales disponibles para cada proyecto y al menos uno de ellos debe ser un canal pasivo.
2. Todo el personal recibe orientación sobre el mecanismo de retroalimentación y quejas, sus funciones y los procesos internos de reportes (vínculo con los procedimientos de la política de salvaguarda).
3. Las comunidades reciben orientación sobre qué comportamiento deben esperar de parte del personal basada en los Seis Principios Básicos Relativos a la Explotación y los Abusos Sexuales, IASC, 2019, y en el código de conducta de la organización, y sobre cómo reportar las violaciones.
4. Garantizar que se celebren consultas comunitarias y que los canales seleccionados se basen en los resultados de esas consultas.
5. Toda la retroalimentación sensible debe dirigirse al director ejecutivo u otro miembro del personal designado dentro de la organización, independientemente del número de mecanismos de retroalimentación y quejas basados en proyectos que sean operados por una organización en un país.

## Folleto 6.3 Seleccionando mecanismos de retroalimentación



# Folleto 6.4 Herramienta para mapear los canales del FCRM

¿Cómo sabemos cuáles canales de retroalimentación son los más apropiados para las personas a las que servimos?

## PASO 1: MAPEAR PROYECTOS Y PERFIL DE PARTICIPANTES DEL PROGRAMA

Instrucciones: Para un proyecto seleccionado, llene la siguiente tabla basada en el conocimiento del personal.

<b>Proyecto (si el proyecto es multinacional, llene un cuadro por país):</b>			
<b>Ubicaciones de los servicios/ programa:</b>			
<b>Socios implementadores:</b>			
<b>Perfil de participantes del programa</b>	<b>Sexo</b> <i>(hombre, mujer)</i>	<b>Grupos etarios</b> <i>(niñas y niños, adolescentes, personas adultas y de la tercera edad)</i>	<b>Otros factores de diversidad</b> <i>(zona de residencia, nacionalidad, religión, grupo socioeconómico, discapacidad)</i>
Describir las características de los tipos de poblaciones de participantes en el programa atendidos por el proyecto (p. ej. sexo, edad, factores de diversidad que pueden influir en sus preferencias o habilidades relacionadas con proporcionar retroalimentación formal a la organización). Favor brindar la mayor cantidad de detalles posible; necesitamos asegurar que las y los participantes de nuestro programa estén incluidos.			
¿Hay algún grupo participante en el programa que tenga o no dificultades para acceder a un teléfono?			
¿Hay alguna o algún participante en el programa que no tenga acceso a Internet y/o no se sienta cómoda/o usándolo?			
Para aquellas personas que tienen acceso a teléfonos, ¿hay algún costo adicional para que puedan utilizar el teléfono para hacer una llamada local?			
Para aquellas personas que tienen acceso a Internet, ¿hay algún costo adicional para que lo utilicen?			

Práctica actual	
<p>Enumere los canales de retroalimentación disponibles del proyecto, si los hay. (Nota: Estos son canales formales de retroalimentación a través de los cuales la organización o sus socios documentan toda la retroalimentación que llega y que responden sistemáticamente). Aclarar si difieren para los diferentes grupos de población mencionados anteriormente (por sexo, edad, diversidad, etc.)</p>	
<p>¿Estos canales son utilizados por las y los participantes del programa? Si no, ¿por qué no? Si sí, ¿cuál es el canal más utilizado? ¿Qué tipo de participante del programa responde con más frecuencia? ¿Hay grupos de participantes que rara vez o nunca responden?</p>	
<p>¿Consultamos o de alguna otra manera descubrimos cómo las y los participantes del programa prefieren reportar retroalimentación sensible? Si es así, ¿cómo y cuáles fueron los resultados?</p>	
<p>¿Hay algún subgrupo de participantes en el programa sobre el que no tengamos suficiente información? ¿Quiénes son?</p>	

## PASO 2: MAPEAR CANALES DE FCRM

Instrucciones: En un entorno de taller participativo, reúna a las y los directores de programas/proyectos para revisar sus resultados. Sobre la base de las respuestas anteriores, enumere los diferentes grupos de beneficiarios en la columna de la izquierda y todos los posibles canales de retroalimentación apropiados en la fila superior. Luego, para cada grupo, marque la casilla para cada canal que sería apropiado (lo que significa que el grupo se sentiría cómodo usándolo), accesible y gratuito para ese grupo en particular.

		Canales de retroalimentación							Notas
Grupo de participantes en el programa (ejemplos incluidos)									

# Folleto 6.5

## Doce pasos para el manejo de quejas

Adaptado del *Protection Mainstreaming Facilitation Guide* (Guía de Facilitación para la Transversalización de la Protección)(PMWG 2018), Módulo D5 Retroalimentación y Quejas.

	Estado	Brechas	Próximos pasos
1. Compromiso/apoyo de la alta gerencia.			
2. Consultar a las personas beneficiarias, las comunidades anfitrionas y otras partes interesadas.			
3. Desarrollar políticas basadas en las aportaciones de la comunidad y los recursos del programa.			
4. Capacitar al personal sobre el manejo de quejas.			
5. Sensibilizar a la comunidad sobre el proceso de manejo de quejas.			
6. Recibir retroalimentación y quejas.			
7. Registrar y acusar recibo de las quejas.			
8. Consultar, revisar e investigar las quejas.			
9. Responder a la(s) persona(s) que presenta(n) una queja.			
10. Ofrecer la oportunidad de apelar las decisiones.			
11. Revisar las tendencias de las quejas, reportar a Gerencia y ajustar el programa según corresponda.			
12. Revisar la eficacia del sistema de quejas y hacer ajustes según sea necesario.			

# Folleto 6.6 Qué hacer y qué no hacer para las personas que recopilan retroalimentación

Adaptado del *Protection Mainstreaming Facilitation Guide* (Guía de Facilitación para la Transversalización de la Protección) (PMWG 2018), Módulo D5 Retroalimentación y Quejas.

## QUÉ HACER

- Explicar claramente al miembro de la comunidad lo que sucede con la retroalimentación que se recopila.
- Pedir el consentimiento para tomar los datos de la persona (las personas no tienen que dar detalles personales como sus nombres. Si prefieren permanecer en el anonimato, necesitan ser informadas de que esto significa que no podemos volver a contactarles directamente).
- Escuchar cuidadosamente lo que la persona tiene que decir.
- Empatizar con la persona.
- Documentar la retroalimentación a detalle (Piense en las preguntas: ¿Qué sucedió? ¿Quién estuvo involucrado? ¿Dónde y cuándo sucedió?).
- Repetir la retroalimentación a la persona para asegurarle de que entiende la situación.

## QUÉ NO HACER

- **No** ponerse a la defensiva.
- **No** presionar a la persona para que brinde detalles que no quiere compartir.
- **No** discutir con la persona.
- **No** ser desdeñoso.
- **No** culpar a las demás personas.
- **No** hacer suposiciones sin conocer los hechos.
- **No** hacer promesas que no pueda cumplir.
- **No** ignorar el problema.

## Folleto 6.7 Plantilla de procedimientos operativos estándar del FCRM

Esquema	
<b>Propósito</b>	El objetivo de los POE (procedimientos operativos estándar) es documentar los procesos y protocolos necesarios para la aplicación de un FCRM (mecanismo de retroalimentación, quejas y respuesta) de calidad.
<b>Cuándo utilizarla</b>	Al inicio de la puesta en marcha de un FCRM
<b>A quién involucrar</b>	El o la gerente del programa debe completar los POE con la aportación del personal de MEAL y otros miembros del equipo del proyecto.

Por favor, adapte esta plantilla a las necesidades específicas de su FCRM y asegúrese de que se actualiza a medida que el FCRM evoluciona y mejora. Se recomienda que todas las herramientas y los materiales de apoyo se incluyan como anexos y que se haga referencia a cada anexo o se describa en la narrativa del POE. Un ejemplo de narración de un POE está disponible en la sección de Protección contra la Explotación y los Abusos Sexuales del [EFOM](#).

**Antecedentes:** Alcance del proyecto, requisitos del donante para el FCRM, políticas de salvaguarda de los socios, políticas y requisitos de salvaguarda y de MEAL de la agencia, categorías del FCRM (con ejemplos locales o subcategorías, si procede), integración con el FCRM de los socios del consorcio y el FCRM a nivel del Programa País (si procede), y estructura del personal junto con las funciones clave para el FCRM. Anexo: Diagrama de flujo del FCRM, cuadro de funciones y responsabilidades, y categorías del FCRM.

**Canales de retroalimentación y quejas:** Nombre y descripción de cada canal de retroalimentación y quejas; detalles de acceso a cada canal (por ejemplo, horario del servicio de asistencia o número de la línea telefónica de asistencia directa o idiomas disponibles); proceso para documentar la retroalimentación y quejas (incluso a través de canales presenciales); planes para el reconocimiento de la retroalimentación y quejas para cada canal. Anexo: Herramientas de recopilación de datos, guiones de acuse de recibo.

**Canales de respuesta:** Nombre y descripción de cada canal de respuesta; compromiso a nivel de proyecto para el tiempo de respuesta a cada categoría de retroalimentación y quejas. Anexo: Preguntas frecuentes, guiones de respuesta, mapas de derivación.

**Escalamiento de quejas sensibles:** Procedimientos locales para el escalamiento de quejas sensibles de acuerdo con las políticas de los donantes y de la agencia, el nombre y la información de contacto del punto focal para las quejas sensibles (Representante País o la persona designada). Anexo: Diagrama de flujo del FCRM, guiones para responder a las inquietudes de protección o salvaguarda.

**Comunicación del FCRM:** Enfoques de comunicación para la concientización de la comunidad sobre el FCRM, el acceso a cada uno de los canales de retroalimentación y respuesta, las expectativas de respuesta asociadas a las diferentes categorías de FCRM, el proceso de consentimiento, el proceso de apelación y el código de conducta de la agencia. Anexo: Plan de comunicación y materiales asociados.

**Descripción del sistema de manejo de datos:** Sistema de manejo de datos (data management system, o DMS, por sus siglas en inglés) utilizado, acceso y protección de los datos de las quejas sensibles; consolidación de los DMS o registros a nivel de los socios, normativas nacionales y locales pertinentes para la protección de datos, planes para el control de calidad de la integridad del sistema. Anexo: Plantilla o registro del DMS.

**Análisis de datos:** Enfoque y frecuencia de los análisis, grupos de comparación para el seguimiento de las tendencias (por ejemplo, hombres y mujeres, uso de cada canal), planes para el cálculo de la tasa de respuesta (con respecto a los compromisos del calendario), y datos visuales para apoyar la interpretación de las tendencias.

**Uso de datos:** Planes para el uso de datos de retroalimentación y tendencias en los procesos de gestión adaptativa (por ejemplo, reuniones de reflexión trimestrales y anuales).

**Pruebas de eficacia:** Planes para poner a prueba la eficacia del FCRM durante los eventos de reflexión (por ejemplo: trimestralmente) y las comprobaciones anuales de eficacia y/o la integración con los eventos de evaluación (por ejemplo, programación simultánea, métodos y preguntas de reflexión).

**Cierre del FCRM:** Planes para el traspaso o el cierre del FCRM o el mantenimiento del sistema, y la desidentificación y el archivo de los datos del FCRM.

Anexo: Diagrama de flujo del FCRM

Anexo: Cuadro de funciones y responsabilidades

Anexo: Categorías del FCRM

Anexo: Herramientas para la recopilación de datos

Anexo: Guión de acuses de recibo por canal o categoría

Anexo: Preguntas frecuentes para responder a las preguntas o guiones de respuesta a las solicitudes de información

Anexo: Mapas de derivación

Anexo: Guiones para responder a los problemas de protección o salvaguarda

Anexo: Plan de comunicación

Anexo: Materiales de comunicación

Anexo: Plantilla o registro del DMS

# Folleto 6.8 Diagrama de Flujo del FCRM

**¿Cómo se recibirá la retroalimentación?**

- Flujo de retroalimentación/respuesta
- Frecuencia
- Persona focal

**¿Cómo se va a procesar la retroalimentación?**

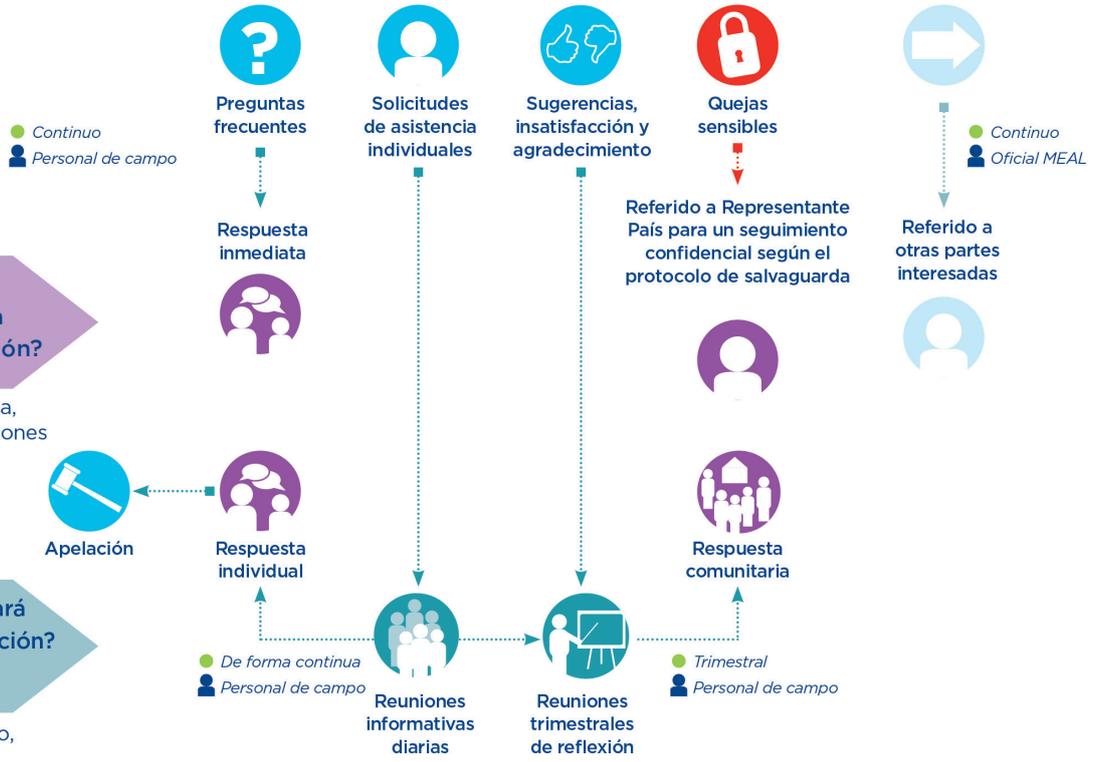
Documentado, categorizado, remitido y almacenado



CATEGORÍA DE RETROALIMENTACIÓN		
Retroalimentación y quejas programáticas	Quejas sensibles	Fuera de alcance

**¿Cómo se responderá a la retroalimentación?**

Acusado de recibida, respondida, apelaciones procesadas



**¿Cómo se utilizará la retroalimentación?**

Analizado, resumido, comunicado

# Folleto 6.9 Categorías de retroalimentación y quejas

Esta herramienta describe las principales categorías de retroalimentación y quejas y las acciones clave para gestionar y responder a cada tipo.

	CATEGORÍA	DESCRIPCIÓN	EJEMPLO	ACCIÓN	COMENTARIOS
Retroalimentación y quejas sobre el programa (información y solicitudes programáticas)	<b>1. Solicitud de información</b>	Preguntas sobre las actividades actuales del proyecto, los servicios, la elegibilidad o la organización.	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿Cuándo es la próxima distribución?</li> <li>¿Cuáles son los criterios para recibir asistencia para el refugio?</li> <li>¿Su organización sólo trabaja con personas católicas?</li> <li>¿Puedo conseguir un trabajo con CRS?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Registrar y acusar de recibido.</li> <li>Brindar respuestas inmediatas si es posible.</li> <li>Si no es posible dar una respuesta inmediata, solicite la información de contacto de la persona, si no la ha proporcionado, y transferirla al equipo para su seguimiento lo antes posible, idealmente en el plazo de una semana.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Las preguntas más comunes sobre los servicios y actividades del proyecto pueden recogerse en una hoja de preguntas frecuentes (FAQ) para facilitar su consulta. Las preguntas más frecuentes y sus respuestas pueden publicarse en el idioma local en los espacios comunes y deben actualizarse para responder a las nuevas preguntas a medida que vayan surgiendo.</li> </ul>
	<b>2. Solicitud de apoyo y asistencia a proyectos individuales</b>	Una solicitud de una persona para recibir servicios del proyecto que no se han suministrado debido a un posible error de selección o a un problema mayor de acceso.	<ul style="list-style-type: none"> <li>No me incluyeron en la lista de focalización, aunque cumplo con los criterios.</li> <li>En mi kit de refugio faltaba la carpa.</li> <li>No puedo viajar al lugar de distribución, así que ¿cómo puedo recibir asistencia?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Registrar y acusar de recibido.</li> <li>Para permitir el seguimiento, solicite la información de contacto de la persona, si no la ha proporcionado ya.</li> <li>Transmitir al equipo correspondiente para que pregunte y responda lo antes posible, idealmente en un plazo de dos semanas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se refiere a cuestiones que requieren un seguimiento individual y que entran en el ámbito del proyecto. Las tendencias de esta retroalimentación deben ser consideradas en caso de que se puedan identificar problemas más grandes de discriminación o comunicación.</li> </ul>
	<b>3. Sugerencias generales para mejorar el servicio y el programa</b>	Comentarios sobre la pertinencia, calidad y adecuación de los servicios y la programación. Una solicitud para cambiar la forma de prestar apoyo en los proyectos actuales o futuros.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nos gustaría recibir subvenciones en efectivo además de capacitación en habilidades relevantes</li> <li>Preferimos aceite de cocina en bidones en lugar de bolsas de plástico.</li> <li>¿Podría incluir arroz en la canasta de alimentos?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Registrar y acusar de recibido.</li> <li>Responder a la comunidad en general y, cuando sea posible, a un individuo.</li> <li>Trasladar al equipo correspondiente para que realice seguimiento, investigación y respuesta adicionales, idealmente en un plazo de 4 semanas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Requiere una revisión por parte del equipo para determinar si se puede abordar en el proyecto actual o si debe informar el diseño futuro.</li> </ul>
	<b>4. Apreciación de los servicios y el apoyo</b>	Agradecimiento por las actividades actuales o el apoyo prestado.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gracias por su ayuda.</li> <li>Los uniformes escolares son de muy buena calidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Registrar y acusar de recibido.</li> <li>Si es posible, confirmar con la persona que no requiere ninguna respuesta.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Incluye una apreciación general de la presencia del equipo en la comunidad o se refiere a un aspecto específico del apoyo brindado.</li> </ul>
	<b>5. Insatisfacción con y quejas sobre los servicios</b>	Una queja sobre la puntualidad, adecuación o calidad de los servicios y la asistencia.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Los uniformes escolares deberían ser rojos porque el azul se asocia con el partido político contrario.</li> <li>El vendedor de agua no realizó varias entregas a la comunidad.</li> <li>Su ayuda va sólo a las comunidades cristianas, lo cual es injusto.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Registrar y acusar de recibido.</li> <li>Para permitir el seguimiento, solicitar la información de contacto de la persona, si no se ha proporcionado ya.</li> <li>Trasladar al equipo correspondiente para que realice un seguimiento adicional, pregunte y responda en un plazo de 2 semanas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Los equipos pueden considerar la creación de subcategorías para la insatisfacción con las actividades actuales frente a las sugerencias de actividades adicionales o más relevantes en el futuro.</li> </ul>

	CATEGORÍA	DESCRIPCIÓN	EJEMPLO	ACCIÓN	COMENTARIOS
Quejas sensibles	<b>6. Cualquier presunta violación del Código de Conducta y de la Política de Ética y Salvaguarda de CRS</b>	Una acusación de mala conducta que implique al personal de CRS (incluyendo pasantes, voluntarios, socios, vendedores y proveedores; u otros trabajadores humanitarios. Incluye: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuestiones de salvaguarda</li> <li>• Acoso</li> <li>• Abuso o explotación</li> <li>• Fraude o uso indebido de los recursos del proyecto</li> <li>• Comportamiento poco profesional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Un miembro del personal de CRS me pide favores personales a cambio de registrarse y recibir asistencia.</li> <li>• Un miembro del personal de campo me ha pedido casarse con mi hija.</li> <li>• Un miembro del personal fue grosero y me gritó.</li> <li>• Un voluntario llegó borracho al evento comunitario.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registrar y acusar de recibido.</li> <li>• Para permitir el seguimiento, solicitar la información de contacto de la persona, si aún no la ha proporcionado, y si desea que se le contacte. Informarle de que alguien se pondrá en contacto en un plazo de 3 días laborables para hacer un seguimiento.</li> <li>• Escalar inmediatamente al punto de ética, al Representante País o al punto focal de salvaguarda del personal en un plazo máximo de 24 horas.</li> <li>• Garantizar la confidencialidad limitando el acceso o eliminando del sistema de manejo de datos del FCRM (mecanismo de retroalimentación, quejas y respuesta) la información personal identificable y los detalles del presunto incidente.<sup>1</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tras la notificación de un incidente crítico, en particular de incidentes de salvaguarda, se debe ofrecer a las personas sobrevivientes apoyo para acceder a los servicios clave que podrían ayudarles a recuperarse del incidente o incidentes. Es importante disponer de esta información fácilmente, ya que la puntualidad de la derivación puede tener un impacto directo en la eficacia del servicio prestado.</li> <li>• Los puntos focales designados por el/ la Representante País deben ponerse en contacto con la persona sobreviviente para confirmar la recepción del caso en un plazo de 3 días laborables o antes, dependiendo de la gravedad de la situación.<sup>2</sup></li> <li>• La derivación adecuada para el seguimiento y el apoyo será determinada por el/la Representante País o la persona designada. El plazo de tiempo para la actuación debe reflejar la gravedad del caso.</li> <li>• Para mantener la confidencialidad, no debe compartirse ninguna información sobre este asunto con otro miembro del personal.</li> <li>• En el caso de alegaciones que involucren a otros trabajadores humanitarios, se debe remitir al/a la Representante País, que notificará a la(s) organización(es) afectada(s) para que dirijan las quejas a través de su propio FCRM.</li> </ul>

1. Algunos sistemas de manejo de datos, como CommCare y YouTrack, limitarán automáticamente el acceso a la información personal identificable y a la información relacionada con el incidente en el sistema. Otros requerirán que el personal elimine manualmente esta información para mantener la confidencialidad.

2. La gravedad de un incidente suele determinarse evaluando tanto la gravedad de las alegaciones como el impacto o el impacto potencial de la supuesta conducta en la persona sobreviviente. Por ejemplo, las personas sobrevivientes de agresiones sexuales a menudo necesitan recibir atención médica crítica en las 72 horas siguientes a la agresión, para reducir la probabilidad de posibles consecuencias adversas de por vida. Del mismo modo, las pruebas indican que, tras un incidente crítico, el acceso rápido al apoyo psicosocial puede reducir el impacto a largo plazo del suceso o sucesos en el funcionamiento y el bienestar cotidianos de la persona sobreviviente.

## Quejas sensibles

CATEGORÍA	DESCRIPCIÓN	EJEMPLO	ACCIÓN	COMENTARIOS
<b>7. Otras cuestiones de protección</b>	Una denuncia de explotación o abuso que <i>no involucre</i> al personal de CRS, sus socios u otros trabajadores humanitarios, o supuestas inquietudes de protección <sup>3</sup> que afecten a las comunidades que apoyamos. Esto incluye cualquier referencia a la explotación o el abuso cometidos, por ejemplo, por un funcionario del gobierno, una o un maestro de escuela, una persona miembro de la comunidad o un familiar.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• He oído el rumor de que hay un aumento de la violencia doméstica en la comunidad que apoya CRS.</li> <li>• Mi hija ha sido agredida por un miembro de un grupo armado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registrar y acusar de recibido.</li> <li>• Cuando sea posible, utilizando la vía de derivación, proporcionar información inmediata sobre los servicios de protección disponibles que sean pertinentes para la inquietud de protección planteada.</li> <li>• Si no es posible la derivación inmediata, solicitar la información de contacto de la persona, si aún no se ha proporcionado, y si la persona desea que se le contacte.</li> <li>• Remitir inmediatamente al/a la Gerente del programa con copia al Jefe de Programación (Head of Programming o HOP por sus siglas en inglés) o a la persona encargada de coordinación de emergencias.</li> <li>• Para mantener la confidencialidad, no se debe compartir ninguna información sobre este asunto con otro miembro del personal.</li> <li>• Garantizar la confidencialidad limitando el acceso o eliminando del sistema de gestión de datos del FCRM la información de identificación personal y los detalles del presunto incidente.<sup>4</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si tiene dudas sobre si la queja recibida está relacionada con un problema de salvaguarda o protección, siga las orientaciones de la categoría 6.</li> <li>• Haga un seguimiento de la persona y proporcione cualquier información adicional sobre los servicios y proveedores disponibles. El plazo de tiempo para la derivación debe reflejar la gravedad del caso.</li> <li>• El/la HOP y el/la gerente del programa considera cualquier acción necesaria a nivel del programa para reducir o mitigar este riesgo.</li> <li>• El/la HOP, en consulta con el/la Representante País, decide sobre cualquier acción adicional necesaria (por ejemplo, reportar al clúster de protección).</li> <li>• En la medida de lo posible, el/la HOP mantiene un registro de los incidentes de protección para hacer un seguimiento de las tendencias que sirva de base para futuras decisiones de programación y acciones para mejorar la seguridad y la dignidad.</li> </ul>
<b>8. Inquietudes por la seguridad</b>	Información relacionada con la seguridad de CRS (personal, oficinas o bienes), los socios o cualquier organización humanitaria, o con la seguridad de las comunidades a las que servimos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Su caravana está siendo objeto de un ataque.</li> <li>• Un grupo armado ha tomado nuestro pueblo.</li> <li>• Se rumorea que la oficina va a ser saqueada esta semana.</li> <li>• Hay inundaciones localizadas y la carretera al lugar del programa se ha visto afectada.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registrar y acusar de recibido.</li> <li>• Escalar inmediatamente al/a la Representante País o a la persona designada para el seguimiento de la derivación interna o externa.</li> <li>• Asegurar la confidencialidad limitando el acceso o eliminando del sistema de gestión de datos del FCRM la información personal y detalles identificables del supuesto incidente.<sup>5</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Para mantener la confidencialidad, no debe compartirse ninguna información sobre este asunto con otro miembro del personal.</li> <li>• La derivación adecuada para el seguimiento y el apoyo será determinada por el/la Representante País o la persona designada. El plazo de tiempo para la actuación debe reflejar la gravedad del caso.</li> </ul>

3. Las inquietudes o preocupaciones de protección se refieren a situaciones de violencia, discriminación o violaciones de los derechos humanos que pueden afectar a los miembros de una comunidad. Pueden ser hechos o simples rumores. Por ejemplo, puede ser que a los refugiados se les niegue cada vez más el acceso a los centros de salud en un área, o que muchos niños abandonen la escuela para participar en actividades de dinero por trabajo propuestas por diferentes ONG, o que algunas mujeres y niñas hayan sido atacadas en una determinada carretera.

4. Algunos sistemas de manejo de datos, como CommCare y YouTrack, limitarán automáticamente el acceso a la información personal identificable y a la información relacionada con el incidente en el sistema. Otros requerirán que el personal elimine manualmente esta información para mantener la confidencialidad.

5. Dependiendo de la estructura de gestión y del contexto de seguridad del país en cuestión, algunos Programas País pueden desear eliminar por completo del sistema cualquier información relacionada con la seguridad, mientras que otros pueden desear mantenerla en el sistema para una mayor accesibilidad por parte de las personas responsables de la toma de decisiones, es decir, cuando, por ejemplo, la gestión de la seguridad está más localizada.

	CATEGORÍA	DESCRIPCIÓN	EJEMPLO	ACCIÓN	COMENTARIOS
Otros	<b>9. Fuera de alcance</b>	<p>Una solicitud de apoyo no proporcionada por el proyecto, o una retroalimentación programática sobre el apoyo proporcionado por otro actor.</p> <p>No se incluyen en esta categoría las violaciones de la salvaguarda ni las cuestiones de protección contra el abuso o el fraude.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• He perdido mi cabra; ¿pueden ayudarme a encontrarla?</li> <li>• Me gustaría participar en la próxima capacitación agrícola del gobierno, pero no sé cuándo se realizará.</li> <li>• ¿Pueden ayudarme a conseguir un préstamo?</li> <li>• La calidad de los alimentos distribuidos por la XYZ no es buena.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registrar y acusar de recibida la solicitud.</li> <li>• Remitir a otros actores si es posible.</li> <li>• Decir a la persona que la solicitud queda fuera del alcance del proyecto si no es posible remitir.</li> <li>• Recordar a la persona el propósito y el valor del FCRM para su uso futuro.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si es posible, a modo de referencia, elabore un mapa de derivación para identificar qué otros actores están prestando servicios. Los equipos pueden considerar la posibilidad de crear subcategorías para las derivaciones (frente a otra retroalimentación que esté fuera del alcance del proyecto) si ya existe un mapa de derivaciones.</li> </ul>

## HC 6.1 Escenarios de retroalimentación

### Escenario 1

Usted es una mujer soltera, con dos hijos. Está recibiendo asistencia humanitaria en forma de cupones de alimentos de una organización no gubernamental. Cada semana usted recibe su vale y va a los vendedores registrados para comprar alimentos para su familia. Hay cuatro vendedores registrados en el programa. Tres de ellos cobran precios más altos cuando ven que usted está pagando con vales. El otro, un hombre, cobra un precio justo incluso con los vales, pero sigue tocando tu mano cuando le pagas y la forma en que te mira te hace sentir incómoda. Te gustaría decirle a alguien sobre el vendedor, pero sientes que no puedes. Aunque a veces hay un punto de asistencia en el sitio de distribución de cupones, siempre está a cargo de hombres. También hay una caja de comentarios, pero no sabes cómo escribir y escuchas de otras personas locales que, de todos modos, la organización nunca responde a los mensajes que dejan en la caja.



### Escenario 2

Eres una mujer de 50 años que vive sola. Tu marido murió en un terremoto, y tus hijos y nietos viven en la capital, a más de 80 kilómetros de distancia. Tu casa fue destruida, y no has sido capaz de llegar a los puntos de distribuciones de alimentos que tienen lugar en un pueblo porque las carreteras fueron dañadas y no se puede caminar fácilmente. Algunos trabajadores de una organización no gubernamental vinieron a ver tu casa la semana pasada y te pusieron en una lista de asistencia. Recibiste un “kit de refugio” de herramientas y láminas de plástico, pero no te sientes lo suficientemente fuerte para hacer todo el trabajo. Uno de los hombres que entregaron los materiales dijo que vendría y te ayudaría a arreglar la casa si tu “cuidas de él.” No sabes de qué otra manera podrás conseguir refugio. Tampoco quieres quejarte porque tienes miedo de ser eliminada de la lista de participantes del programa. No has conocido a ningún miembro del personal de la organización excepto a las personas que vinieron a verte la semana pasada.



## HC 6.2 Doce pasos para el manejo de quejas

Adaptado de Módulo de Entrenamiento PMWG ProtM, Mecanismo de Retroalimentación y Respuesta

Recortar todos los pasos para emparejarlos durante el ejercicio.

Compromiso/apoyo de la alta gerencia

Consultar a las y los beneficiarios, las comunidades anfitrionas y otras partes interesadas

Desarrollar políticas basadas en los aportes de la comunidad y los recursos del programa

Capacitar al personal sobre el manejo de quejas

Sensibilizar a la comunidad sobre el proceso de manejo de quejas

Recibir retroalimentación y quejas

Registrar y dar constancia de las quejas

Consultar, examinar e investigar las quejas

Brindar una respuesta a las personas que presentan una queja

Ofrecer la oportunidad de apelar las decisiones

Revisar las tendencias de las quejas, reportar a la dirección y ajustar el programa según corresponda

Revisar la eficacia del sistema de quejas y hacer ajustes



## HC 6.3 Ejemplos de retroalimentación sensible y no sensible

Preparar una copia por subgrupo.

### Ejemplo 1

Un colega de su organización le pidió a mi hija que saliera con él después de la escuela.



### Ejemplo 2

No hay transporte para que la gente de nuestro campamento llegue al sitio de distribución de alimentos de su organización.



# Guía de Facilitación

## Módulo 7: Respondiendo a reportes de EAS

- Crear conciencia sobre la necesidad de responder a los reportes de EAS utilizando procesos internos eficaces que sean seguros, confidenciales y centrados en las personas sobrevivientes.
- Proporcionar a las y los participantes ejemplos prácticos de los desafíos y las mejores prácticas para reportar e investigar alegaciones de EAS a lo interno.

SESIÓN 1: OBSTÁCULOS QUE ENFRENTA EL PERSONAL PARA REPORTAR EAS (45 MIN)

SESIÓN 2: REPORTES INTERNOS (1 HORA)

SESIÓN 3: REPORTES DE EAS POR PARTE DE LAS COMUNIDADES (45 MIN)

SESIÓN 4: INVESTIGACIONES (1 HORA)

### Participantes

Formación de formadores



Puntos focales de  
PEAS/salvaguarda/  
protección

Fase de puesta en marcha  
de la capacitación



Personal  
administrativo



Alta  
gerencia

### Duración

3 horas, 30 min



## SESIÓN 1: OBSTÁCULOS QUE ENFRENTA EL PERSONAL PARA REPORTAR EAS (45 MIN)

### Objetivos

- Aprender sobre la importancia de que todo el personal y las personas voluntarias<sup>1</sup> comprendan los obstáculos para reportar incidentes de EAS y salvaguarda dentro de la organización.
- Conocer las complejidades de generar reportes de incidentes de EAS desde la perspectiva del personal y las posibles estrategias para fomentar la generación de reportes.



### Mensajes clave

- Todo el personal, tanto las y los empleados como las y los voluntarios, entienden la importancia de reportar los incidentes de EAS y cómo reportar una preocupación de una manera segura, digna y confidencial.
- Los programas deben contar con mecanismos seguros y confidenciales, particularmente para quejas más delicadas, incluyendo incidentes de EAS.
- Los procesos deben tener un enfoque centrado en sobrevivientes que priorice sus necesidades y deseos.



### Materiales

- Proyector y diapositivas
- Rotafolio, papel para rotafolio y marcadores



### Herramienta de capacitación

- HC 7.1 Tarjetas de juego del laberinto (CARE Canada, 2016)<sup>2</sup> (una por participante)



## EJERCICIO (45 MIN)

**EXPLICAR** que, debido a la sensibilidad del tema de EAS, incluso nuestro propio personal puede enfrentar desafíos al reportar sobre tales asuntos. Comprender estos aspectos es vital para que las organizaciones respondan adecuadamente mediante el diseño y ajuste de políticas y procedimientos internos de reportes.

**DIVIDIR** a las y los participantes en grupos de cuatro. **DISTRIBUIR** **H** **HC 7.1 Tarjetas de juego del laberinto** y decir a las y los participantes que no las revisen todavía. Explicar la actividad:

- Cada persona tiene un juego de tarjetas y debe comenzar con la tarjeta número 1.
- En cada tarjeta, se le presenta un escenario y se le dan opciones de cómo responder. Se le dirigirá a su próxima tarjeta en función de su respuesta. Indicar a las y los participantes que no deben de revisar las tarjetas por adelantado. Seguir los números según las instrucciones de las tarjetas. Es posible que las y los participantes deseen colocar las tarjetas en el suelo o en la mesa frente a ellos a medida que avancen a través de este laberinto, ya que se le pedirá que compartan los aspectos más destacados de su viaje con el grupo al final de esta sesión.
- Antes de comenzar, por favor determinar si su grupo tomará el papel de un miembro del personal de distribución femenino o un miembro del personal de distribución masculino.

1. "Cualquier representante designado de una organización, incluidos empleados nacionales, internacionales y permanentes o de corto plazo, así como voluntarios y consultores." (CHS Alliance - CHS Alliance).

2. CARE Canada. 2016. Prevention of Sexual Exploitation and Abuse: Two day sensitization workshop (Prevención de Explotación y Abusos sexuales: Taller de sensibilización de dos días), p. 16.

**DEJAR** 25 minutos para el ejercicio y 20 minutos para recapitular lo siguiente:

- Pedir a un grupo que comparta lo más destacado de su laberinto.
- Preguntar a otras personas si tuvieron una experiencia diferente.
- Preguntar qué actividad se destacó para las y los participantes en términos de las implicaciones de EAS en ellas y ellos, en las y los participantes del programa y en el personal en general.

**LISTAR** estos en un papel de rotafolio; las respuestas probablemente incluirán:

- Consideraciones de seguridad personal en la presentación de reportes
- Consideraciones jerárquicas en la presentación de reportes
- Rumores versus pruebas
- Puede tener graves repercusiones en la seguridad de las y los participantes del proyecto
- Puede tener un impacto en la programación
- Puede trabajar contra los objetivos de género
- Puede limitar nuestro acceso a la comunidad y nuestra aceptación
- Puede empañar nuestra reputación local e internacional, y conducir a desafíos de recaudación de fondos

**COMPARTIR** que, si una persona se siente nerviosa por reportar una sospecha de EAS, es importante pensar cuánto más difícil sería para las y los participantes del programa. Resaltar la dinámica de poder entre las personas que trabajan en el sector humanitario y las y los participantes del programa.

**RESALTAR** que esta actividad, aunque basada en ejemplos de la vida real, fue diseñada intencionalmente para mostrar lo que puede salir mal. **PREGUNTAR** a las y los participantes por posibles estrategias de mitigación y enumerarlas al lado de las barreras. Pedir que seleccionen las tres barreras y estrategias de mitigación más relevantes para su organización o contexto que se pueden llevar adelante en un plan de acción.

#### **RECAPITULAR:**

- El personal puede enfrentar diferentes desafíos al presentar reportes sobre cuestiones delicadas, particularmente las relacionadas con la EAS.
- El personal debe recibir capacitación sobre los sistemas internos de reportes y se le debe alentar a utilizarlos sin temor a represalias.
- La alta gerencia tiene la función específica de sensibilizar al personal acerca de la presentación de reportes a lo interno.
- Comprender los obstáculos que enfrenta el personal para presentar reportes permite a las organizaciones ajustar sus sistemas de PEAS.

## SESIÓN 2: REPORTES INTERNOS (1 HORA)

### Esquema

- Ejercicio: Canales internos de reportes (30 min)
- Plenaria: Proceso de escalamiento (30 min)



### Objetivo

- Conocer la importancia de establecer procesos internos eficaces de reportes, en particular para las quejas sensibles, incluidas las relacionadas con EAS.



### Mensajes clave

- La información recibida y las quejas, en particular las de naturaleza delicada, deben ser objeto de toma de medidas, y deben reportarse las acciones llevadas a cabo.
- Todo el personal, las y los voluntarios deben entender cómo plantear preocupaciones sobre EAS.
- Todo el personal debe sentirse libre de poder realizar una queja sensible sin temor a represalias.
- El compromiso y el apoyo de la alta gerencia son vitales para establecer y promover un sistema interno de reportes.
- Puede ser necesario un apoyo técnico específico para los reportes y la investigación interna.



### Materiales

- Proyector y diapositivas



### Herramienta de capacitación

- HC 7.2 Escenarios de reportes de EAS (uno por subgrupo)



## EJERCICIO: CANALES INTERNOS DE REPORTES (30 MIN)

**ESCRIBIR** las siguientes frases en una página cada una y colocarlas en diferentes lugares alrededor del salón: Línea telefónica de asistencia, Gerente, Director/a, punto focal de PEAS, Equipo de investigación, Colega, Departamento de RR. HH.

**DIVIDIR** a las y los participantes en tres grupos y distribuir uno de los escenarios de

**H** **HC 7.2 Escenarios de reportes de EAS** a cada grupo.

**PEDIR** a cada grupo que discuta el escenario durante 10 minutos y luego que llegue a la página que describe su canal de reportes preferido para esa queja.

**PEDIR** a cada grupo que comparta de qué se trata el escenario y preguntar:

- *¿Por qué eligieron ese canal de reportes?*
- *¿Tuvieron alguna preocupación?*

**DEJAR** 20 minutos para el debate.

**COMPARTIR** que el propósito de los procedimientos internos de reportes es delinear los principios básicos y las medidas que deben adoptar el personal que recibe reportes o inquietudes, incluyendo aquellos relacionadas con la EAS.

Para preservar mejor la confidencialidad, el objetivo es transmitir los reportes, incluyendo los rumores, a las personas responsables de la investigación tan pronto como sea posible y tan directamente como sea posible, con la participación del menor número posible de personas hasta que lleguen al equipo de investigación de salvaguarda.

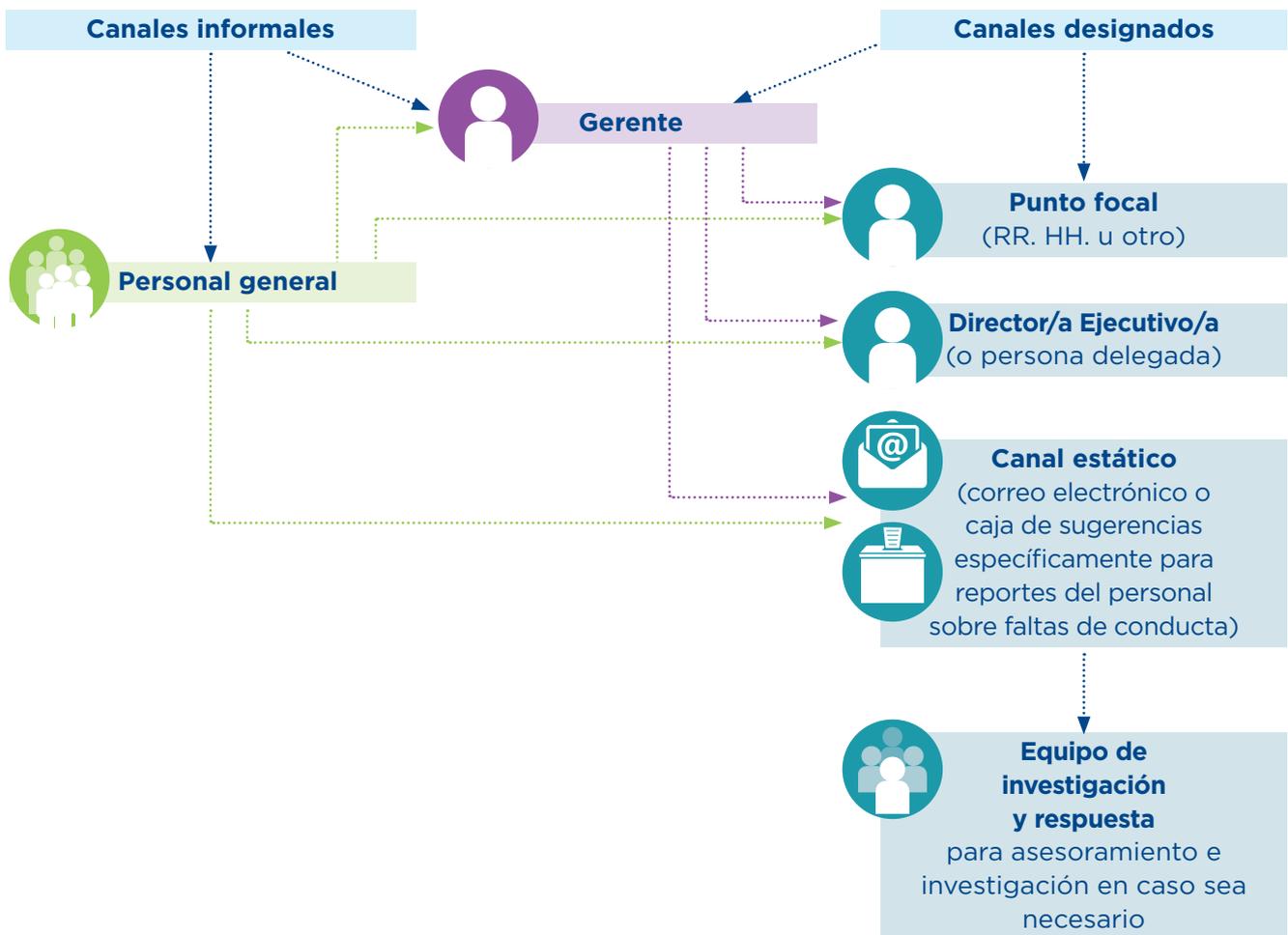
Un caso de EAS debe ser manejado de manera urgente y confidencial por el personal directivo. Las cuestiones clave incluyen:

**Confidencialidad** El asunto no debe ser discutido con nadie, excepto si es necesario.

- Se tomarán en cuenta **la seguridad y la dignidad** de las víctimas/sobrevivientes, así como de cualquier persona que pueda estar en peligro. Si se requiere una investigación, debe ser realizada por profesionales experimentados y calificados, que estén capacitados en investigaciones delicadas como las alegaciones de EAS.

## PLENARIA: PROCESO DE ESCALAMIENTO (30)

**MOSTRAR** la diapositiva con una visión general del proceso de escalamiento:



**EXPLICAR** los aspectos clave del proceso de escalamiento, y cómo los diferentes miembros del personal deben reportar:

### 1. Personal general

- **Personal dispuesto a reportar un caso de EAS:** El personal debe reportar sus preocupaciones a través de uno de los canales designados (cuando esté disponible) o reportar a la alta gerencia.
- **Personal que recibe una queja de otro miembro del personal:**
  - Reporte a nombre propio si ha sido testigo e impactado/impactada; puede quitar la presión de la persona que lo experimentó cuando una persona testigo lo reporta.
  - Animar al personal a reportar a través de los canales apropiados o al administrador de línea.
  - Si considera que el miembro del personal u otras personas corren riesgo de sufrir daños a causa de la conducta de otro miembro del personal, considerar la posibilidad de presentar un reporte al más alto nivel (Dirección Ejecutiva) o persona designada o de utilizar la asistencia del punto focal para hacerlo.

*Ver la Sesión 3: Reportes de EAS por parte de las comunidades*

**Si no está segura o seguro si un comportamiento debe ser reportado, comuníquese con un punto focal.** Discuta sus preocupaciones con su punto focal designado. Si se trata de una alegación creíble o un comportamiento sospechoso que implique una falta de conducta grave, el punto focal debe reportarlo al equipo de investigación y respuesta, pero siempre tomará en cuenta la seguridad de la persona que reporta y la víctima/ sobreviviente y las preocupaciones en materia de seguridad y bienestar a la hora de escalar y preparar los próximos pasos.

### 2. Gerentes

**Deben reportar a uno de los canales designados y debe informar a la persona que reporta de su obligación:** Las personas gerentes tienen el deber de escalar todas las quejas sensibles, incluso de EAS, dentro de un periodo de 24 horas, a uno de los canales designados. Las personas pueden reportar inadvertidamente o sin saberlo a miembros de la gerencia al momento de discutir sobre sus preocupaciones. Las y los gerentes tienen la obligación, especialmente si una persona víctima está reportando de su problema directamente a la gerencia, de escalar ese problema a la alta gerencia, quienes deciden cuál es la mejor manera de abordar el problema. Si algún miembro del equipo de investigación está involucrado, debe excluirse del intercambio de información adicional.

### 3. Canales de información designados

- **Punto focal/personal capacitado en investigación sensible (cuando esté disponible):** Un punto focal capacitado en PEAS es probablemente el canal de información más importante. Quienes tengan preguntas o no estén seguros sobre la presentación de reportes pueden dirigirse al punto focal, que está capacitado para saber qué es lo que hay que comunicar a la alta gerencia y a lo que hay que darle seguimiento. Pueden aconsejar a la persona que reporta sobre el proceso si tienen preocupaciones.
- **Canal estático:** El canal estático debe ser monitoreado regularmente por el punto focal u otro representante del equipo de respuesta (un miembro de RR. HH.) para asegurar que los reportes sean enviados al equipo de investigación y respuesta para las decisiones sobre los siguientes pasos, también 24 horas luego de ser recibido. Debe ser un canal específico para que el personal informe de sus preocupaciones y separado del mecanismo de retroalimentación comunitario. Debido a la naturaleza de ese mecanismo, muchos colaboradores podrían leer las quejas de faltas de conducta por parte del personal a otros miembros del personal, lo cual puede violar la confidencialidad y generar chismes de oficina. Los reportes sobre el personal deberían ser vistos solo por los puntos focales o RR. HH. El canal estático puede ser una dirección de correo electrónico dedicada específicamente a eso o un buzón de sugerencias, los cuales permiten reportes anónimos.

## SESIÓN 3: REPORTES DE EAS POR PARTE DE LAS COMUNIDADES (45 MIN)

### Esquema

- Plenaria: Reportes modelo y procedimientos de escalamiento para comunidades (15 min)
- Práctica de facilitación: Red de Derivación (30 min)



### Objetivos

- Aprender sobre la importancia de establecer procesos internos de reportes efectivos para manejar las quejas sobre EAS de las comunidades.
- Entender la necesidad de un enfoque centrado en las personas sobrevivientes que priorice la seguridad, confidencialidad y deseos de la víctima/sobreviviente.



### Mensajes clave

- Todo el personal -empleados, empleadas, voluntarios, voluntarias y asociados- debe entender cómo manejar las quejas sobre EAS de las comunidades.
- El sistema interno de reportes debe poder abordar las quejas, incluidas las relacionadas con EAS, tanto de las comunidades como del personal.
- El personal entiende la necesidad de sistemas seguros y confidenciales que den prioridad a los deseos y necesidades de la persona que presenta la queja/sobreviviente.



### Materiales

- Proyector y diapositivas
- Bola de cuerda o lana



### Folleto

- Folleto 7.1 Lista de verificación para la derivación



### Herramienta de capacitación

- HC 7.3 Etiquetas de nombres para juego de telaraña



### Recurso en línea

- [Psychological first aid: Guide for field workers](#) (Primeros auxilios psicológicos: Guía para trabajadores de campo) (OMS 2011) (disponible en 33 idiomas)



## PLENARIA: REPORTES MODELO Y PROCEDIMIENTOS DE ESCALAMIENTO PARA LAS COMUNIDADES (15 MIN)

**COMPARTIR** que las quejas de EAS de la comunidad pueden llegar a las organizaciones de diferentes maneras usando diferentes canales. Examinaremos las quejas de EAS que llegan a las organizaciones a través de mecanismos de retroalimentación y directamente a través del personal.

**DESTACAR** que:

- Las quejas relacionadas con EAS a través del mecanismo de retroalimentación o directamente a través del personal deben transmitirse inmediatamente a la alta gerencia utilizando los canales designados: punto focal de PEAS, directora o director, canal estático o equipo de investigación y respuesta, cuando estén disponibles. Como parte del manejo de estas quejas, debe proporcionarse información a la víctima/sobreviviente o testigo en un plazo de 24 horas, indicando que la queja se está manejando.
- Siempre deben respetarse los principios de confidencialidad y la información debe compartirse únicamente cuando sea necesario y únicamente con el personal designado para el manejo de la información sensible dentro de la organización.
- El apoyo a la víctima/sobreviviente de EAS debe tener prioridad, y las rutas de derivación deben utilizarse para la asistencia inmediata, incluyendo apoyo médico, legal y psicosocial (cuando estén disponibles). Puede haber pocos servicios disponibles, pero es extremadamente importante explorar todas las opciones. También es crucial determinar si la víctima está en algún tipo de peligro y qué se puede hacer para ayudar.
- Todos los documentos relacionados con la queja, como la queja por escrito, los reportes del personal y las notas de seguimiento, deben ser confidenciales y archivados en condiciones de seguridad de conformidad con los procedimientos de la organización en materia de retroalimentación sensible.

**COMPARTIR** lo siguiente sobre los equipos de investigación y respuesta:

- **Equipo de investigación:** Es importante designar puntos focales para recibir las quejas, así como a la persona que dirigirá cualquier investigación. A veces es necesario ajustar la composición del equipo para tener en cuenta las habilidades especiales (entrevistas a mujeres o niños, temas relacionados con el idioma, etc.). Para mantener la independencia, las personas que tengan una relación estrecha con la persona que reporta o es objeto de una queja, o quienes tienen responsabilidades de supervisión, no deberían de estar involucradas en el equipo de investigación. Idealmente, las entrevistas deben incluir a dos personas entrevistadoras.
- **Equipo de respuesta:** Por lo general, el equipo debe ser el que participa en el manejo de la investigación y en la obtención de conclusiones sobre las medidas disciplinarias necesarias, aunque el equipo de investigación sólo puede formular recomendaciones. En caso de que los investigadores necesiten documentos específicos de otros equipos para examinarlos, normalmente un miembro del equipo de respuesta, en su calidad de gerente sénior, puede solicitar esa documentación, desviando la verdadera naturaleza de la solicitud, a fin de reducir al mínimo la especulación y la exposición de los detalles de la investigación al personal no vinculado. A continuación, los miembros del equipo de investigación examinan esos documentos, según sea necesario. El equipo debería limitarse a la alta gerencia directamente responsable de la toma de decisiones, y normalmente limitarse a cinco personas.

## PRÁCTICA DE FACILITACIÓN: RED DE DERIVACIÓN (30 MIN)<sup>3</sup>

**EXPLICAR** que se repartirán etiquetas para nombres (**H HC 7.3 Etiquetas de personajes para juego de telaraña**). Estos son personajes que son propensos a interactuar con una persona sobreviviente de EAS en la comunidad.

**PEDIR** 11 voluntarios/voluntarias y **DAR** a cada uno una etiqueta con un personaje, pidiéndoles que interpreten a ese personaje.

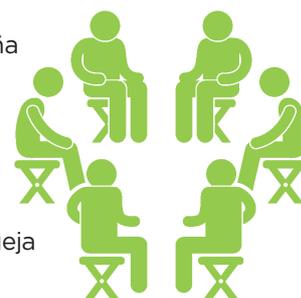
**PEDIR** a las personas voluntarias que se sienten en un círculo con las sillas juntas, mirándose de frente, y que las y los participantes restantes se paren afuera del círculo para que puedan ver fácilmente la actividad.

**EXPLICAR** que esta es la historia de una niña de 17 años que ha sido explotada por un oficial de campo WASH que trabaja en un programa. La bola de cuerda o lana representa el flujo de información de la niña a la primera persona que le contó, el o la líder de la comunidad. Entregue la bola a la persona voluntaria con la etiqueta NIÑA.

**DECIR** a las y los voluntarios que cada vez que un nuevo personaje se involucra en la historia de la niña, deben lanzar la bola a ese personaje. El nuevo personaje debe enrollar parte de la cuerda/lana alrededor de su dedo, y continuar. Nota: la pelota no necesita volver a la niña después de cada visita.

**CONTAR** la historia que sigue a continuación:

- La **NIÑA** reporta el incidente al **LÍDER DE LA COMUNIDAD**.
- El líder de la comunidad lleva a la niña al punto de asistencia de la ONG y presenta una queja al **VOLUNTARIO DEL KIOSCO**.
- El voluntario del kiosco toma nota de la queja y se la pasa a el o la **GERENTE DEL PROGRAMA DE WASH**.
- **EL/LA GERENTE DEL PROGRAMA DE WASH** no sabe a quién decirle y lo discute con su colega que es el **GERENTE DE REFUGIO**.
- El Gerente de Refugio aconseja a el o la **GERENTE DEL PROGRAMA DE WASH** que lo escale, por lo que hablan con **LA DIRECTORA DE PAÍS**, quien pide reunirse con el **PUNTO FOCAL DE PEAS** para discutir el caso.
- El punto focal de PEAS comienza una investigación y entrevista a la NIÑA para pedir más detalles, pero luego de hablar con el **ASESOR DE RR. HH.** se da cuenta de que se han olvidado de preguntar algunos detalles por lo que llama a la NIÑA para una segunda entrevista.
- Después de la entrevista, el punto focal de PEAS pide al **ASISTENTE ADMINISTRATIVO** que escriba las notas del caso.
- El asistente administrativo es amigo del **CONDUCTOR** de la ONG y habla sobre el caso en una cena después del trabajo.
- El conductor es amigo del **OFICIAL DE CAMPO PARA WASH** y le dice que la niña ha presentado una queja.
- El oficial de campo para WASH visita la casa del **PADRE** de la niña y le dice que la familia será eliminada de la lista de participantes del programa si continúa con la queja.



3. Protection Mainstreaming Facilitation Guide (Guía de Facilitación para la Transversalización de la Prote)(PMWG 2018), Módulo D7 Mapeo y Derivación.

**DETENER** el ejercicio y observar la red que se ha creado.

**HACER** preguntas a las y los participantes para generar una discusión:

- *¿Qué está pasando en medio de este círculo?*
- *Observadores: ¿Cuántas veces tuvo que repetir su historia la niña?*
- *Personajes: ¿Cuántas veces habló cada personaje con esta sobreviviente, o con otros sobre ella?*
- *¿Fue todo esto útil para la sobreviviente? ¿Cómo te imaginas que se sintió durante todo este proceso?*
- *¿Podría ocurrir algo así aquí?*
- *¿Qué se podría haber hecho para evitar hacer esta red de cadenas?*
- *Imagínese si la niña hubiera reportado su caso a un miembro del personal de una organización humanitaria que no tuviera procesos claros para escalar estos casos.*

**EXPLICAR** que, en muchos contextos, una víctima/sobreviviente de EAS tiene que interactuar con muchos recursos y contactos que a menudo no están bien entrenados o bien coordinados. Esto puede ser desalentador y confuso para las víctimas/sobrevivientes y puede disuadirles de reportar incidentes. Esto no sólo es relevante para las víctimas/sobrevivientes de EAS, sino también para aquellos que han estado expuestos a otras formas de daño.

**PEDIR** a las y los participantes que hablen con la persona a su lado sobre:

- Qué servicios necesitaba la sobreviviente (médicos, psicosociales, legales, posiblemente medios de vida y refugio).
- Cómo la organización podría asegurarse de que se la remitiera a los servicios más apropiados (la organización puede pedir a actores de protección un mapa de la ruta de derivación o mapear los servicios que existen en el área).

**DISTRIBUIR** **F** Folleto 7.1 Lista de verificación para la derivación.

### RECAPITULAR

- Las víctimas/sobrevivientes de EAS y aquellas personas expuestas a otras formas de daño no deberían tener que repetir continuamente su historia, porque esto puede causar más daño.
- Los procesos complejos que involucran a demasiadas personas o que resultan en retrasos también pueden causar daño.
- Las organizaciones deben tener procedimientos de derivación claros, sencillos, accesibles, confidenciales y respetuosos.

Estos procedimientos deben describir claramente las diferentes responsabilidades (p. ej., responsabilidad del personal de derivar casos; responsabilidad de las autoridades competentes de desarrollar rutas de derivación, prestar servicios y realizar investigaciones, etc.)

## SESIÓN 4: INVESTIGACIONES (1 HORA)

### Esquema



- Práctica de facilitación: Prueba de investigaciones (30 min)
- Recapitulación de facilitación (15 min)
- Revisión del módulo para su implementación (15 min)

### Objetivo



- Conocer los aspectos clave de las investigaciones.

### Mensajes clave



- Las investigaciones deben ser realizadas por personal designado y capacitado, y deben realizarse de manera independiente (la alta gerencia o el liderazgo organizacional no pueden ser investigadores).
- Las quejas sensibles y no sensibles deben tratarse de manera diferente. Las quejas sensibles, incluidas las de carácter sexual, deben ser manejadas con urgencia y de manera confidencial por personal directivo.
- Las investigaciones se centran en la recopilación de evidencia que demuestre faltas de conducta o una violación del código de conducta o de las políticas, y no necesariamente en la recopilación de pruebas materiales de EAS.
- Debe garantizarse la seguridad de todas las personas que participan en el proceso de investigación.
- Las faltas de conducta del personal representan riesgos para las y los participantes y las organizaciones del programa y, por lo tanto, deben existir medidas disciplinarias apropiadas.
- La organización debería contar con un proceso claro para prestar apoyo a las y los sobrevivientes, independientemente de que se lleve a cabo o no una investigación oficial.

### Materiales



- Proyector y diapositivas
- Dulces o caramelos

### Recursos en línea



- [Cerrando el círculo: Retroalimentación efectiva en contextos humanitarios](#) (Bonino 2014) (también disponible en francés, inglés y árabe)
- [Guidelines for investigations](#) (Guía para investigaciones) (CHS Alliance 2015)

Una facilitadora o un facilitador participante del grupo **DIRIGIRÁ** el siguiente ejercicio:

### PRÁCTICA DE FACILITACIÓN: PRUEBA DE INVESTIGACIONES (30 MIN)

**PRESENTAR** la prueba sobre investigaciones. Explicar que tiene seis preguntas, con una o más respuestas correctas ofrecidas. Todas las respuestas correctas deben ser identificadas por el equipo para que puedan anotar un punto.

**DIVIDIR** a las y los participantes en dos equipos y pedirles que permanezcan en sus grupos haciendo dos filas. Explicar que cada equipo se reunirá entre sí antes de dar sus respuestas. Y para cada pregunta, un miembro de cada uno de los dos equipos jugará “Piedra, Papel o Tijeras” (u otro juego rápido, tirar una moneda o algo similar) para ganar el turno de responder a una pregunta. Si un equipo no es capaz de identificar todas las respuestas correctas a una pregunta, el otro equipo tiene la oportunidad de responder y anotar. La facilitadora o el facilitador participante lee cada pregunta y mantiene un registro de las puntuaciones. El equipo ganador recibe una recompensa (dulces o caramelos). Las respuestas correctas están *en cursiva*.

#### 1. ¿Cuándo se requiere una investigación?

- A. Hay un rumor de EAS.
- B. Hay retroalimentación sensible recibida a través del FCRM
- C. Un miembro del personal fue testigo de un posible caso de EAS.
- D. Otra organización reportó un caso de EAS en la comunidad con la que trabajamos.

**DESTACAR:** Todas las respuestas ofrecidas son correctas. Todos los asuntos de EAS deben ser investigados. En los casos en que haya información fidedigna de que ha habido un caso de EAS, se requiere una investigación completa. Algunos donantes pueden requerir reportes de incidentes de EAS en esta etapa temprana. En función de la gravedad del incidente, la investigación podría remitirse inmediatamente a las autoridades locales.

#### 2. ¿Quién puede realizar una investigación con la organización?

- A. La Directora / el Director
- B. Departamento de RR. HH.
- C. Gerente de Proyecto
- D. Equipo de investigación designado

**DESTACAR:** Hacer hincapié en que, si se reúne suficiente información durante la fase de seguimiento de un reporte de EAS, se deben formar equipos de investigación y respuesta designados. Debería constar de varias personas con fines de transparencia y credibilidad, tomando en cuenta la antigüedad y el equilibrio de género, especialmente para el equipo de investigación que realizará entrevistas directamente con la víctima/sobreviviente, los testigos y la o el presunto autor. Dependiendo de la sensibilidad de los reportes recibidos y del personal involucrado en la cuestión de EAS, los miembros del equipo pueden variar.

#### 3. ¿Cuál debería de ser el foco de la investigación?

- A. Encontrar evidencia material de que hubo EAS.
- B. La o el presunto autor de EAS.
- C. La seguridad de todas las personas involucradas.
- D. Reunir pruebas sobre infracciones del código de conducta y las políticas.

**RESALTAR** que el objetivo de la investigación es identificar infracciones al código de conducta u otras políticas organizativas. Incluso si no se encuentran pruebas materiales explícitas, otras pruebas pueden ser suficientes para determinar infracciones de las normas de conducta u otras políticas que son motivo de medidas disciplinarias. No debe ponerse en peligro la seguridad de ninguna persona implicada, incluida la o el presunto autor. Debe ofrecerse apoyo inmediato a la víctima.

En los procedimientos de investigación, al realizar las entrevistas, se debe compartir un mínimo de información. Nunca se debe decir a las o los autores la identidad de la persona que presentó el reporte.

#### 4. ¿Cuáles son las principales funciones del equipo de investigación?

- A. Crear un plan de investigación.
- B. Reunir pruebas y corroborar.
- C. Concluir si las políticas fueron violadas.
- D. Monitorear la seguridad de todas las partes involucradas en la investigación.

**RESALTAR** que todas las anteriores son respuestas correctas. Debe garantizarse la independencia del equipo de investigación y debe haber actualizaciones periódicas de los progresos de la investigación, incluidas solicitudes de apoyo adicional del equipo de respuesta.

El plan de investigación debe tomar en cuenta:

- La seguridad de todas las partes implicadas
- La confidencialidad
- Conducta criminal
- Cumplimiento de la legislación laboral
- Reportes a los donantes

Sobre la base de las pruebas corroboradas, el equipo de investigación formula recomendaciones sobre las medidas disciplinarias al equipo de respuesta. El equipo de investigación también debería vigilar continuamente las preocupaciones de seguridad de todas las partes implicadas.

#### 5. ¿Cuáles son las principales funciones del equipo de respuesta?

- A. Prestar apoyo al equipo de investigación.
- B. Responder a las preguntas de todas las partes involucradas.
- C. Informar a otros miembros del equipo sobre la investigación.
- D. Decidir sobre medidas disciplinarias y correctivas.

**DESTACAR** que, sobre la base del resultado de la investigación, el equipo de respuesta debe asumir la responsabilidad de las medidas disciplinarias y correctivas a nivel de la organización. Las medidas disciplinarias pueden incluir sanciones o terminación de contratos, teniendo en cuenta el cumplimiento de las leyes aplicables. Los factores a considerar deben ser la gravedad y frecuencia de las faltas de conducta, el cargo de autoridad, las faltas de conducta anteriores, la aceptación y la capacidad de reforma.

- **La sanción** puede incluir licencia no remunerada; un plan de desempeño con condiciones específicas de mejora y capacitación; una carta de advertencia en el expediente; disculpas apropiadas; una declaración de la víctima/sobreviviente sobre el impacto del incidente; democión o inhabilitación para el ascenso; transferencia de funciones/asignaciones.
- **Las medidas correctivas** a nivel institucional podrían incluir la capacitación sobre los mecanismos de reportes, la mejora de la diversidad de género y mejores procedimientos de PEAS.

#### 6. ¿Qué significa un enfoque centrado en sobrevivientes?

- A. Decidir el mejor curso de acción en nombre de la víctima/sobreviviente.
- B. Proporcionar a la víctima/sobreviviente información sobre los próximos pasos y respetar sus deseos, en la medida de lo posible.
- C. Ponerse en contacto con la víctima/sobreviviente con actualizaciones, incluso si han expresado su preferencia por no tener contacto.
- D. Proporcionar información y apoyo a la víctima/sobreviviente para acceder a apoyo, tal como servicios médicos, jurídicos y psicosociales.

Se debe dar prioridad a las necesidades, el bienestar y la seguridad de la víctima/sobreviviente. Están en mejores condiciones de comprender sus propias necesidades, y el proceso debe ser dirigido por sus deseos en la medida de lo posible y según proceda. Deben ser apoyadas de manera no directiva y no crítica, y deben ser informadas de los pasos en el proceso y el curso de acción posible. Si el sobreviviente es una niña o un niño, la organización debe cumplir con la legislación local y las normas internacionales, dependiendo de lo que da una mayor protección. La organización debe apoyar a la víctima/sobreviviente para que tenga acceso a la asistencia adecuada, incluidos servicios médicos, psicosociales y jurídicos.

## PLENARIA: RECAPITULACIÓN DE LA FACILITACIÓN (15 MIN)

**RECAPITULAR** con mensajes clave de la investigación:

- Las investigaciones deben ser realizadas por personal designado y capacitado, y deben realizarse de manera independiente (la alta gerencia o el liderazgo organizacional no pueden ser investigadores).
- Las quejas sensibles y no sensibles deben tratarse de manera diferente. Las quejas sensibles, incluidas las de carácter sexual, deben ser manejadas con urgencia y de manera confidencial por el personal directivo.
- Si se reúne suficiente información durante el seguimiento, debe iniciarse una investigación.
- Las investigaciones se centran en la recopilación de evidencia que demuestre faltas de conducta o violaciones del código de conducta o de las políticas, y no necesariamente en la recopilación de pruebas materiales de EAS.
- Debe garantizarse la seguridad de todas las personas que participan en el proceso de investigación, haciendo hincapié en la confidencialidad (acceso limitado a la información con base en las necesidades).
- Las faltas de conducta del personal representan riesgos para las y los participantes en el programa y las organizaciones, por lo que deben aplicarse medidas disciplinarias apropiadas.
- La organización debería contar con un proceso claro de mapeo y derivación para poder apoyar a las y los sobrevivientes a acceder a asistencia, incluidos los servicios médicos, psicosociales o jurídicos.

**INVITAR** a las y los participantes y a la o el facilitador a proporcionar retroalimentación del proceso de facilitación. Pedir a las y los participantes que utilicen el formulario de retroalimentación de la práctica de facilitación. ¿Qué salió bien y cuáles fueron los desafíos? Resaltar los puntos y mensajes clave que faltaron, si los hubiese, de la facilitación. **COMPARTIR** recursos adicionales: [Cerrando el círculo: Retroalimentación efectiva en contextos humanitarios](#) y [Guidelines for investigations](#) (Guía para investigaciones).

## REVISIÓN DEL MÓDULO PARA SU PUESTA EN MARCHA (15 MIN)

**PEDIR** a cada participante que utilice la plantilla del plan de formación para modificar o reflexionar sobre la sesión para la fase de puesta en marcha. Destacar que, en la fase de puesta en marcha, este módulo debería estar dirigido al personal administrativo y la alta gerencia.

# Folleto 7.1 Lista de verificación para la derivación

Trocaire, de Capacitación en la Transversalización de la Protección (PMWG), Módulo D7.

1	¿Existe un proceso/ruta de derivación, ya sea del gobierno o del Clúster de Protección (o el Sub-Clúster)?
2	Si no existen rutas de derivación, ¿han realizado un mapeo de actores <sup>1</sup> para identificar a todos los actores clave involucrados directa o indirectamente o que tienen influencia sobre un problema de protección en particular?
3	¿Hay un miembro del personal dentro de su agencia designado y capacitado como el punto focal para las referencias?
4	¿El proceso de derivación garantiza el consentimiento informado? (Garantizar que la o el sobreviviente sea consultado y participe en las decisiones que le afectan.)
5	¿Se han asegurado de que todas las personas dentro de la organización (desde los conductores/pilotos hasta la Jefa o el Jefe de Oficina) entienda lo que se espera de ellas y ellos y de su personal o gerentes (en términos de cuándo y cómo referir los casos), así como los límites organizativos (p. ej., en qué casos la organización puede y no puede involucrarse)?
6	¿Existe formación y mentoría continuas del personal en torno a lo que significan los procedimientos internos, lo que se requiere de ellos, la importancia de no causar daño y los procesos de confidencialidad?
7	¿Se aseguran de que los miembros del personal sean conscientes de que nunca deben compartir información médica confidencial (incluyendo el estado de VIH) con ninguna persona que no esté directamente involucrada en el cuidado de la o del paciente sin el permiso del paciente? (Asegurarse de que existen medidas para cuidar de que los historiales médicos no caigan en manos de posibles/existentes autores en todo momento, incluso durante emergencias).
8	¿Se almacena la documentación en un sistema de archivo seguro con procedimientos confidenciales? <i>(Asegurar siempre que la información se transmita de una manera controlada que no ponga a las personas en mayor riesgo.)</i>
9	¿Su proceso de derivación garantiza que las organizaciones especializadas sean informadas por su organización sobre cualquier información que tenga para que puedan tomar medidas adicionales? <sup>2</sup>
10	¿Están dando a las comunidades información sobre dónde pueden ir para acceder a otras agencias directamente?
11	¿Hacen un seguimiento periódico para asegurarse de que se han tomado medidas?
12	¿Se están comportando apropiadamente considerando la cultura, edad y género de la persona? (Respetar la seguridad, la dignidad y los derechos. Tratar a la o al paciente/sobreviviente con respeto. Asegurar que todas las comunicaciones se hagan en un lugar seguro. Respetar el derecho de las personas a tomar sus propias decisiones.)
13	¿Cada persona de la organización cuida de sí misma? (Se pueden adoptar métodos simples como la formación de personal en Primeros Auxilios Psicológicos.) <sup>3</sup>
14	¿Están siguiendo los procedimientos operativos estándar en todo momento?

1. En la etapa de planificación y recopilación de información, pensar en quiénes son los actores, su influencia y sus relaciones. Realizar el análisis de un actor para cada problema de protección. Considerar diferentes actores, particularmente aquellos a nivel local, incluyendo: organizaciones de base comunitarias, ONG, medios de comunicación locales, organizaciones de mujeres, clubes y grupos, la academia, redes sociales, líderes de aldeas o comunidades, organizaciones benéficas, instituciones religiosas, empresas locales, sindicatos, funcionarios del gobierno local o departamentos, policía, servicios sociales, ejércitos, ONG internacionales, la ONU y el CICR (Comité Internacional de la Cruz Roja). Identificar con quién coordinará cuidadosamente de acuerdo a quién tiene los medios prácticos o la autoridad para responder.

2. A veces se puede no saber a qué agencia recurrir, o el tema puede involucrar a varias personas. En este caso, se pueden utilizar los mecanismos humanitarios de coordinación, tal como el Cluster de Protección Global. A nivel de campo, el clúster se reúne de forma regular para compartir información.

3. Ver [Primera ayuda psicológica: Guía para trabajadores de campo](#) (OMS 2011).

# HC 7.1 Tarjetas del juego del laberinto

Adaptado de: Prevention of Sexual Exploitation and Abuse: Two-day sensitization workshop (Prevención de la explotación y los abusos sexuales: Taller de sensibilización de dos días) (CARE Canada 2016), p16.

## Tarjeta 1

Durante una distribución de alimentos en un campamento, usted nota que el Gerente de Distribución coquetea demasiado con una de las residentes del campamento. Usted:

- A) Decide confrontarlo y decirle que su comportamiento es inapropiado (ir a la **Tarjeta 2**)
- B) Decide ignorarlo. Él es su jefe, y no tiene pruebas de que esté haciendo algo malo (ir a la **Tarjeta 3**)
- C) Decide contarle a una compañera de trabajo (ir a la **Tarjeta 5**)

## Tarjeta 3

Comienza a escuchar rumores de que el mismo Gerente de Distribución está saliendo con una de las participantes del programa. Usted:

- A) Ignora esto. Ya tuvo suficientes problemas con él cuando intentó involucrarse la primera vez y, además, estos son solo rumores. (ir a la **Tarjeta 4**)
- B) Lo discute con él. (ir a la **Tarjeta 2**)
- C) Reporta estos rumores a RR. HH. o al supervisor de su jefe. (ir a la **Tarjeta 6**)

## Tarjeta 5

No se da cuenta de que su colega es muy buena amiga de la esposa del Gerente de Distribución. Ella le cuenta a la esposa, y la esposa se enfrenta a su marido. (ir a la **Tarjeta 2**)

## Tarjeta 7

Usted llega al campamento para encontrar que sus actividades de ese día deben ser canceladas. Una mujer fue golpeada hasta la muerte anoche porque su marido sospechaba que se acostaba con otro hombre. Todas las mujeres están en su funeral. Descubre que es la misma mujer con la que su jefe estaba coqueteando en la línea de distribución. Usted:

- A) Sospecha que su colega podría estar involucrada. Hablas con RR. HH. (ir a la **Tarjeta 10**)
- B) Lo ignora. Todavía no tiene pruebas y mucho de esto podría ser muy circunstancial (ir a la **Tarjeta 8**)

## Tarjeta 2

Su jefe empieza a actuar fríamente hacia usted, y cree que le está castigando. Usted:

- A) Se disculpa y le dice que usted cometió un error (ir a la **Tarjeta 3**).
- B) Va a RR. HH. y presenta una queja en contra de él (ir a la **Tarjeta 6**)
- C) Ignora la situación y espera que mejorará luego de que pase algo de tiempo. (ir a la **Tarjeta 3**)

## Tarjeta 4

Unos ladrones entran al almacén de distribución una noche cuando nadie estaba allí y se llevan US \$10,000 en suministros. Usted se pregunta si esto está relacionado con los rumores que está escuchando. Usted:

- A) Comunica esta sospecha al punto focal de PEAS/salvavarda/protección o RR. HH. (ir a la **Tarjeta 6**)
- B) Lo ignora. No es asunto suyo, son sólo rumores, y nadie resultó herido. (ir a la **Tarjeta 7**)
- C) Se da cuenta de que el robo es común aquí y decide no preocuparse. (ir a la **Tarjeta 7**)

## Tarjeta 6

El equipo de RR. HH. realiza una investigación, pero no encuentra nada concreto porque nadie más está dispuesto a compartir sus preocupaciones sobre este mismo miembro del personal. Un día, usted encuentra a su jefe en su escritorio diciendo que es un alborotador/una alborotadora y que “lo lamentará.” Siente impotencia y decide simplemente pasar desapercibido/desapercibida y esperar que todo pase. (ir a la **Tarjeta 13**)

## Tarjeta 8

Las noticias circulan rápidamente entre el campamento que esta mujer estaba teniendo una relación sexual con su jefe. Su hermana se presenta para decir que la mujer se sintió presionada en una relación por este hombre con el fin de seguir recibiendo las raciones de alimentos de su familia. (ir a la **Tarjeta 9**)

## Tarjeta 9

Otras mujeres se presentan diciendo que ellas también fueron forzadas a tener relaciones sexuales con su jefe por la misma razón. Los medios locales se enteran de esta historia, que luego es recogida por los medios internacionales. Los titulares dicen “[Su organización] exige sexo por comida de los refugiados.” (ir a la [Tarjeta 10](#))

## Tarjeta 11

Una activista del pueblo se acerca a usted la próxima vez que está en el campamento. Ella nunca ha estado involucrada en los programas de su organización. Otras mujeres (las participantes de los programas de su organización) están paradas detrás de ella. Le pregunta si ha oído hablar de otra ONG trabajando en otro campamento en la que el personal aparentemente está obligando a las mujeres a tener relaciones sexuales con ellos antes de recibir comida en las líneas de distribución. Usted:

- A) Le dice que lo va a investigar, pero no sabe nada de esta ONG, así que no es asunto suyo. No hace nada. (ir a la [Tarjeta 7](#))
- B) Piensa que puede que esté hablando indirectamente de su ONG. Habla de esto con RR. HH. (ir a la [Tarjeta 6](#)).
- C) Decide hacer un poco más de investigación por su cuenta. Habla con otras mujeres miembros del personal. (ir a la [Tarjeta 12](#)).

## Tarjeta 10

Su organización envía un equipo para investigar esto. Si en algún momento de esta actividad discutió sus preocupaciones con RR. HH., puede mantener su empleo. Si no reportó esto a RR. HH. en algún momento, enfrenta procedimientos disciplinarios y finalmente es despedido/despedita. **FIN**

## Tarjeta 12

Descubre que, en una reunión de equipo, algunas de las mujeres participantes en el programa brindan pistas a los trabajadores de salud líderes sobre por qué no están participando. Estas pistas respaldan sus sospechas. Usted:

- A) Se acercan a RR. HH. en grupo con sus inquietudes. (ir a la [Tarjeta 10](#))
- B) Todas y todos deciden que se sienten incómodos haciendo algo al respecto, o no saben qué hacer al respecto. (ir a la [Tarjeta 7](#))

## Tarjeta 13

Los equipos de género y salud preguntan si algo está pasando porque las mujeres han dejado de asistir a sus programas. La asesora de salud regresa de un taller de nutrición y planificación familiar y menciona que las mujeres de la aldea se niegan a hablar con ella. Esto es nuevo. Usted:

- A) Le cuenta sobre sus sospechas. (ir a la [Tarjeta 5](#))
- B) No hace nada. No tiene pruebas de nada. (ir a la [Tarjeta 11](#))
- C) Habla con RR. HH. (ir a la [Tarjeta 6](#))

## HC 7.2 Escenarios de reportes de EAS

Recortar y distribuir un escenario a cada grupo.

### Escenario 1

Usted es un oficial de Tecnología e Información en su organización. Un colega de mayor jerarquía que trabaja en el campo llega con usted cuando está de vuelta en su oficina, ya que su computadora tuvo un problema que desea que resuelva. Durante el curso de su trabajo arreglando la computadora, encuentra fotos de niños, muchos niños diferentes. Usted sabe que su colega no tiene hijos. En las fotos que encuentra, los niños están desnudos.



### Escenario 2

Un día sale del trabajo y ve a un colega conduciendo un vehículo de la organización. En el asiento delantero junto a él hay una chica joven, tal vez en su adolescencia. La reconoce del sitio donde se realizó una distribución más temprano ese día, pero puede que ella trabaje en otra organización, no está seguro/segura. Son las 6:00pm un día viernes.



### Escenario 3

Se oyen rumores en una aldea de que un miembro de la comunidad puede entrar en la lista de participantes del programa “siendo amable y tierno” con el líder/la líder de la comunidad.



## HC 7.3 Etiquetas de personajes para juego de telaraña

Adaptado de: *Protection Mainstreaming Facilitation Guide (Guía de Facilitación para la Transversalización de la Protección)* (PMWG 2018), Módulo D7 Mapeo y Derivación.

<b>Padre</b>	<b>Madre</b>
<b>Oficial de Campo WASH</b>	<b>Gerente de Programa WASH</b>
<b>Gerente de refugio</b>	<b>Director/Directora de País</b>
<b>Punto focal de PEAS</b>	<b>Asesor / Asesora de RR. HH.</b>
<b>Asistente administrativo</b>	<b>Piloto / conductor</b>
<b>Niña</b>	<b>Líder comunitario</b>
<b>Voluntario/a del kiosko</b>	

# Guía de Facilitación

## Módulo 8: Asignación de responsabilidades de PEAS

- Informar y concientizar sobre las funciones y responsabilidades de PEAS en toda la organización.
- Examinar y reflexionar sobre las necesidades y estructuras individuales de las organizaciones socias para definir las funciones y responsabilidades en su propio contexto.

SESIÓN 1: FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DE PEAS DE TODO EL PERSONAL (30 MIN)

SESIÓN 2: FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DE LOS PUNTOS FOCALES DE PEAS (70 MIN)

### Participantes

Formación de formadores



Puntos focales de PEAS/salvaguarda/protección

Fase de puesta en marcha de la capacitación



Alta gerencia



Personal de programas

### Duración

1 hora, 40 min



## SESIÓN 1: FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DE PEAS DE TODO EL PERSONAL (30 MIN)

### Objetivo

- Comprender las funciones y responsabilidades de PEAS de todo el personal.



### Mensajes clave

- Es esencial que todo el personal entienda que la PEAS/salvaguarda es su responsabilidad y parte de su trabajo diario.
- Esas responsabilidades deberían incluirse en las descripciones de puesto y en las discusiones sobre la gestión y evaluación del desempeño.



### Materiales

- Proyector y diapositivas
- Rotafolio, papel para rotafolio y marcadores



## EJERCICIO: CAFÉ MUNDIAL (30 MIN)

**PRESENTAR** la sesión diciendo que la PEAS es una responsabilidad compartida con todas las partes de la organización y todos los niveles de personal involucrados en asegurar un ambiente acogedor, inclusivo, digno y seguro para aquellas personas que entran en contacto con la organización. En este ejercicio se tomarán en cuenta las responsabilidades generales de todo el personal en relación con la PEAS.

Si es necesario, **EXPLICAR** el método de Café Mundial.

**DIVIDIR** a las y los participantes en cinco grupos. **PEDIR** a cada uno que seleccione una o un portavoz para proporcionar una visión general de la conversación de grupos anteriores y resumir las ideas clave.

**ASIGNAR** a cada mesa una categoría de personal:

- Gerentes
- Personal de RR. HH.
- Miembros de la Junta Directiva/Alta gerencia
- Personal de programa
- Todo el personal (incluyendo personal de apoyo como finanzas, informática, recaudación de fondos, personal de programa)

### Consejo para formación de formadores



Estas categorías pueden no ser siempre pertinentes o realistas para las organizaciones más pequeñas. De ser necesario, ajustar las categorías a los recursos de personal disponibles en las organizaciones socias. Por ejemplo, si los recursos humanos se combinan con el departamento de finanzas o logística, ajustar las categorías según sea apropiado.

**PEDIR** a cada grupo que:

- Hagan una lluvia de ideas sobre las funciones y responsabilidades clave de PEAS para cada una de estas categorías.
- Revisen la lista del grupo anterior y sugieran funciones y responsabilidades que deban añadirse o eliminarse.

Después de tres rondas de 10 minutos cada una, **PEDIR** a las y los participantes que regresen a la plenaria. **PEDIR** a la o al portavoz que comparta un resumen de los puntos de discusión de su grupo. Las respuestas pueden incluir:

#### ■ **Todo el personal**

- Adherirse a la política y al código de conducta de PEAS.
- Reportar inquietudes o preocupaciones.
- Participar en una sesión de sensibilización sobre la PEAS.
- Conocer su punto focal de PEAS. Si no lo conocen, pueden preguntar a la oficina de RR. HH.

#### ■ **Gerentes**

- Asegurar que todas y todos los nuevos empleados reciban capacitación en PEAS/salvaguarda/código de conducta como parte de su inducción.
- Asegurar que las medidas de PEAS se implementen dentro de su área de responsabilidad.
- Hacer un seguimiento y abordar adecuadamente las cuestiones relacionadas con la EAS.

#### ■ **Personal de RR. HH.**

- Aplicar las medidas necesarias al contratar nuevo personal y voluntarios.
- Asegurar de que todas y todos los nuevos empleados reciban una copia de la política y el código de conducta de PEAS, antes o en el momento de emitir un contrato de trabajo. Las copias firmadas deben ser colocadas en su archivo personal.

#### ■ **Personal de programa**

- Asegurar de que las comunidades estén al tanto de la política de PEAS y de cómo reportar inquietudes, reconociendo que el personal de programa es a menudo el primero en responder y/o en ser puntos de contacto para los miembros de la comunidad.
- Construir relaciones con las comunidades; es difícil para las personas reportar si no conocen o confían en el personal.

#### ■ **Miembros de la Junta Directiva/alta gerencia**

- Definir e implementar acciones para asegurar la implementación de las medidas de PEAS.
- Monitorear regularmente el trabajo de PEAS.
- Alta gerencia: Asumir la responsabilidad general de garantizar la aplicación de las medidas de PEAS.
- Miembros de la Junta: Al menos cada tres meses, incluir un tema sobre PEAS en el programa de la reunión del equipo de alta gerencia y discutir los progresos y desafíos en la implementación de la política de PEAS y el plan de implementación de PEAS.

**HACER UNA LLUVIA DE IDEAS** sobre cómo garantizar que la PEAS/salvaguarda sea responsabilidad de todas y todos. Utilizar las siguientes preguntas como guía:

- ¿Cómo puede la alta gerencia / líderes de la organización asegurar que la PEAS sea parte del trabajo diario de su personal?
- ¿Por qué es importante que las responsabilidades de PEAS se reflejen en las funciones y descripciones de puesto?
- ¿Cómo podemos incluir la PEAS en la gestión del desempeño?

En plenaria, **RECAPITULAR** los puntos clave:

- Es esencial que todo el personal entienda que la PEAS es su responsabilidad.
- Esas responsabilidades deberían incluirse en las descripciones de puesto y en las discusiones sobre la gestión y evaluación del desempeño.

## SESIÓN 2: FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DE LOS PUNTOS FOCALES DE PEAS (70 MIN)

### Esquema

- Plenaria (5 min)
- Ejercicio (50 min)
- Revisión del módulo para su implementación (15 min)



### Objetivos

- Comprender las diferentes funciones y responsabilidades de los puntos focales de PEAS.
- Comprender que los puntos focales de PEAS son recursos institucionales con responsabilidades formales que ayudan en el cumplimiento de los compromisos de PEAS de la organización.



### Mensajes clave

- El nombramiento de un punto focal de PEAS depende de la estructura, las necesidades y los recursos de la organización, y puede ser una o varias personas dentro de una organización.
- Las funciones y responsabilidades de los puntos focales de PEAS deberían incluir apoyo programático y estructural para aplicar los principios de la PEAS en toda la organización.



### Materiales

- Proyector y diapositivas
- Rotafolio, papel para rotafolio y marcadores



### Folleto

- Folleto 8.1 Funciones y responsabilidades de los puntos focales de PEAS (GCPS)



## PLENARIA (5 MIN)

**INTRODUCIR** la sesión diciendo que, como vimos en la sesión anterior, el éxito de la PEAS requiere que todas las partes de la organización (desde los programas en el campo hasta las estructuras y sistemas organizativos, desde el personal directivo hasta el administrativo) reconozcan la importancia de la PEAS y su propio papel en su promoción. Hay ciertas tareas que los puntos focales de PEAS (PF) pueden realizar mejor con responsabilidades específicas y formales. **COMPARTIR** la definición de PF de PEAS:

*Persona o personas dentro de la organización, con un cierto nivel de antigüedad, responsables de la aplicación de la política de PEAS en general, de proporcionar apoyo al personal con cuestiones de PEAS, incluidas las visitas de campo, y de reportar a la alta gerencia sobre cuestiones de PEAS.*

Esto variará de una organización a otra, pero puede incluir miembros de la alta gerencia o miembros de la junta que tienen la responsabilidad general y final de la PEAS. Algunas organizaciones también reconocen la necesidad de tener PF de PEAS en funciones de RR. HH. o administrativas para asegurar que se sigan recomendaciones para la gestión del personal. Además, los PF de PEAS dentro de los programas son a menudo necesarios, ya que el contacto con las comunidades plantea diferentes temas de PEAS.

## EJERCICIO (50 MIN)

**DIVIDIR** a las y los participantes en cuatro grupos. **DISTRIBUIR** **F** Folleto 8.1 Funciones y responsabilidades de los puntos focales de PEAS. Repasar el folleto y discutir durante 15 minutos:

- ¿Cuáles son las responsabilidades y competencias clave de PEAS que son relevantes para su contexto u organización?
- ¿Quién dentro de su organización tendrá la responsabilidad de estas?

Los grupos deben aspirar al ideal de tener una función de PF para cubrir RR, HH, y una función PF que tenga una visión general de la programación. También deben considerar que haya equidad de género en estos roles.

**INVITAR** a las y los participantes a juntarse por organización. **PEDIR** a estos nuevos grupos que dediquen 20 minutos a redactar los términos de referencia (TdR) de un PF de PEAS para su contexto. Cada participante puede llevar este borrador a su organización para su revisión y aprobación final.

En plenaria, **HACER UNA LLUVIA DE IDEAS** sobre los desafíos potenciales que pueden enfrentar los PF y las medidas de mitigación que podrían poner en práctica. **LISTARLOS** en dos columnas en un rotafolio. Los desafíos pueden incluir:

- ¿Cómo los PF priorizarán su plan de trabajo/TdR y carga pesada de trabajo/otras prioridades?
- ¿Cómo trabajarán con la alta gerencia y negociarán el alcance de su trabajo y su influencia, etc.?
- ¿Qué pasará si hay resistencia de un miembro de la alta gerencia?
- ¿Cómo podemos evaluar la asignación de tiempo de trabajo en la PEAS?

**CONCLUIR** la sesión resaltando:

- *Todo el personal tiene una función y una responsabilidad en relación con la PEAS.*
- *Hay ciertas responsabilidades específicas de los PF de PEAS. El personal nombrado debería ser de categoría relativamente superior y/o desempeñar funciones que ya apliquen las medidas de PEAS, como el personal de recursos humanos.*
- *La responsabilidad de la PEAS puede asignarse al personal existente, o puede contratarse personal nuevo para llevarla a cabo.*
- *El hecho de que la función sea a tiempo completo o a tiempo parcial debe depender de las necesidades y capacidades específicas de la organización.*
- *Idealmente, cada organización debería designar dos PF para desempeñar las responsabilidades de la organización en materia de PEAS: siempre que sea posible, se debería considerar la posibilidad de seleccionar PF tanto para RR, HH, como para el personal de programación, así como el equilibrio entre los géneros.*
- *Es vital el apoyo de la gerencia y el liderazgo de la organización hacia los PF de PEAS.*

**COMPARTIR** el recurso adicional: Términos de referencia: Coordinador de protección contra la explotación y los abusos sexuales, pg 58, [Protección contra la explotación y los abusos sexuales \(PEAS\): Guía práctica y herramientas para UNICEF y sus asociados](#) (UNICEF, 2020)

## REVISIÓN DEL MÓDULO PARA SU PUESTA EN MARCHA (15 MIN)

**PEDIR** a cada participante que utilice la plantilla del plan de formación para modificar o reflexionar sobre la sesión para la fase de puesta en marcha. **DESTACAR** que, en la fase de puesta en marcha, este módulo debería estar dirigido a la gerencia y personal de alta dirección.

# Folleto 8.1 Funciones y responsabilidades de los puntos focales de PEAS



# Guía de Facilitación

## Módulo 9: La PEAS con socios, proveedores y contratistas

- Informar y generar conciencia sobre la necesidad de elaborar acuerdos sensibles a la PEAS que respondan a las necesidades de los socios, proveedores y contratistas mediante la comprensión de las relaciones y el desarrollo de contenidos adecuados para estas partes interesadas.
- Abordar el desarrollo y el contenido de los acuerdos con socios, proveedores y contratistas, así como las consecuencias prácticas de esos acuerdos para las organizaciones, las comunidades y los donantes.

SESIÓN 1: SENSIBILIZACIÓN DE SOCIOS, PROVEEDORES Y CONTRATISTAS SOBRE LA PEAS (40 MIN)

SESIÓN 2: IMPLEMENTACIÓN DE REQUERIMIENTOS DE PEAS CON SOCIOS, PROVEEDORES Y CONTRATISTAS (1 HORA 20 MIN)

### Participantes

Formación de formadores



Puntos focales de PEAS/salvaguarda/protección

Fase de puesta en marcha de la capacitación



Personal de logística / adquisiciones



Alta gerencia

### Duración

2 horas



## SESIÓN 1: SENSIBILIZACIÓN DE SOCIOS, PROVEEDORES Y CONTRATISTAS SOBRE LA PEAS= (40 MIN)

### Objetivos

- Entender que cada organización, junto con sus socios, contratistas y proveedores, tiene un papel clave que desempeñar en la prevención de la EAS.
- Comprender los diferentes tipos de relaciones contractuales en contextos humanitarios y de desarrollo, y sus implicaciones para la PEAS/salvaguarda.



### Mensajes clave

- El personal de los contratistas, proveedores y socios debe demostrar su compromiso con la PEAS; su nivel de compromiso debe informar nuestro proceso de selección.
- En contextos humanitarios y de desarrollo, las organizaciones establecen relaciones contractuales que deben abordar formalmente las cuestiones de EAS como parte del compromiso de la organización con la tolerancia cero hacia la EAS.
- La PEAS es un requisito de los donantes y el incumplimiento del compromiso con, el manejo de, y reportes de PEAS puede dar lugar a la rescisión del contrato.



### Materiales

- Proyector y diapositivas
- Rotafolio, papel para rotafolio y marcadores



### Herramienta de capacitación

- HC 9.1 Juego de roles para sensibilizar sobre la PEAS



## PLENARIA (10 MIN)

**INTRODUCIR** la sesión preguntando a las y los participantes si sus organizaciones trabajan con socios, proveedores o contratistas al implementar programas/proyectos.

**PEDIR** a las y los participantes que compartan ejemplos. Las respuestas podrían incluir: Socios de implementación (organizaciones locales/nacionales, organizaciones de base comunitarias, donantes, instituciones de investigación, contratistas de construcción, proveedores de suministros, vendedores, escuelas, etc.).

**EXPLICAR** que hay tres tipos de entidad con la que una organización puede entrar en una relación:<sup>1</sup>

- **Socios:** Organizaciones contratadas para implementar programas y proyectos, o proporcionar financiamiento.
- **Proveedores:** Organizaciones o empresas que han sido contratadas para proveer bienes, equipos y otros suministros que son utilizados por la organización en general, incluso para la entrega de programas y proyectos.
- **Contratistas:** Organizaciones o empresas contratadas para prestar servicios específicos.

1. [PSEAH implementation quick reference handbook](#) (Manual de referencia rápida para la implementación de la PE) (CHS Alliance 2020).

**PREGUNTAR** por qué es importante que el personal de los socios, contratistas y proveedores se comprometa con la PEAS y aborde los problemas de EAS. **DESTACAR** que:

- El comportamiento del personal asociado, contratista y proveedor sustenta todo el trabajo que realiza una organización. Son la interfaz entre la organización y la comunidad. Es posible que las y los participantes del programa no entiendan que no trabajan directamente para su organización.
- El personal de los socios, proveedores y contratistas son a menudo los primeros en responder y/ o trabajar directamente con las y los participantes del programa. Tenemos una responsabilidad colectiva de responder a la EAS, y es fundamental no asumir que las organizaciones y empresas están libres de EAS.

## EJERCICIO: JUEGO DE ROLES (30 MIN)

**DIVIDIR** a las y los participantes en dos grupos. **DAR** a cada grupo una tarea de juego de roles utilizando **H HC 9.1 Juego de roles para sensibilizar sobre la PEAS**:

### Grupo A

- **Antecedente:** Su organización se reúne con una organización de base que trabaja en un ambiente muy conservador. El personal de la organización de base dice que la PEAS no existe en su contexto y que es un concepto que fue traído por personas de afuera.
- **Tarea:** Explicar al personal de la organización de base qué es la PEAS sin usar las palabras “protección”, “sexual” o “abuso.”

### Grupo B

- **Antecedente:** Su organización está rehabilitando 10 aulas en una escuela que ha sido destruida por un terremoto. La empresa de construcción es una pequeña empresa local con jornaleros. El contratista insiste que la PSEA no aplica a ellos.
- **Tarea:** Explicar al contratista por qué la PEAS es importante y por qué se aplica a ellos.

En plenaria, **PEDIR** a las y los participantes:

- ¿Qué le resultó difícil con respecto a presentar la PEAS a las diferentes partes interesadas en estos dos escenarios?
- ¿Qué consideraciones específicas deben tenerse en cuenta al introducir la PEAS con afiliados? Algunos ejemplos podrían ser:
  - Tipo de parte interesada (organización de base, contratistas, socios de implementación, órganos gubernamentales, proveedores, etc.).
  - Tamaño de la organización/empresa.
  - Tipo de relación (asociación frente a compromiso contractual) e historia de la relación/asociación.
- ¿Qué barreras contextuales y culturales (culturales, religiosas, etc.) existen para involucrarse en temas de EAS? ¿Qué enfoques/técnicas se pueden tomar en función de los factores anteriores? ¿Cómo se puede vincular la PEAS con las prioridades de cada parte interesada?

**DAR** 10 minutos para la tarea y 5 minutos para que cada grupo haga su presentación.

En plenaria, **DESTACAR** que:

- Todos los posibles socios, proveedores y contratistas deben ser informados acerca de las normas de la organización sobre la PEAS antes de iniciar la relación.
- Las cuestiones de EAS deben ser claramente discutidas y, cuando sea pertinente, tratadas en asociaciones y/o contratos. Las estrategias sobre cómo participar en la PEAS dependerán del contexto, tipo de relación y tipo de organización/empresa.
- Tratar de vincular la PEAS con las prioridades existentes de cada tipo de socio/socio, p. ej. a una mayor financiación, estatus de asociación preferido, Enseñanza Social Católica/otros principios religiosos, visión/misión/mandato de organización, etc.
- La definición de los requisitos de la PEAS y la implementación de medidas que respondan a la PEAS demuestra el compromiso de la organización con la tolerancia cero hacia la EAS. El personal de la alta dirección y la administración tienen un papel especial que desempeñar para asegurar que la PEAS se entienda y se aplique a nivel de socios, proveedores y contratistas. Las políticas no son suficientes.
- El incumplimiento de los principios de la PEAS afecta a las asociaciones, las comunidades y todo el sector de la ayuda.
- La PEAS es un requerimiento<sup>2</sup> de los donantes, y la falta de compromiso, abordaje y reporte de PEAS puede llevar a la terminación del contrato (se puede hacer referencia al caso de Oxfam si es necesario).
- También se trata de las relaciones y el enfoque de asociación. Involucrar a los socios, proveedores y contratistas no es sólo acerca del cumplimiento y no debe ser visto de una manera negativa/amenazante. Se trata de la responsabilidad colectiva hacia la política de tolerancia cero.

<sup>2</sup> Por ejemplo, USAID Policy on Protection from Sexual Exploitation and Abuse (PSEA) (Política de USAID sobre la protección contra la explotación y los abusos sexuales)

## SESIÓN 2: IMPLEMENTACIÓN DE REQUERIMIENTOS DE PEAS CON SOCIOS, PROVEEDORES Y CONTRATISTAS (1 HORA 20 MIN)

### Esquema



- Ejercicio: Estudio de caso (50 min)
- Pasos para definir las expectativas en torno a la PEAS (15 min)
- Revisión del módulo para su puesta en marcha (15 min)

### Objetivos



- Aprender a definir los compromisos de PEAS en acuerdos con socios, proveedores y contratistas.

### Mensajes clave



- Las entidades contractuales deben ser informadas, capacitadas y apoyadas en la implementación de las medidas de PEAS a las que se han comprometido en acuerdos de cooperación.
- En todos los acuerdos, tanto en los contextos de desarrollo como de emergencia, deberían abordarse claramente las cuestiones relacionadas con la EAS. Debe quedar claro qué acciones están prohibidas y cuáles son las consecuencias para las entidades contractuales en caso de incumplimiento del acuerdo.
- El nivel de interacción con las y los participantes del programa define el nivel de detalle relacionado con las cuestiones de EAS en los contratos/acuerdos.
- La aplicación de las cláusulas PEAS en los acuerdos debe de supervisarse continuamente.

### Materiales



- Proyector y diapositivas
- Rotafolios, papel de rotafolio y marcadores

### Folletos



- Folleto 9.1 Lista de verificación para la implementación de la PEAS con asociados, proveedores y contratistas
- Folleto 9.2 Ejemplos de cláusulas PEAS en los acuerdos contractuales

### Herramienta de capacitación



- HC 9.2 Estudios de casos sobre la implementación de los requerimientos de PEAS

## EJERCICIO: ESTUDIO DE CASO (50 MIN)

**COMPARTIR** este estudio de caso:

*Su organización acaba de recibir financiamiento de un donante para la distribución de alimentos en dos centros para personas desplazadas internas durante un año. En el acuerdo de asociación con el donante se establece claramente que todas las cuestiones relacionadas con la EAS deben comunicarse inmediatamente a la oficina del donante en el país. Su organización está ahora en el proceso de publicación de la licitación para la selección de un proveedor adecuado. El acuerdo con el proveedor se firmará una vez finalizado el proceso de selección en un mes.*

**DIVIDIR** a las y los participantes en tres grupos. **DAR** a cada grupo uno de los tres estudios de caso de **H HC 9.2 Estudios de casos sobre la implementación de los requerimientos de PEAS**.

**Grupo A** Usted es un/una oficial de adquisiciones. Se le ha pedido que evalúe la comprensión del proveedor sobre la PEAS y su disposición a comprometerse con ella.

- ¿Qué pasos toma?
- ¿Qué preguntas incluye en la evaluación inicial para medir la comprensión del proveedor de la PEAS y su disposición a comprometerse?

**Grupo B** Usted es un/una oficial de adquisiciones. Un proveedor local ha sido seleccionado. Se le ha pedido que prepare el contrato entre su organización y el proveedor seleccionado.

- ¿Qué elementos clave debe incluir la(s) cláusula(s) de PEAS para garantizar los requisitos y el compromiso con la PEAS?

**Grupo C** Usted es una administradora/un administrador de programas. Se está reuniendo con el proveedor que ha sido seleccionado para entregar alimentos, para resaltar la importancia de compartir información sobre la PEAS con su organización si se enteran de/ tienen cualquier preocupación relacionada con EAS. ¿Cómo explica:

- ¿**QUÉ** información PEAS debe compartirse?
- ¿Con **QUIÉN** debe ser compartida?
- ¿**CÓMO** dar información de PEAS?
- ¿**CUÁNDO** debe ser compartida?

**DEJAR** 15 minutos para la tarea.

**DAR** a los participantes del Grupo A y del Grupo C copias de **F Folleto 9.1 Lista de verificación para la implementación de la PEAS con asociados, proveedores y contratistas**, y al Grupo B **F Folleto 9.2 Ejemplos de cláusulas PEAS en los acuerdos contractuales**.

**INVITAR** a las y los participantes a revisar su trabajo y qué acciones clave abordaron o no. **PERMITIR** 10 minutos.

**DAR** 5 minutos para que cada grupo presente.

### Consejo para formación de formadores



Para los grupos más avanzados, una segunda parte del ejercicio podría incluir un examen de la lista de verificación y un debate sobre:

- El estado de cada recomendación en su organización.
- Las brechas/dificultades para cumplir esta recomendación.
- Los próximos pasos en relación a esta recomendación.

En plenaria, **EXPLICAR** que:

- Diferentes asociaciones/contratos pueden contener diferentes niveles de detalle relacionados con la PEAS/salvaguarda, dependiendo del nivel de acceso e interacción directa con las y los participantes del programa.
- Es fundamental comunicarse con los socios, proveedores y contratistas sobre la importancia y las expectativas de PEAS/salvaguarda.

### PASOS PARA DEFINIR LAS EXPECTATIVAS EN TORNO A LA PEAS (15 MIN)

**DISTRIBUIR** los dos folletos a quienes aún no los han recibido.

**PERMITIR** a las y los participantes 10 minutos para repasar los folletos.

En plenaria, **DETALLAR** acciones clave del **F Folleto 9.1**.

#### 1. **Evaluar a todos los asociados, proveedores y contratistas antes de acordar los arreglos contractuales.**

- Determinar el nivel de interacción con las y los participantes del programa - especialmente personas adultas y niñas o niños vulnerables.
- ¿La organización/empresa trabajará directamente con las y los participantes del programa? ¿Los servicios que prestan los pondrán en contacto con las y los participantes del programa?
- Si la respuesta es Sí, el socio o la entidad contratante tendrá que tener una política de PEAS y un código de conducta o comprometerse con nuestra política y código de conducta (si es de un estándar aceptable).
- Llevar a cabo una evaluación inicial del socio, proveedor, contratista sobre su entendimiento de la PEAS, su disposición a comprometerse y capacidad para implementar la PEAS.
- ¿Cuál es la capacidad de la organización o empresa para implementar las medidas? ¿Cuál es el estado de las medidas de PEAS de la organización o empresa?
- ¿Qué tan bien se ha implementado la política de PEAS en toda la organización o empresa?
- Compartir información sobre el compromiso y la cultura organizativa de PEAS con los socios potenciales y/o la entidad contratante antes de entrar en relación (ej. en el proceso de licitación).

2. **Desarrollar contratos para organizaciones o empresas que incluyan requisitos y compromisos de PEAS.**
  - Asegurar que las cláusulas sobre la PEAS estén incluidas en todos los acuerdos contractuales
  - Definir qué acciones relacionadas con EAS están prohibidas y las consecuencias contractuales
  - Esto podría incluir la adhesión a:
    - El código de conducta de la organización o a la entidad contratante si hay contacto directo con las o los participantes del programa
    - Política de PEAS de la organización o a la entidad contratante que cubre la protección de personas adultas y niñas o niños vulnerables
    - Política de protección de la niñez de la organización o a la entidad contratante, si se prevé el acceso directo a niñas o niños
3. **Decidir el tipo de apoyo o capacitación en PEAS que se brindará a las organizaciones o empresas, dependiendo de las necesidades, el contexto y los recursos disponibles.**
  - Impartir capacitación sobre PEAS y/o sesiones informativas sobre PEAS a los asociados, proveedores o contratistas, en particular cuando estas organizaciones o empresas tengan contacto con las o los participantes del programa
  - Incluir al personal de la organización o empresa en eventos de capacitación del personal si están implementando actividades directamente o tienen un contacto significativo con las y los participantes del programa
4. **Acordar con las organizaciones o empresas cómo intercambiar información sobre PEAS/salvaguarda.**
  - Discutir cómo compartir información sobre PEAS:
    - ¿QUÉ información debe ser compartida?
    - ¿Con QUIÉN debe ser compartida?
    - ¿CÓMO debe ser compartida?
    - ¿CUÁNDO debe ser compartida?
  - Esto podría incluir:
    - Actualizaciones sobre la aplicación de las medidas PEAS que deben incluirse en los informes de progreso de los proyectos o servicios (si procede).
    - Las inquietudes o los casos que surjan con respecto a la organización o empresa tendrán que ser reportados a su organización (utilizando el mecanismo interno de reportes y formularios relacionados y líneas directas o correos electrónicos designados).
5. **Supervisar la aplicación de los requisitos PEAS.**
  - Supervisar la aplicación de las cláusulas PEAS en el acuerdo contractual.
  - Desarrollar un plan de monitoreo de las actividades del proyecto con un enfoque en sistemas de reporte y respuesta de EAS del socio o entidad contratante (quién, cuándo, qué y cómo deben notificarse las cuestiones de EAS).
  - Asegurar consultas regulares con las comunidades o participantes del programa para aprender sobre la interacción con los socios o entidades contratantes.

**RESUMIR** destacando los mensajes clave sobre los acuerdos y asociaciones receptivas a la PEAS:

- En contextos humanitarios y de desarrollo, las organizaciones entablan relaciones que deben abordar formalmente las cuestiones de la EAS como parte del compromiso de la organización con la tolerancia cero hacia la EAS.
- La alta gerencia tiene una función particular en la tarea de asegurar que este tipo de relaciones contractuales incluyan medidas de PEAS.
- Las entidades contractuales deben ser informadas, capacitadas y apoyadas en la implementación de las medidas PEAS a las que se han comprometido en los acuerdos de cooperación.

### REVISIÓN DEL MÓDULO PARA SU PUESTA EN MARCHA (15 MIN)

**PEDIR** a cada participante que utilice la plantilla del plan de formación para modificar o reflexionar sobre la sesión para la fase de puesta en marcha.

**DESTACAR** que, en la fase de puesta en marcha, este módulo debería estar dirigido a todo el personal de programas.

# Folleto 9.1 Lista de verificación para la implementación de la PEAS con asociados, proveedores y contratistas

Esta lista de verificación debería ser utilizada por las organizaciones para crear conciencia y aplicar los requisitos de la PEAS entre los asociados, los proveedores y los contratistas.

<b>1</b>	<b>Evaluar a todos los asociados, proveedores y contratistas antes de que se acuerden los arreglos contractuales.</b> <i>Las respuestas le ayudarán a decidir qué apoyo proporcionar al socio, proveedor o contratista.</i>
1.1	<p>Determinar el nivel probable de interacción con las y los participantes del programa, especialmente niñas, niños y personas adultas vulnerables.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ ¿La organización/empresa trabajará directamente con las y los participantes del programa?</li> <li>■ ¿Los servicios que prestan los pondrán en contacto con las y los participantes del programa?</li> </ul> <p>Si la respuesta es Sí, el asociado o entidad contratante deberá tener una política PEAS y un código de conducta o comprometerse a nuestra política y código de conducta.</p>
1.2	<p>Realizar una evaluación inicial del asociado, proveedor o contratista según el entendimiento de la PEAS, su disposición a comprometerse y su capacidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ ¿Cuál es la capacidad de la organización/empresa para implementar las medidas?</li> <li>■ ¿Cuál es el estado de las medidas PEAS de la organización/empresa?</li> <li>■ ¿Qué tan bien se ha implementado la política de PEAS en toda la organización/ empresa?</li> </ul>
1.3	<p>Compartir información sobre el compromiso y la cultura organizativa de PEAS con los socios potenciales y/o la entidad contratante antes de iniciar una relación (p. ej. un proceso de licitación).</p>
<b>2</b>	<b>Desarrollar contratos para organizaciones/empresas que incluyan requerimientos y compromisos de PEAS.</b>
2.1	Incluir cláusulas sobre PEAS en todos los contratos.
2.2	<p>Definir qué acciones relacionadas con EAS están prohibidas y las consecuencias contractuales. Esto podría incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Adhesión al código de conducta de la organización o entidad contractual, si habrá contacto directo con las o los participantes del programa</li> <li>■ Adhesión a la política de PEAS de la organización o entidad contractual que cubre la protección de personas adultas y niñas y niños vulnerables</li> <li>■ Adhesión a la política de protección de la niñez de la organización o entidad contractual, si se prevé el acceso directo a niñas o niños</li> </ul>

<b>3</b>	<b>Decidir el tipo de apoyo o capacitación de PEAS para proporcionar a las organizaciones/empresas, dependiendo de las necesidades, el contexto y los recursos disponibles.</b>
3.1	Impartir una capacitación y/o una sesión informativa sobre la PEAS al asociado, proveedor o contratista, particularmente cuando estas organizaciones/empresas tengan contacto con las y los participantes del programa.
3.2	Incluir al personal de la organización/empresa en los eventos de capacitación del personal si están implementando actividades directamente o tendrán un contacto significativo con las y los participantes del programa
<b>4</b>	<b>Acordar con la organización/empresa cómo intercambiar información relacionada a la PEAS.</b>
4.1	Discutir cómo compartir información sobre PEAS: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ ¿QUÉ información debe ser compartida?</li> <li>■ ¿Con QUIÉN debe ser compartida?</li> <li>■ ¿CÓMO debe ser compartida?</li> <li>■ ¿CUÁNDO debe ser compartida?</li> </ul>
4.2	Esto podría incluir: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Información actualizada sobre la aplicación de las medidas PEAS que deben incluirse en los informes de progreso de los proyectos o servicios (si procede).</li> <li>■ Las inquietudes o los casos que surjan con respecto a la organización o empresa tendrán que ser reportados a su organización (utilizando el mecanismo interno de reportes y formularios relacionados y líneas de asistencia telefónica o correos electrónicos designados).</li> </ul>
<b>5.</b>	<b>Supervisar la aplicación del requisito de PEAS.</b>
5.1	Supervisar la aplicación de las cláusulas de PEAS en el acuerdo contractual.
5.2	Elaborar un plan de seguimiento de las actividades del proyecto centrado en los sistemas de información y respuesta del asociado o la entidad contratante (quién, cuándo, qué y cómo deben notificarse las cuestiones de EAS)
5.3	Asegurar consultas regulares con las comunidades/ participantes del programa para aprender sobre la interacción con los asociados / entidades contratantes.

## Folleto 9.2 Ejemplos de cláusulas PEAS en los acuerdos contractuales

### FONDO DE LAS NACIONES UNIDAS PARA LA INFANCIA (UNICEF)

- Los AI (asociados en la implementación) garantizan que todos sus empleados y su personal cumplen con las disposiciones de la norma ST/SGB/2003/13 titulada “Medidas especiales para la protección de la explotación sexual y el abuso sexual”, disponible en <http://www.un.org/Docs/journal/asp/ws.asp?m=ST/SGB/2003/13>.
- El AI garantizará además que ninguno de sus empleados ni su personal expondrá a ningún beneficiario previsto, incluidos los niños, a ninguna forma de discriminación, abuso o explotación y que cada uno de los empleados y el personal de los asociados en la aplicación cumpla las disposiciones de otras políticas del UNICEF relativas a la protección de los niños, según aconseje UNICEF de forma periódica.

### PROGRAMA DE LAS NACIONES UNIDAS PARA EL DESARROLLO (PNUD)

22.1 El Contratista deberá tomar todas las medidas necesarias para impedir la explotación o abuso sexual de cualquier persona por parte del Contratista o de cualquiera de sus empleados, o por cualquier otra persona que pueda ser contratada por el Contratista para prestar cualquier servicio en virtud del Contrato. Con este fin, todo intercambio sexual con cualquier persona menor de dieciocho años, con independencia de cualesquiera leyes relativas al consentimiento, constituirá un caso de explotación y abuso sexual de dicha persona. Además, el Contratista se abstendrá, y tomará todas las medidas adecuadas para que también lo hagan sus empleados u otras personas contratadas por él, de todo intercambio de dinero, bienes, servicios, ofertas de empleo u otros artículos de valor por favores sexuales o actividades que constituyan una explotación o degradación de cualquier persona. El Contratista reconoce y acuerda que estas disposiciones del presente Contrato constituyen una condición esencial del mismo, y que cualquier incumplimiento de esta representación y garantía autoriza al PNUD a rescindir el Contrato de inmediato mediante notificación al Contratista, sin obligación alguna relativa a gastos de rescisión o a compensación de ningún otro tipo.

### ALTO COMISIONADO DE LAS NACIONES UNIDAS PARA REFUGIADOS (ACNUR)

- Los principios de Asociación de la ACNUR se refieren al Código de Conducta, “reiterando que al personal también se le insta para que estimule a los asociados a adherirse a estas normas y a unirse al personal de ACNUR en sostenerlas.”
- *La Sección 6 del Código de Conducta se enfoca en “Acuerdos de cooperación con entidades que no forman parte de las Naciones Unidas o con individuos” (del Boletín del Secretario General):*
  - 6.1 Cuando se celebren acuerdos de cooperación con entidades que no forman parte de las Naciones Unidas o con individuos, los funcionarios pertinentes de las Naciones Unidas comunicarán a las entidades o individuos las normas de conducta enumeradas en la sección 3 y tendrán que recibir de dichas entidades o individuos un documento en el que declaren aceptar por escrito esas normas.
  - 6.2 El hecho de que dichas entidades o individuos no adopten medidas preventivas contra la explotación o el abuso sexuales, no investiguen los alegatos relativos o no tomen las acciones correctivas cuando hayan ocurrido episodios de explotación o abuso sexuales, constituirá motivo para dar por terminado cualquier acuerdo de cooperación con las Naciones Unidas.

## PROGRAMA MUNDIAL DE ALIMENTOS (PMA)

- 9.1. Las Naciones Unidas y el PMA están comprometidos con la protección de las poblaciones vulnerables en crisis humanitarias, incluyendo la protección de la explotación y abuso sexual. Al celebrar un acuerdo con el PMA, el Asociado Cooperante se obliga a adherirse a: (i) los estándares establecidos en el Boletín Especial del Secretario General sobre las Medidas Especiales de Protección contra la Explotación y el Abuso Sexuales (ST/SGB/2003/13); (ii) los estándares mínimos de operación adoptados como resultado de la Declaración de Compromiso sobre la Eliminación de la Explotación y los Abusos Sexuales Cometidos por Personal de Dentro y Fuera de las Naciones Unidas del 4 de Diciembre del 2006; y (iii) cualquier otra Política o Lineamiento de Protección contra la Explotación y Abuso Sexual que pueda ser adoptado por el PMA, según se notifique Asociado Cooperante, cuando sea oportuno.
- 9.2. El Asociado Cooperante deberá asegurar que su personal, representantes, contratistas y subcontratistas cumplan con los más altos estándares de conducta ética y moral. Cualquier error u omisión por parte del Asociado Cooperante en tomar las medidas preventivas contra la explotación y abuso sexual, investigar alegaciones en tal sentido o tomar acciones correctivas, será causa suficiente para la terminación del presente Acuerdo.

## ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL PARA LAS MIGRACIONES (OIM)

8.1. El [Socio Implementador] garantiza asimismo que:

- a) Adoptará todas las medidas pertinentes para prohibir y prevenir la explotación y el abuso sexuales, así como cualquier intento o amenaza de cometerlos, por parte de sus empleados o de cualquier otra persona contratada o bajo su supervisión para que lleve a cabo las actividades previstas en el marco del presente Contrato (“otro personal”). A efectos del presente Contrato, se entenderá que la explotación y el abuso sexuales comprenden:
  - La concesión de dinero, bienes, servicios, tratos preferenciales, oportunidades de empleo u otras ventajas a cambio de favores o actividades sexuales, incluidos los tratos humillantes o degradantes de naturaleza sexual; el abuso de una situación de vulnerabilidad, una relación de poder desigual o una relación de confianza con fines sexuales, y el contacto físico de carácter sexual impuesto por la fuerza o en condiciones de desigualdad o de coerción.
  - Toda actividad sexual mantenida con una persona menor de 18 años (“menor”), excepto en el caso de que el empleado o miembro de personal concernido esté casado legalmente con el menor, y este último tenga la mayoría de edad o la edad de libre consentimiento establecida tanto en su país de ciudadanía como en el país de ciudadanía del empleado o miembro del personal concernido.
- b) Rechazará firmemente cualquier relación sexual de sus empleados con los beneficiarios de la OIM.
- c) Notificará oportunamente a la OIM las alegaciones o sospechas de eventuales actos de explotación o abuso sexuales, e investigará y adoptará las medidas correctivas pertinentes, incluida la imposición de medidas disciplinarias a las personas responsables de los actos de explotación o abusos sexuales.
- d) Garantizará la incorporación de las disposiciones relativas a los actos de explotación o abusos sexuales en todos los subcontratos.
- e) Respetará los compromisos antedichos en todo momento. El incumplimiento de los puntos a) al d) será motivo de rescisión inmediata o de suspensión del presente Contrato.

# HC 9.1 Juego de roles para sensibilizar sobre la PEAS

## Grupo A

### Antecedentes

Su organización se reúne con personal de una organización de base comunitaria que trabaja en un ambiente muy conservador. El personal de la organización dice que la PEAS no existe en su contexto y que es un concepto que fue traído por personas de afuera.

### Tarea

- Explicar al personal de la organización qué es la PEAS sin usar las palabras “protección”, “sexual” o “abuso.”

### Instrucciones

- Juego de roles
- 10 minutos para preparar, 5 minutos para presentar
- ¡Usar su creatividad!



## Grupo B

### Antecedentes

Su organización está rehabilitando 10 aulas en una escuela que ha sido destruida por un terremoto. La empresa de construcción es una pequeña empresa local con jornaleros. El contratista insiste que la PSEA no aplica a ellos.

### Tarea

- Explicar al contratista por qué la PEAS es importante y por qué se aplica a ellos.

### Instrucciones

- Juego de roles
- 10 minutos para preparar, 5 minutos para presentar
- ¡Usar su creatividad!



## HC 9.2 Estudios de casos sobre la implementación de los requerimientos de PEAS

### Grupo A

#### Antecedentes

Usted es un/una oficial de adquisiciones

#### Tareas

Se le ha pedido que evalúe la comprensión del proveedor sobre la PEAS y su disposición a comprometerse con ella.

- ¿Qué pasos toma?
- ¿Qué preguntas incluye en la evaluación inicial para medir la comprensión del proveedor de la PEAS y su disposición a comprometerse?

#### Instrucciones

- 15 minutos para preparar, 5 minutos para presentar.



### Grupo B

#### Antecedentes

Usted es un/una oficial de adquisiciones. Un proveedor local ha sido seleccionado.

#### Tareas

Se le ha pedido que prepare el contrato entre su organización y el proveedor seleccionado.

- ¿Qué elementos clave debe incluir la cláusula(s) de PEAS para garantizar los requisitos y el compromiso con la PEAS?

#### Instrucciones

- 15 minutos para preparar, 5 minutos para presentar



### Grupo C

#### Antecedentes

Usted es una administradora/un administrador de programas.

#### Tareas

Se está reuniendo con el proveedor que ha sido seleccionado para entregar alimentos, para resaltar la importancia de compartir información sobre la PEAS con su organización si se enteran de/tienen cualquier preocupación relacionada con EAS. ¿Cómo explica:

- ¿QUÉ información PEAS debe compartirse?
- ¿Con QUIÉN debe ser compartida?
- ¿CÓMO dar información de PEAS?
- ¿CUÁNDO debe ser compartida?

#### Instrucciones

- 15 minutos para la preparación, 5 minutos para la presentación



# Guía de Facilitación

## Módulo 10: Metodología de facilitación

- Dotar a las y los participantes de aptitudes de facilitación para impartir una capacitación eficaz durante la fase de puesta en marcha.
- Brindar a las y los participantes la oportunidad de practicar la entrega de materiales de capacitación de PEAS mientras utilizan algunas de las mejores prácticas en aprendizaje de personas adultas y técnicas para una facilitación efectiva.

SESIÓN 1: PRINCIPIOS BÁSICOS DE LA FACILITACIÓN (1 HORA, 15 MIN)

### Participantes

Formación de formadores



Puntos focales de  
PEAS/salvaguarda/  
protección

### Duración

1 hora, 15 min



## SESIÓN 1: PRINCIPIOS BÁSICOS DE LA FACILITACIÓN (1 HORA, 15 MIN)

### Esquema

- Ejercicio: Enseñanza/docencia versus facilitación (15 min)
- Ejercicio: Enfoques de capacitación (30 min)
- Qué hacer y qué no hacer en la facilitación (30 min)



### Objetivos

- Entender la diferencia entre la enseñanza y la facilitación.
- Comprender los principios del proceso de aprendizaje en personas adultas y los enfoques de facilitación adecuados.



### Mensaje clave

- La facilitación efectiva apoya el proceso de aprendizaje si se basa en los principios del aprendizaje de personas adultas.



### Materiales

- Proyectos y diapositivas
- Cuerda o tape
- Tarjetas de declaraciones
- Rotafolio, papel de rotafolio y marcadores



### Folleto

- Folleto 10.1 Principios del aprendizaje en adultos<sup>1</sup>



### Herramienta de capacitación

- HC 10.1 Tarjetas de declaraciones (Seeds for Change, 2019)



## EJERCICIO: ENSEÑANZA/DOCENCIA VERSUS FACILITACIÓN (15 MIN)

**PEDIR** a las y los participantes que trabajen en parejas para definir qué creen que son las diferencias entre enseñanza/docencia y facilitación? Cada pareja creará dos papeles de rotafolio; uno que diga “enseñanza/docencia” y otro que diga “facilitación.” Pedir a cada pareja que escriba comentarios para cada tema luego de una discusión de 10 minutos.

**RECAPITULAR** compartiendo:

- La enseñanza tiene como objetivo aumentar el conocimiento de un tema determinado donde la persona que enseña está en el centro del proceso, demostrando autoridad y conocimiento.
- La facilitación ayuda a las y los participantes a pensar en el conocimiento que ya poseen, mientras lo expanden y lo comparten dentro del grupo. La facilitación efectiva coloca a las y los participantes en el centro del proceso.

1. Park S, P Robinson y R Bates. 2016. Adult Learning Principles and Processes and Their Relationships with Learner Satisfaction: Validation of the Andragogy in Practice Inventory (API) in the Jordanian Context (Principios y procesos de aprendizaje de adultos y sus relaciones con la satisfacción del alumno: validación del inventario de andragogía en la práctica (API) en el contexto jordano). Conferencia Adult Education Research, Actas de la Conferencia 2016, Charlotte, NC. Kansas State University Libraries, New Prairie Press. Licenciado bajo [CC BY-NC 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

## EJERCICIO: ENFOQUES DE CAPACITACIÓN (30 MIN)

**MARCAR** una línea recta en el suelo con cuerda o cinta, representando un espectro. Colocar una de un par de declaraciones en el suelo en cada extremo del espectro (p. ej., la declaración A en un extremo y la declaración AA en el extremo opuesto). Las declaraciones dan dos enfoques diferentes a la capacitación (en un extremo del espectro, el enfoque está menos centrado en la persona que está aprendiendo (tarjetas A-H) y, en el extremo opuesto, el enfoque está más centrado en la persona que está aprendiendo (declaraciones AA-HH). Invitar a las y los participantes a pararse en algún lugar del espectro para que coincida con su enfoque de capacitación particular, para cada par de declaraciones.

Un ejemplo:



No todas las declaraciones necesitan ser utilizadas, pero se recomienda un mínimo de cinco pares de declaraciones. Para cada par de declaraciones colocadas en el piso, **PEDIR** a las y los participantes que expliquen por qué se han colocado en ese lugar del espectro (animarlos a ser específicos), y qué factores podrían influir en donde se colocan. **ANOTAR** sus contribuciones en el papel de rotafolio. Algunos ejemplos podrían ser los siguientes: *el tiempo de formación disponible durante el día; los conocimientos, las aptitudes y los niveles de confianza de la formadora o el formador; si el contenido/plan de estudios es fijo o está cambiando; la naturaleza de la materia; la proporción entre formadores y personas en proceso de aprendizaje en el salón; el nivel de motivación de la persona en proceso de aprendizaje, el nivel de experiencia de la persona en proceso de aprendizaje con enfoques más colaborativos y facilitadores; el nivel de recursos disponibles; etc.*

**CONCLUIR** la sesión preguntando a las y los participantes en plenaria dónde les gustaría estar en el espectro y las razones de su elección.

## PLENARIA: QUÉ HACER Y QUÉ NO HACER DURANTE LA FACILITACIÓN (30 MIN)

**COMPARTIR** que, además de entender nuestros propios enfoques para la facilitación, también hay algunas sugerencias básicas de capacitación sobre **QUÉ HACER** y **QUÉ NO HACER** que necesitan ser consideradas:

### QUÉ HACER

- Mantener contacto visual
- Prepararse con anticipación
- Involucrar a las y los participantes
- Hablar con claridad
- Hablar lo suficientemente alto
- Proporcionar instrucciones claras
- Comprobar si sus instrucciones fueron entendidas
- Colocar las imágenes de manera que todas las personas puedan verlas
- Escribir claramente y con un grosor apropiado
- Motivar la participación
- Motivar las preguntas
- Recapitular al final de cada sesión
- Hacer un hilo conductor entre un tema y otro
- Resumir
- Utilizar una secuencia lógica de temas
- Usar una buena gestión del tiempo
- Mantenerlo sencillo
- Brindar retroalimentación
- Evitar los manierismos que puedan distraer u otras distracciones en el salón.
- Estar consciente del lenguaje corporal de las y los participantes
- Mantener el grupo enfocado en la tarea
- Evaluar a medida que avanza
- Ser paciente

### QUÉ NO HACER

- No hablar con el rotafolio
- No bloquear las ayudas visuales
- No pararse en un solo lugar; moverse por el salón
- No ignorar los comentarios de las y los participantes y la retroalimentación verbal y no verbal
- No leer de la guía curricular

**PEDIR** a las y los participantes que recuerden una sesión de capacitación o taller que realmente apreciaron y que contribuyó a su aprendizaje en cualquier área. Pedirles que escriban algunos de los puntos clave sobre esa experiencia como aprendices. Permitir 5 minutos para esta reflexión.

**COMPARTIR** que, además de las reglas básicas de facilitación destacadas en los puntos de QUÉ HACER y QUÉ NO HACER, también necesitamos entender cómo las preferencias de aprendizaje de las personas adultas impactan en el proceso de aprendizaje y qué podemos hacer para fomentarlo. Utilizar las tablas en **F Folleto 10.1 Principios del aprendizaje en adultos** y repasar cada uno de los puntos mientras se pide a las y los participantes que compartan ejemplos concretos de su propia experiencia sobre los que reflexionaron al inicio de la sesión.

# Folleto 10.1 Principios del aprendizaje en personas adultas

De Park S, P Robinson y R Bates. 2016. *Adult Learning Principles and Processes and Their Relationships with Learner Satisfaction: Validation of the Andragogy in Practice Inventory (API) in the Jordanian Context (Principios y procesos del aprendizaje de adultos y sus relaciones con la satisfacción del alumno: validación del inventario de la andragogía en la práctica (API) en el contexto jordano)*. Conferencia de Investigación sobre Educación de Adultos, Actas de la Conferencia 2016, Charlotte, NC. Kansas State University Libraries, New Prairie Press. Con licencia [CC BY-NC 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

## PRINCIPIOS DEL APRENDIZAJE EN PERSONAS ADULTAS

<b>Motivación intrínseca para aprender</b>	El aprendizaje que tiene más significado para las personas adultas es el que tiene valor personal.
<b>Disposición para aprender</b>	Los esfuerzos de enseñanza y aprendizaje son más eficaces con las personas adultas que están preparadas para los desafíos de la vida o el trabajo para participar en el nuevo aprendizaje (es decir, el aprendizaje que les ayuda a resolver problemas o cuestiones que reconocen en sus vidas/ trabajo).
<b>Experiencia previa</b>	La experiencia actual y pasada es vista como un recurso rico para el aprendizaje por una misma y por otras personas.
<b>Orientación al aprendizaje</b>	Las personas adultas prefieren un enfoque de resolución de problemas, no un enfoque de aprendizaje centrado en el sujeto, y aprenden mejor cuando el nuevo aprendizaje se expresa en el contexto de la vida real.
<b>Aprendizaje autodirigido</b>	Las personas adultas aprenden mejor cuando tienen la oportunidad de controlar o tener participación en los objetivos y propósitos de una experiencia de aprendizaje, y tienen cierta autonomía personal en la toma de decisiones sobre cómo ocurre la enseñanza y el aprendizaje.
<b>Necesidades de conocimiento</b>	Las personas adultas necesitan información previa sobre las experiencias de formación o aprendizaje para evaluar su relevancia. Esto también podría incluir alguna participación anticipada en el diseño y la planificación de la capacitación.

## ELEMENTOS DE DISEÑO DEL PROCESO DE APRENDIZAJE PARA PERSONAS ADULTAS

<b>Preparación de la persona en proceso de aprendizaje</b>	Antes de la experiencia de aprendizaje, proporcionar a las personas información anticipada sobre el contenido y el estilo de la experiencia de aprendizaje, prepararlas para la participación y ayudar en el desarrollo de expectativas realistas.
<b>Clima del entorno</b>	Establecer un clima de aprendizaje basado en la confianza, mutuamente respetuoso, informal, colaborativo y de apoyo.
<b>Planificación mutua</b>	Aplicar un enfoque colaborativo a la planificación de la experiencia de aprendizaje mediante la participación de las personas en la planificación de su experiencia de aprendizaje.
<b>Diagnóstico de las necesidades de aprendizaje</b>	Las necesidades de aprendizaje se diagnostican mediante un proceso de evaluación mutua.
<b>Establecer objetivos de aprendizaje</b>	Los objetivos de aprendizaje se definen mediante un proceso de negociación mutua entre la persona instructora y las personas adultas alumnas.
<b>Diseño de la experiencia de aprendizaje</b>	Los planes de aprendizaje son más efectivos cuando están orientados a proyectos en particular y secuenciados según la habilidad del alumno adulto.
<b>Actividades de aprendizaje</b>	Las actividades más efectivas incluyen proyectos de investigación, estudio independiente y el uso de técnicas experienciales.
<b>Evaluación del aprendizaje</b>	La evaluación del aprendizaje es más efectiva cuando es guiada por las y los alumnos y luego revisada y validada por pares o expertos utilizando criterios establecidos.

## HC 10.1 Tarjetas de declaraciones

Adaptado de Seeds for Change. 2019. In-depth guide: Facilitation tools for meetings (Guía a profundidad: Herramientas de facilitación para reuniones y talleres), Segunda Edición.

Cada declaración se imprime en una página y se coloca en el espectro:

<p><b>A</b> Uso las mismas notas cada año y espero que las personas en proceso de aprendizaje aprendan lo que les digo.</p>	<p><b>AA</b> Tengo que lograr que las personas en proceso de aprendizaje entiendan que el conocimiento cambia todo el tiempo y que tanto yo como ellas y ellos debemos mantenernos actualizados.</p>
<p><b>B</b> Doy presentaciones porque el número de participantes es demasiado alto y es el único enfoque adecuado.</p>	<p><b>BB</b> Creo que es imposible entrenar grupos grandes todo el tiempo. Siempre hay oportunidad para trabajar en parejas y grupos más pequeños, incluso en sesiones grandes.</p>
<p><b>C</b> Espero que las personas que están aprendiendo me sigan a mi y mis recomendaciones.</p>	<p><b>CC</b> Mi perspectiva es que las personas en proceso de aprendizaje deben siempre cuestionar lo que yo les digo y asimilar y acomodar nueva información y habilidades.</p>
<p><b>D</b> Creo que las mejores personas en proceso de aprendizaje se sientan calladas y toman notas.</p>	<p><b>DD</b> Animo a las personas en proceso de aprendizaje a que “den vuelta” al aprendizaje y lean el material con anticipación y preparen preguntas.</p>
<p><b>E</b> Creo que mi papel es primordialmente el de aportar información y evaluador / evaluadora principal.</p>	<p><b>EE</b> Creo firmemente que las personas en proceso de aprendizaje deben reconocer que lo harán mejor si colaboran y aprenden unas de otras.</p>
<p><b>F</b> Creo que lo que está en la guía de capacitación es lo que realmente importa.</p>	<p><b>FF</b> Ciertamente necesito algún contenido prescrito, pero solo como punto de partida. Para que se cumplan los resultados del aprendizaje, entretejo contenido nuevo durante el curso de la capacitación.</p>
<p><b>G</b> No tengo mucho tiempo y espacio para la discusión durante el curso de la capacitación.</p>	<p><b>GG</b> Creo y priorizo oportunidades de discusión sobre la entrega de la información durante la capacitación.</p>
<p><b>H</b> Mi perspectiva es que las personas en proceso de aprendizaje no saben nada. Es mi trabajo actualizarlos sobre el contenido.</p>	<p><b>HH</b> Las personas en proceso de aprendizaje tienen bastante conocimiento. Lo que tenemos que hacer es construir sobre ese conocimiento previo.</p>

# Guía de Facilitación

## Módulo de Entrega para la Implementación: Introducción a la PEAS

ESTA CAPACITACIÓN SERÁ IMPARTIDA POR LOS PUNTOS FOCALES DE PEAS EN LA FASE DE PUESTA EN MARCHA DE LA CAPACITACIÓN SOBRE LA PEAS.

- Sensibilizar a todo el personal de los socios acerca de los conceptos y principios fundamentales de la protección contra la explotación y los abusos sexuales (PEAS), mediante la comprensión de la terminología y las definiciones relacionadas, así como de las consecuencias de los incidentes de EAS.
- Comprender la importancia de un enfoque centrado en las y los sobrevivientes que priorice la dignidad, la seguridad y los mejores intereses de la víctima/sobreviviente.
- Subrayar la importancia de una cultura organizacional que promueva valores positivos y seguridad, el desarrollo de políticas y procedimientos, y el cumplimiento de las normas de salvaguarda/PEAS.

SESIÓN 0: INTRODUCCIÓN Y BIENVENIDA (25 MIN)

SESIÓN 1: CONCEPTOS CLAVE (1 HORA)

SESIÓN 2: COMPRENDIENDO LA PEAS (1 HORA)

SESIÓN 3: ¿QUIÉNES SOMOS? VALORES ORGANIZACIONALES ESENCIALES (1 HORA)

SESIÓN 4: EJERCICIO DE LA PERSONA MILLONARIA (30 MINS)

### Participantes



Todo el personal (durante la orientación/capacitaciones de actualización)

### Duración

3 horas, 55 min



## SESIÓN 0: INTRODUCCIÓN Y BIENVENIDA (25 MIN)

### Objetivos

- Establecer un entendimiento común del propósito del taller y sus resultados previstos
- Que las y los participantes se conozcan entre sí
- Establecer las reglas básicas



### Materiales

- Diapositivas para la presentación general



### PLENARIA (5 MIN)

Bienvenida, ¿por qué estamos aquí?, esquema de la agenda.

### EN PAREJAS, CADA PERSONA LE PREGUNTA A LA OTRA (15 MIN)

- *¿Cuánto tiempo ha estado trabajando con su organización y en qué capacidad?*
- *Usando la primera letra de su nombre, elija un adjetivo o nombre que le describa.*
- *Compartir las expectativas de las demás personas para el taller.*

### PLENARIA (5 MIN)

**EXPLICAR** cualquier punto de logística, incluyendo la ubicación de los baños y salidas de emergencia, y cualquier otra información importante sobre el lugar y/ o la capacitación.

**INVITAR** a las y los participantes a compartir las reglas del taller que les gustaría seguir y escribirlas en el rotafolio (tiempo, pausas, uso de teléfonos, participación activa).

## SESIÓN 1: CONCEPTOS CLAVE (1 HORA)

### Objetivos



- Explorar conceptos como el poder, la violencia y el género, y su relación con la explotación y los abusos sexuales.
- Entender cómo se puede abusar del poder en entornos humanitarios y de desarrollo, y cómo esto afecta la relación con las y los participantes del programa.

### Mensajes clave



- El desequilibrio de poder está en el centro de las cuestiones de EAS/salvaguarda. Las y los trabajadores humanitarios tienen un poder enorme, lo que puede crear el riesgo de explotación y abuso.
- La EAS es una forma de violencia que amenaza el bienestar, la salud y el desarrollo de las personas afectadas.
- La EAS también es una violación de los derechos humanos, ya que afecta a varios derechos humanos básicos, como el derecho a la vida, la igualdad y la seguridad de las personas afectadas.
- La EAS también tiene una dimensión de género porque las emergencias tienden a crear, reforzar y exacerbar las vulnerabilidades existentes. Debido a las desigualdades históricas, las mujeres se han visto afectadas en mayor medida.
- El comprender y abordar las dinámicas de poder, tanto dentro de la comunidad como en relación con las y los trabajadores humanitarios, es crucial para garantizar la protección de las personas más vulnerables, especialmente de los riesgos de EAS.

### Materiales



- Rotafolio y papel para rotafolio

### Herramienta de capacitación



- HC (a) Tarjetas de personajes ejercicio “Caminata del Poder”

#### Consejo para formación de formadores



Este módulo está diseñado para actualizar los conceptos relacionados con el género y la violencia de género. Las y los facilitadores no necesitan repasar todos los conceptos con gran detalle y pueden usar su criterio para saltarse esta sesión con audiencias avanzadas. Sin embargo, es importante asegurarse de que los temas se mencionen a lo largo de la capacitación para asegurar que la implementación de PEAS siga centrada en la víctima/sobreviviente y sus necesidades, en lugar de hacerse simplemente para cumplir con un requerimiento.

## EJERCICIO (30 MIN)

**EXPLICAR** que, en esta sesión, las y los participantes explorarán conceptos como poder, explotación y abuso sexual. **SOLICITAR** a las y los participantes que se paren en una sola fila a través de un lado de la sala frente a la o al facilitador. Distribuya la **H HC (a) Tarjetas de personajes ejercicio “Caminata del Poder”**. Instruirles a que no compartan la identidad de su personaje. Pedir que finjan ser ese personaje, y que formen una imagen de quiénes son y cómo es su vida. Entonces deben pensar en cuáles serían las respuestas de su personaje a las preguntas de abajo.

**PEDIR** que den un paso adelante si su respuesta es “sí” a una pregunta, y que se queden en su lugar si la respuesta es “no.” **LEER** cada pregunta, dando tiempo suficiente para que las y los participantes den un paso.

- *¿Tuvo suficiente para comer hoy?*
- *¿Tiene efectivo en el bolsillo?*
- *¿Tiene una identificación válida emitida por el gobierno?*
- *¿Tiene acceso a un teléfono?*
- *Cuando está enfermo o enferma, ¿puede ver a una o un médico y pagar (si es necesario) por sus servicios?*
- *¿Viaja libremente dentro de su país de residencia?*
- *Si le robaran, ¿iría a la policía a denunciar el crimen?*
- *¿Terminó la escuela primaria?*
- *¿Sus opiniones e ideas son respetadas por su familia?*
- *¿Puede leer el periódico?*
- *¿Tuvo acceso a agua potable hoy?*
- *¿Tuvo acceso a una letrina o baño hoy?*

Para las siguientes preguntas, **PEDIR** que se queden dónde están si la respuesta es “sí”, y que den un paso atrás si la respuesta es “no.”

- *¿Se siente a salvo de la EAS?*
- *Si fuera una víctima/sobreviviente de EAS, ¿reportaría el incidente?*
- *Si fuera una víctima/sobreviviente de EAS, ¿sabría qué tipo de asistencia podría recibir?*

**PREGUNTAR** a los y las participantes que se han movido menos (i.e. las personas menos privilegiadas):

- *¿Por qué están dónde están?*
- *¿Por qué se han movido tan poco o incluso hacia atrás?*

**PREGUNTAR** a los y las participantes que se han movido más (i.e. las personas más privilegiadas):

- *¿Por qué están dónde están?*
- *¿Por qué se han movido tanto?*

**REPLANTEAR** lo que dice cada participante, destacando el factor o los factores de vulnerabilidad (sexo/género, edad y/u otros factores de diversidad) que perjudican su personaje.

## PLENARIA (15 MIN)

**PEDIR** a otras/otros participantes que revelen sus personajes y expliquen por qué dieron un paso adelante o no en respuesta a preguntas particulares.

Puede utilizar estas preguntas para guiar la discusión:

- *¿Qué asumieron acerca de sus personajes que no haya sido definido de forma explícita (p. ej. edad, género, etnia)?*
- *¿Quiénes son las personas más vulnerables de la comunidad? ¿Quiénes son las más poderosas?*
- *¿Cómo afectó el riesgo adicional de explotación o abuso la posición de aquellas personas más vulnerables (p. ej. las que menos se movieron)?*
  - Aquellos personajes en riesgo de abuso y explotación dieron un paso atrás; esto muestra el impacto que incidentes como estos pueden tener en las personas.
  - El abuso y la explotación pueden causar lesiones, problemas de salud y fisiológicos y obstaculizar aún más la dignidad, el bienestar y el acceso de las personas a los derechos humanos.
- *Imaginen que trabajan para una ONG ayudando a personas necesitadas. ¿Qué grupos requerirían atención especial para facilitar su salvaguarda frente al riesgo de explotación y abuso por parte del personal de las ONG?*
  - Dependiendo del contexto, pero probablemente relacionado con el sexo, la edad u otro factor de diversidad.
  - Las ONG (y, por ende, las personas que trabajan en las ONG) deciden quién recibe los recursos y quién no. Esto nos da mucho poder, o al menos la percepción de poder, que puede crear el riesgo de abuso y explotación.
- *A menudo las personas tienen menos acceso a la ayuda en función de su sexo/género, edad u otra condición de diversidad. ¿Cómo podría la falta de acceso a apoyo afectar aún más a las víctimas/sobrevivientes de explotación y abuso en tu contexto?*
  - Podría impedir que la persona se recupere del incidente
  - Podría prevenir que reclamen justicia, etc.

**DESTACAR** que los y las participantes estaban dispersas por toda la sala. Aquellos personajes con más poder y mayor acceso a sus derechos estaban más cerca del facilitador o de la facilitadora y los que eran más vulnerables estaban más atrás.

Todas y todos nacemos iguales y con derechos humanos (como el derecho a la educación y el derecho a vivir en familia). Sin embargo, no todas las personas tienen acceso a esos derechos. No todas las personas experimentan el mundo de la misma manera. Si pertenecemos a un grupo que está marginado, o somos tratados de manera diferente debido a nuestro sexo/género, edad u otro factor de diversidad (socioeconómico, político, étnico o religioso), podemos estar menos protegidos o protegidas en nuestras sociedades, sólo en virtud de lo que somos. Los derechos humanos se pueden negar o abusar deliberadamente, poniendo en riesgo la seguridad y la dignidad de las personas, y aumentando el abuso o la explotación por parte de las personas en posiciones de poder.

Después de que las y los participantes hayan regresado a sus asientos, **EXPLICAR** que este ejercicio pretende demostrar cómo el desequilibrio de poder está en el centro de cuestiones de PEAS/salvaguarda.

**Las personas que trabajan en las ONG tienen un poder enorme, ya que nuestras organizaciones deciden quién recibe servicios y recursos y quién no.** Esto puede crear el riesgo de explotación y abuso, especialmente para aquellos o aquellas que ya están marginados/as debido a su sexo/género, edad u otros factores de diversidad, como la discapacidad, la falta de estabilidad económica, el ser miembro de una minoría religiosa/étnica/política.

Este desequilibrio de poder entre las personas que trabajan en el sector humanitario y aquellas que son más vulnerables está en el centro de las cuestiones de EAS. Crea riesgos adicionales que deben abordarse tanto desde el punto de vista programático -en el diseño de los proyectos- como desde el punto de vista estructural dentro de las organizaciones mediante la PEAS/salvaguarda.

## PLENARIA (15 MIN)

Una vez que las y los participantes hayan regresado a sus asientos, **EXPLICAR** que este ejercicio destacó varios conceptos clave que debemos comprender para entender mejor los fundamentos de la explotación y los abusos sexuales.

**EXPLICAR** que el ejercicio mostró que algunas personas tienen más poder que otras y pueden acceder más fácilmente a sus derechos. Estos derechos se llaman derechos humanos y son las libertades más básicas que todos deberíamos poseer.

Los derechos humanos:

- Obligan a los gobiernos (**garantes de derechos**) a respetar ciertas libertades de las personas.
- Son **garantías legales** universales que protegen a individuos y grupos.
- Son **universales** ya que todas las personas tienen derechos.
- Son **inalienables** porque no pueden ser renunciados o quitados arbitrariamente.

Por ejemplo, la [Declaración Universal de Derechos Humanos](#) establece los derechos básicos de todos los hombres, mujeres, niñas y niños, sin discriminación, como el derecho a la vida, la libertad y la seguridad, la educación y a vivir libres de tortura. Incluso las personas más vulnerables deberían poder disfrutar de estos derechos.

*Nota:* La EAS involucra la violación de varios derechos humanos básicos. Si el tiempo lo permite, pedir a las y los participantes algunos ejemplos de derechos humanos básicos que la EAS viola.

**DESTACAR** que la violencia es un comportamiento cuya intención es dañar a alguien y socavar su salud, bienestar o desarrollo. Esto significa que no son capaces de ejercer sus derechos. Puede tomar muchas formas, no sólo físicas, sino también económicas, sociales y estructurales.

**PEDIR** a las y los participantes que definan “género.” **EXPLICAR** que “género” es un concepto que se utiliza para describir las diferencias determinadas socialmente entre mujeres y hombres, mientras que “sexo” se utiliza para describir las diferencias físicas entre mujeres y hombres. Si las y los participantes no están familiarizados con estos conceptos, lea las siguientes cuatro declaraciones a continuación:

1. Las mujeres dan a luz a bebés, los hombres no (sexo).
2. Las niñas son amables y los niños son duros (género).
3. Entre las y los trabajadores agrícolas, las mujeres perciben entre el 40% y el 60% del salario que percibe el hombre (género).
4. Las mujeres pueden amamantar a los bebés, los hombres pueden darles botella a los bebés (sexo).

**EXPLICAR** que la violencia basada en género (VBG) es una forma de violencia que puede implicar el abuso de los derechos humanos, la mayoría de las veces como resultado de un abuso de poder, y que la violencia se basa en la desigualdad de género. La VBG viola numerosos principios consagrados en los instrumentos internacionales de derechos humanos. Estos derechos incluyen el derecho a la vida, la igualdad y la seguridad de la persona. La expresión VBG reconoce que la violencia surge de los roles de género, las relaciones de poder y, en particular, la subordinación de la mujer y su explotación relacionada. Para hacer frente a la violencia, también es necesario abordar las cuestiones de género.

Si esta información es relativamente nueva para algunas y algunos participantes, la o el facilitador tal vez desee destacar que existe un fenómeno mundial bien documentado en el que los hombres a menudo tienen poder y control sobre mujeres, niñas y niños, y pueden preservar ese poder mediante la violencia. Esto crea un ciclo de opresión que causa, produce y reproduce la violencia contra mujeres, niñas y niños. La violencia y el abuso perpetúan las desigualdades en las relaciones interpersonales y refuerzan las estructuras que permiten que continúe la violencia contra mujeres, niñas y niños. Las mujeres, niñas y niños se ven privados de poder debido al acceso desigual a los recursos y a la toma de decisiones.

**RECAPITULAR** el tema de la violencia basada en género. Explicar que los conceptos que acabamos de cubrir pueden no ser nuevos para muchas/muchos de las/los participantes, pero los hemos repasado rápidamente debido a que es importante que los puntos focales puedan explicarlos a otras personas.

**DESTACAR** que:

- Es más probable que las personas que ocupan cargos de poder cuenten con los recursos y el apoyo necesarios para garantizar el respeto de sus derechos, pero también es más probable que cometan abusos. Las personas más vulnerables pueden tener menos oportunidades de reclamar sus derechos y son más vulnerables a sufrir abusos.
- El desequilibrio de poder está en el centro de los incidentes de EAS porque las personas que trabajan en el sector humanitario tienen un poder enorme.
- Las personas y comunidades marginadas tienen muchas más probabilidades de ser más vulnerables durante una emergencia. El ejercicio “Caminata del Poder” ayudó a demostrar la prevalencia de estos desequilibrios de poder en la sociedad.
- Hay una dimensión de género, ya que las situaciones de emergencia tienden a exacerbar las vulnerabilidades existentes y, debido a las desigualdades históricas, las mujeres y las niñas tienden a verse más afectadas que los hombres.
- La explotación y los abusos sexuales son una forma de violencia basada en género. Cualquiera puede cometer EAS, pero las personas con mayor probabilidad de cometerla son hombres y las víctimas más probables son mujeres.

## SESIÓN 2: COMPRENDIENDO LA PEAS (1 HORA)

### Objetivos



- Aprender qué acciones y comportamientos constituyen EAS.
- Comprender el impacto de la EAS en víctimas/sobrevivientes, comunidades y organizaciones.
- Conocer las respuestas actuales del sector humanitario y de desarrollo.

### Mensajes clave



- Un desequilibrio de poder, el cual resulta de la dependencia de las poblaciones afectadas de la ayuda humanitaria, está en el centro de las cuestiones relacionadas con la EAS.
- La EAS tiene impactos complejos y duraderos en víctimas/sobrevivientes, comunidades y agencias.
- El sector ha respondido con diversas normas, incluidas las [Ocho Normas Mínimas de Operación](#) del IASC.
- Los esfuerzos de salvaguarda/PEAS deben estar respaldados por un enfoque centrado en las y los sobrevivientes que ponga sus necesidades al frente y al centro de la respuesta.

### Materiales



- Diapositivas y proyector

### Folleto



- Folleto (a) Ocho Normas Mínimas de Operación para la PEAS

### Herramienta de capacitación



- HC (b) Ejemplos de explotación y abusos sexuales (una por grupo)

### Recurso virtual



- [IASC Learning Package on Protection from Sexual Misconduct for UN partner organizations](#) (Paquete de aprendizaje sobre la protección contra la conducta sexual indebida para organizaciones socias)(IASC 2020) (disponible en inglés, francés, árabe, español y portugués).

## EJERCICIO: EJEMPLOS DE EXPLOTACIÓN Y ABUSOS SEXUALES (30 MIN)

**EXPLICAR** las definiciones de explotación y abusos sexuales. **REITERAR** que, como vimos en la sesión anterior, la EAS es una forma de violencia de género.

**REMARCAR** que:

- **El abuso sexual** es tanto el intento de intrusión física como la intrusión física real.
- **La explotación sexual** se basa en el abuso de una posición de vulnerabilidad, relaciones de poder desiguales y confianza, e implica un beneficio social, sexual, económico o político.

### Parte 1

**DIVIDIR** a las y los participantes en cuatro grupos, y distribuir la **H** **HC (b) Ejemplos de explotación y abusos sexuales**. **PEDIR** que decidan si los escenarios son ejemplos de abuso o explotación sexual (10 min).

Luego del ejercicio, **PEDIR** a un grupo que comparta sus hallazgos e invitar a todos los grupos a compartir sus observaciones para cada ejemplo. Refiérase a cada uno de los ejemplos y vincularlos con las definiciones correctas de abuso o explotación sexual. Dejar tiempo para preguntas en cada escenario, para aclarar la distinción entre abuso y explotación.

### **Ejemplos de explotación sexual:**

- El director de una escuela, empleado por una ONG, se niega a permitir que un niño desplazado ingrese a su escuela a menos que su madre tenga relaciones sexuales con él.
- El conductor de una agencia internacional ofrece regularmente viajes en el vehículo oficial a los niños escolares de la aldea que viajan a la escuela en una ciudad vecina, a cambio de que él les tome fotografías posando desnudos.
- La jefa de la oficina de una ONG se niega a dar empleo a un joven que solicita ser camarero de cocina a menos que tenga relaciones sexuales con ella. *(Recuerde: incluso si el joven se niega a acostarse con ella, si ella intenta abusar de su posición al hacer tal solicitud, es culpable de explotación sexual.)*

### **Ejemplos de abuso sexual**

- Un refugiado, empleado como trabajador por incentivos por una ONG, atrae a una refugiada mujer que está recogiendo comida a un almacén abandonado y la viola, diciendo que le dirá a su marido que están teniendo una aventura si ella reporta el caso.
- Un trabajador/una trabajadora de una ONG local toca a una niña de 6 años de edad de manera inapropiada mientras juega con ella durante una intervención psicosocial.
- Un empleado de una empresa de mantenimiento local que trabaja en un campamento intenta violar a una refugiada mientras visita el campamento después de las horas de trabajo de la empresa utilizando su tarjeta de acceso.

### **Prostitución**

Algunas o algunos participantes pueden no percibir el contratar a una prostituta como EAS. Pueden sentir que hay consentimiento. Es un servicio que se paga y nadie se ve obligado a participar en él. Sin embargo, es importante recordar el desequilibrio de poder y que trabajamos en un contexto altamente vulnerable donde las personas pueden hacer cualquier cosa para sobrevivir y alimentar a sus familias. El consentimiento informado puede no ser posible. Las personas pueden parecer “consentir” a participar en el sexo transaccional (i.e. intercambiar sexo por alimentos u otros artículos), pero esto podría no ser lo que realmente quieren. Pueden estar desesperados y sentir que no tienen otra opción. Esto no es un consentimiento verdadero. Su acuerdo puede no ser informado. Puede que no sepan, por ejemplo, que la ayuda es gratuita, o que las y los trabajadores humanitarios que participan en tales prácticas son culpables de faltas de conducta y deben ser reportados.

**DESTACAR** que se considera que las niñas, y niños (personas menores de 18 años) y personas con discapacidad mental no pueden dar su consentimiento informado para actos como la mutilación/ablación genital femenina, el matrimonio o las relaciones sexuales, etc.

## Parte 2

En los mismos grupos, **PEDIR** a las y los participantes que examinen dos de los ejemplos (asignen dos por grupo) y enumeren algunas de las consecuencias de EAS. Es posible que quieran considerar el impacto en las víctimas/sobrevivientes, la comunidad, la organización y el perpetrador. También deben considerar:

- Las consecuencias para la salud
- Las consecuencias económicas
- Las consecuencias emocionales/psicológicas

En plenaria, pedir a cada grupo que dé retroalimentación de sus escenarios y enumerar estas consecuencias en un rotafolio. **COMPARTIR** que la violencia en forma de EAS en un contexto humanitario o de desarrollo y por parte de trabajadores humanitarios tiene implicaciones de largo alcance para las y los participantes del programa, las comunidades locales y las organizaciones humanitarias.

**EXPLICAR** la prevención de la explotación y los abusos sexuales (PEAS). PEAS es el término utilizado por la ONU y la comunidad de ONG para referirse a las medidas adoptadas para proteger a las personas vulnerables de la explotación y los abusos sexuales por parte de su propio personal y personal asociado. (CHS Alliance)

### EJERCICIO: NORMAS MÍNIMAS DE OPERACIÓN (15 MIN)

**EXPLICAR** que la PEAS se trata de abordar los incidentes de EAS causados por el personal, a través de un conjunto de políticas y procedimientos claramente definidos para poner fin a la explotación y los abusos sexuales por parte de trabajadores humanitarios. Se trata de **prevenir** incidentes y también de **responder** a ellos.

**INVITAR** a las y los participantes a participar en un ejercicio de juntar las normas mínimas de operación con sus respectivas definiciones. **DIVIDIR** a las y los participantes en cuatro grupos y distribuir un conjunto de normas cortadas y sus definiciones a cada grupo para su emparejamiento. **PEDIR** a un grupo que presente las definiciones de cada norma.

### PLENARIA (15 MIN)

**EXPLICAR** que lo que sustenta el enfoque de PEAS es la necesidad de centrarse en las personas sobrevivientes. Esto significa cumplir con los principios enumerados en la diapositiva. **PREGUNTAR** a las y los participantes:

- *¿Hay algún principio adicional que añadirían a esta lista?*
- *¿Hay alguno que sea sorprendente?*

**EXPLICAR** que una de las cuestiones clave relacionadas con el manejo de los asuntos de EAS es la confidencialidad. **PEDIR** a las y los participantes que piensen en una ocasión en que rompieron una confianza. Pedir que recuerden por qué la rompieron y cuáles fueron las consecuencias. Luego de un par de minutos, pedir a dos o tres voluntarios que compartan con el grupo por qué rompieron la confianza y las consecuencias (*Nota: No deben compartir los detalles de la confianza, sino por qué la rompieron y las consecuencias*).

Ahora **PEDIR** a las y los participantes que piensen en una ocasión cuando alguien en quien confiaban rompió su confianza. Pídeles que recuerden cómo se sintieron, si entendieron por qué se rompió la confianza y cuáles fueron las consecuencias. Pedir a dos o tres voluntarios que compartan sus sentimientos y las consecuencias (o pida al grupo en general que resalten las emociones y consecuencias).

### Consejo para formación de formadores



El objetivo de este ejercicio es recordarnos que debemos anclar en la vida real los principios que debatiremos. Los seguimos no sólo porque son parte de los procedimientos, sino porque tienen un valor real para cada una/uno de nosotros y hay consecuencias reales cuando no los respetamos.

### RECAPITULAR:

- Los incidentes de EAS por parte de las y los trabajadores humanitarios representan una grave falta de conducta y un fracaso en la protección de aquellas personas a quienes aspiramos a servir.
- La PEAS es la responsabilidad colectiva de todas las partes interesadas del sector de asistencia para lograr la tolerancia cero hacia la EAS por parte de las y los trabajadores humanitarios.
- Los incidentes de EAS deben abordarse formalmente mediante políticas y procedimientos organizacionales, así como mediante la promoción de una cultura organizacional segura.
- Para responder a la EAS cometida por parte de trabajadores humanitarios, el sector ha desarrollado varias normas, incluyendo las Ocho Normas Mínimas de Operación para la PEAS.
- **COMPARTIR** additional resource: [IASC Learning Package on Protection from Sexual Misconduct for UN partner organizations](#) (Paquete de aprendizaje sobre la protección contra la conducta sexual indebida para organizaciones socias de la ONU) (IASC 2020) (disponible en inglés, francés, árabe, español y portugués) diseñado como una sesión de capacitación presencial de un día de duración que incluye vídeos y estudios de casos.

## SESIÓN 3: ¿QUIÉNES SOMOS? VALORES ORGANIZACIONALES ESENCIALES (1 HORA)

### Objetivos

- Permitir a las y los participantes identificar los valores esenciales que impulsan la visión y la misión de su organización.
- Vincular sus valores con las normas internacionales y los principios fundamentales de los enfoques centrados en las personas sobrevivientes.



### Mensajes clave

- Los valores organizacionales dan forma a la cultura que está arraigada en la visión y misión de la organización.
- Impactan el ambiente de trabajo que promueve o limita ciertos comportamientos y actitudes entre el personal.
- Los valores organizacionales son especialmente importantes en el trabajo humanitario debido a la sensibilidad de las poblaciones afectadas con las que trabajamos.
- El papel del liderazgo es fundamental para asegurar que los valores de la organización se integren en la cultura de la organización y se comprendan y practiquen activamente en la labor cotidiana de la organización.



### Materiales

- Bolígrafos y marcadores
- Rotafolio y papel rotafolio
- Las y los participantes deberán traer la visión y la misión de su organización



### Herramientas de capacitación

- HC (c) Tarjetas de valores (un conjunto por participante)
- HC (d) Mapa de valores (uno por participante)



## EJERCICIO: TARJETA DE VALORES (25 MIN)

**EXPLICAR** a las y los participantes que van a clasificar 30 tarjetas de valores que consideran que representan los valores promovidos dentro de su organización. Las tarjetas de valores deben dividirse en “más importante,” “algo importante” y “no importante.”

Distribuir la herramienta **H HC (c) Tarjetas de valores (un conjunto por participante)** y **H HC (d) Mapa de valores** a cada participante. Permitir que las y los participantes se extiendan por toda la sala, con suficiente espacio para colocar todas sus tarjetas. Una vez que todas y todos estén asentados, explicar que el propósito de la actividad es darles la oportunidad de examinar los valores promovidos en sus organizaciones. Explicar que está bien que se sientan incómodos durante el ejercicio, pero reiterar la importancia de la participación. Decir a las y los participantes que usted está allí para hablar sobre cualquier tema importante que pueda surgir durante el ejercicio.

Los cinco valores superiores en su categoría de “más importante” serán considerados los “valores organizacionales.” Estos deben ser valores que las y los participantes sientan que definen sus organizaciones.

**INVITAR** a las y los participantes a publicar sus valores “más importantes” alrededor de la sala para un paseo por la galería. Dejar tiempo para que las y los participantes vean todos los mapas de valores.

## PLENARIA (35 MIN)

**EXPLICAR** que ahora vamos a hablar de los valores esenciales de sus organizaciones, y cómo estos están relacionados con la misión y la visión de las organizaciones.

**INICIAR** el debate utilizando las preguntas:

- *¿Se promueven estos valores dentro de su organización?*
- *¿Cómo se promueven?*
- *¿Cómo estos valores dan forma a la manera en que trabajan con su organización?*
- *¿Creen que sus colegas comparten los mismos valores?*

**ESCRIBIR** algunos puntos clave en el rotafolio: rol de liderazgo, rendición de cuentas, compasión, compartir los mismos valores, visión y misión.

**RESUMIR** la discusión destacando el mensaje de que no siempre podemos estar seguras o seguros de si compartimos los mismos valores que nuestros colegas y por eso necesitamos la visión y la misión de la organización. Éstas crean el marco para valores conjuntos que deben ser continuamente practicados y promovidos por todo el personal.

**PEDIR** a algunas/algunos participantes que lean la visión y misión de su organización al grupo.

**HACER** las siguientes preguntas:

- *¿La misión y la visión se centran primero en las y los participantes del programa?*
- *¿Cómo afectan la visión y la misión su trabajo diario o interacción con las y los participantes del programa?*
- *¿Ven el vínculo entre la visión y la misión, y su trabajo?*

**RESALTAR** que la adhesión a los valores de la organización, o “predicar con el ejemplo,” fomenta la integridad individual y organizacional.

**RESALTAR** que la visión y la misión están directamente vinculadas a las políticas y procedimientos de la organización, como sistemas que nos ayudan a “predicar con el ejemplo.” También son herramientas que nos ayudan a evitar que el personal cometa EAS. Dejar tiempo para la reflexión y preguntar:

- *¿Cómo se vinculan los principios de PEAS a sus valores organizativos y religiosos?*

El código de conducta debería vincularse a la discusión, como instrumento que promueve directamente los valores esenciales de la organización. Si no se menciona en el debate, anunciar que habrá una sesión separada sobre el código de conducta más adelante en la formación.

**RECAPITULAR** los mensajes clave sobre los valores organizacionales y pedir a participantes que los lean:

- Los valores organizacionales dan forma a la cultura que está arraigada en la visión y la misión de la organización.
- Impactan el ambiente de trabajo que promueve o limita ciertos comportamientos y actitudes entre el personal.
- Los valores organizacionales son especialmente importantes en el trabajo humanitario/de desarrollo debido a la sensibilidad de las poblaciones afectadas con las que trabajamos.
- El papel del liderazgo es fundamental para asegurar que los valores de la organización se integren en la cultura de la organización y se comprendan y practiquen activamente en el trabajo diario de la organización.

## SESIÓN 4: EJERCICIO DE LA PERSONA MILLONARIA (30 MIN)

### Objetivos



- Explorar los conceptos de la explotación y los abusos sexuales como comportamiento inaceptable de parte del personal.
- Explorar el concepto de consentimiento.
- Discutir la obligación de reportar conductas sospechosas o inaceptables de parte del personal.
- Reflexionar sobre la noción de poder.

### Mensajes clave



- Las y los trabajadores humanitarios siempre están en una posición de poder en relación con las comunidades con las que trabajamos.
- El consentimiento no justifica conductas que puedan implicar explotación y abuso sexual.
- Todo el personal está obligado a reportar cualquier falta de conducta o sospecha.

### Materiales



- Cuatro hojas de papel con una de las letras A, B, C o D en cada una

## PLENARIA (30 MIN)

**PEGAR** las cuatro hojas de papel en diferentes esquinas de la sala, cada una marcada con una de las letras. Invitar a las y los participantes a pararse en el centro de la sala.

**EXPLICAR** que habrá preguntas cuyas posibles respuestas pueden ser A, B, C o D. Después de leer cada una de las preguntas y respuestas, deben estar junto a las cartas pegadas que representan su respuesta a la pregunta hecha.

**EXPLICAR** que la respuesta correcta se dará para cada pregunta, después de que las y los participantes hayan seleccionado sus respectivas respuestas.

*Nota:* Antes de dar la respuesta correcta para cada pregunta, discutir con el grupo en cada esquina por qué seleccionaron su respuesta. A continuación, leer la respuesta y las diapositivas de clarificación con mensajes clave para cada pregunta.

# Folleto (a) Ocho normas mínimas de operación para la PEAS (IASC)

Recortar y separar cada estándar y su definición. Las y los participantes tratarán de emparejarlos.

<b>Protección contra la explotación y los abusos sexuales</b>	Un conjunto de políticas y procedimientos institucionales internos que forman parte de la salvaguarda, para prevenir y responder a los incidentes de explotación y abusos sexuales cometidos por funcionarios/as, voluntarios/as y afiliados/as
<b>1. Políticas y procedimientos de PEAS</b>	Una política de PEAS y un código de conducta eficaces que definen mecanismos organizacionales para la protección de las y los beneficiarios contra la explotación y los abusos sexuales por parte de trabajadores humanitarios
<b>2. Acuerdos de cooperación</b>	Todas las relaciones contractuales con proveedores y donantes incluyen los elementos pertinentes de la PEAS que definen la obligación de adherirse al código de conducta y la obligación de reportar cualquier alegación de explotación y abuso sexuales
<b>3. Punto focal de PEAS</b>	Un miembro del personal designado dentro de la organización que brinda apoyo técnico a la organización en general sobre cuestiones de PEAS y con la antigüedad adecuada para la toma de decisiones sobre todas las cuestiones relacionadas con la PEAS, ya sean programáticas o relacionadas con la salvaguarda
<b>4. Involucramiento de la comunidad</b>	Esfuerzos y acciones de la organización para consultar a las comunidades sobre las intervenciones y mecanismos apropiados de PEAS
<b>5. Mecanismo de retroalimentación y respuesta</b>	Mecanismo organizativo que proporciona un canal seguro y digno de comunicación con las comunidades sobre la calidad de los servicios prestados y el comportamiento del personal
<b>6. Procesos de recursos humanos</b>	Compromiso organizacional con procesos transparentes y relevantes a la PEAS para la contratación, la capacitación y la evaluación del desempeño de personal que estén incorporados en las políticas y los procedimientos
<b>7. Sensibilización del personal</b>	Compromiso organizacional con la capacitación continua del personal en cuestiones de PEAS mediante una cultura y políticas organizacionales que promuevan un mecanismo seguro de reportes y la adhesión del personal al código de conducta
<b>8. Sistemas internos de reportes e investigación</b>	Mecanismo organizacional definido por la política, que tiene procedimientos claros y transparentes para recibir y manejar cualquier alegación de explotación y abusos sexuales por parte del personal, voluntarios/as y afiliados/as



# HC (a) Tarjetas de personajes ejercicio “Caminata del Poder”

MIEMBRO DE UNA MINORÍA RELIGIOSA	AGRICULTOR DE SUBSISTENCIA DE 65 AÑOS CON UNA ESPOSA Y SEIS HIJOS QUE VIVEN EN UNA REGIÓN QUE EXPERIMENTA CONFLICTO ÉTNICO	LIDERESA O LÍDER RELIGIOSO TRABAJANDO EN UNA COMUNIDAD PACÍFICA	MUJER DE 15 AÑOS JEFA DE FAMILIA EN UNA ALDEA RURAL CON DOS HERMANAS MENORES
ADOLESCENTE DE 12 AÑOS RECIÉN CASADA	REFUGIADO DE UN PAÍS VECINO	HOMBRE ADOLESCENTE DE 16 AÑOS VÍCTIMA DE LA TRATA	HOMBRE AGENTE DE POLICÍA 
SOBREVIVIENTE DE UN TERREMOTO CON DISCAPACIDAD PERMANENTE	LÍDER POLÍTICO	VIUDA DE 45 AÑOS CON SEIS HIJOS	EMPLEADA/O DE UNA ONG (PERSONAL NACIONAL)
PERSONA TRANSGÉNERO	TRABAJADOR MIGRANTE SIN DOCUMENTACIÓN LEGAL	EMPLEADA/O DE UNA ONG (PERSONAL LOCAL)	HOMBRE DE NEGOCIOS EXITOSO
PERSONA DROGADICTA DE 17 AÑOS QUE VIVE EN LA CALLE	MADRE SOLTERA DE 16 AÑOS QUE ES UNA TRABAJADORA SEXUAL	NIÑA CIEGA DE 10 AÑOS EN UN ORFANATO	TRABAJADORA O TRABAJADOR HUMANITARIO CON LAS NACIONES UNIDAS
MUJER JEFA DE FAMILIA	NIÑO/A NO ACOMPAÑADO/A	HOMBRE CON UNA DISCAPACIDAD MENTAL	HIJO DE UN OPOSITOR POLÍTICO
MUJER PRESIDENTE DE UN GRUPO O ASOCIACIÓN	TRABAJADORA DEL SECTOR TEXTIL		

Adaptado del Grupo de Trabajo para la Transversalización de la Protección, Módulo 1: Protección, de la Capacitación sobre la Transversalización de la Protección.

# HC (b) Ejemplos de explotación y abusos sexuales

De: InterAction. 2013. PEAS Basic Training Guide Preventing and Responding to Sexual Exploitation & Abuse (PEAS) (Guía de capacitación básica de PSEA Prevención y respuesta a la explotación y los abusos sexuales)

## Ejemplos de explotación sexual

- El director de una escuela, empleado por una ONG, se niega a permitir que un niño desplazado ingrese a su escuela a menos que su madre tenga relaciones sexuales con él.
- El conductor de una agencia internacional ofrece regularmente viajes en el vehículo oficial a los niños escolares de la aldea que viajan a la escuela en una ciudad vecina, a cambio de que él les tome fotografías posando desnudos.
- La jefa de la oficina de una ONG se niega a dar empleo a un joven que solicita ser camarero de cocina a menos que tenga relaciones sexuales con ella. *(Recuerde: incluso si el joven se niega a acostarse con ella, si ella intenta abusar de su posición al hacer tal solicitud, es culpable de explotación sexual).*

## Ejemplos de abuso sexual

- Un refugiado, empleado como trabajador por incentivos por una ONG, atrae a una refugiada mujer que está recogiendo comida a un almacén abandonado y la viola, diciendo que le dirá a su marido que están teniendo una aventura si ella reporta el caso.
- Un trabajador/una trabajadora de una ONG local toca a una niña de 6 años de edad de manera inapropiada mientras juega con ella durante una intervención psicosocial.
- Un empleado de una empresa de mantenimiento local que trabaja en un campamento intenta violar a una refugiada mientras visita el campamento después de las horas de trabajo de la empresa utilizando su tarjeta de acceso.

## HC (c) Tarjetas de valores

### Autoridad

Estar a cargo y ser responsable de las demás personas

### Autonomía

Tener autodeterminación / ser independiente

### Desafío

Asumir tareas difíciles y abordar problemas

### Cuidado

Cuidar de las demás personas



### Cambio

Tener una vida plena de cambio y variedad

### Comodidad

Tener una vida agradable y cómoda

### Compromiso

Asumir compromisos duraderos y significativos

### Compasión

Sentir y actuar con preocupación por las demás personas

### Contribución

Hacer una contribución duradera en el mundo

### Deber

Desempeñar deberes y obligaciones

### Confianza

Ser confiable y digna/o de confianza

### Emoción

Tener una vida llena de emociones fuertes y estimulación

### Fidelidad

Ser leal y sincera/o en las relaciones

### Fama

Ser bien conocida/o y reconocida/o

### Familia

Tener una familia feliz y amorosa

### Flexibilidad

Adaptarse a las nuevas circunstancias fácilmente

**Generosidad**

Dar lo que tengo  
a otras personas

**Perdón**

Perdonar a  
otras personas

**Fitness**

Estar en forma física  
y ser fuerte

**Crecimiento**

Seguir cambiando  
y creciendo

**Salud (espiritual)**

Estar bien y saludable  
espiritualmente

**Honestidad**

Ser honesta/o y  
sincera/o

**Independencia**

Estar libre de dependencia de  
otras personas

**Justicia**

Promover la justicia y el  
tratamiento igualitario

**Maestría**

Sobresalir en mis actividades  
cotidianas

**Moderación**

Evitar excesos y encontrar un  
punto medio

**Disconformidad**

Cuestionar y desafiar la autoridad  
y las normas

**Apertura**

Estar abierto a nuevas  
experiencias, ideas y opciones

**Poder**

Tener control sobre  
otras personas

**Propósito**

Tener sentido y dirección  
en mi vida

## HC (d) Mapa de valores

**Más importante**

**Importante**

**No importante**



## Part III: Herramientas para la Implementación de Programas

- COMUNICACIÓN CON LAS COMUNIDADES SOBRE LA PEAS
- DESARROLLO DE POLÍTICAS Y MEDIDAS DE RECURSOS HUMANOS DE PEAS
- DESARROLLO DE UNA RUTA DE DERIVACIÓN PARA SERVICIOS ESENCIALES DE PROTECCIÓN
- MECANISMOS DE RETROALIMENTACIÓN, QUEJAS Y RESPUESTA Y LA PEAS
- RESPONDIENDO A LOS REPORTES DE EAS (SISTEMAS INTERNOS DE REPORTES E INVESTIGACIÓN)
- EJERCICIO DE SIMULACRO DE EMERGENCIA DE PEAS (SIMEX)

# Comunicación con las comunidades sobre la PEAS

## T Herramientas

- Herramienta 1: Mensajes esenciales de PEAS para miembros de las comunidades
- Herramienta 2: Cómo desarrollar un plan de comunicación de PEAS
- Herramienta 3: Ejemplo de un plan para compartir información sobre la PEAS
- Herramienta 4: Métodos de comunicación para compartir información sobre la PEAS
- Herramienta 5: Materiales de Información, Educación y Comunicación (IEC) de PEAS apropiados para el contexto
- Herramienta 6: Diálogo comunitario sobre la PEAS (incluyendo ejemplo de cuestionario)

## Público objetivo



Puntos focales de PEAS/salvaguarda/protección



Personal del programa

# Introducción

*Comunicación con las comunidades sobre la PEAS* recomienda herramientas y enfoques para involucrar a las comunidades en la protección contra la explotación y los abusos sexuales (PEAS), con el objetivo de introducir el tema de tal forma que no sea amenazante y que sea accesible a todos los grupos (por ejemplo, niños, niñas o personas con discapacidades) y que sea contextual y culturalmente apropiado para abordar tabúes o estigmas relacionados con la PEAS.

Esta guía de orientación se basa en estándares internacionales reconocidos y buenas prácticas del proyecto FPEAS de CRS.

## ¿Quiénes?

Esta guía de orientación está dirigida a organizaciones nacionales y locales.

Puede ser útil para los equipos de programas que trabajan con miembros de la comunidad a través de líderes locales y municipales y grupos y plataformas comunitarias, como trabajadores comunitarios de salud, grupos de atención y otros comités comunitarios.

También puede ser útil para la alta gerencia, gerentes con responsabilidad en EAS/ salvaguarda y los equipos de comunicación.

## ¿Por qué?

La participación de las comunidades y la comunicación de información pertinente sobre la PEAS es una de las principales medidas de PEAS y una de las ocho normas mínimas de operación para las PEAS definidas por el IASC, consideradas las normas internacionales más utilizadas en la materia.

Las organizaciones deben asegurarse de que las comunidades con las que trabajan puedan acceder a información oportuna, relevante, apropiada y específica al contexto sobre el comportamiento esperado y prohibido del personal y las medidas y sistemas de las organizaciones que abordan la EAS por parte de las y los trabajadores humanitarios.

# Contexto

## ¿Por qué?

La discusión sobre la explotación y los abusos sexuales (EAS) puede ser poco común en las comunidades donde hay sensibilidad en torno a estos temas. Sin embargo, la sensibilización en PEAS es fundamental para evitar que el personal cause daños y para que una organización pueda responder a las alegaciones de faltas de conducta. Aumentará la conciencia de la comunidad sobre los problemas de la violencia basada en género (VBG) y promoverá la responsabilidad colectiva hacia la PEAS entre actores del sector de ayuda en la comunidad. La comunicación efectiva requiere una buena comprensión de la comunidad y su contexto.

*Crear conciencia sobre la PEAS es fundamental para evitar que el personal cause daños y para permitir que una organización responda a las alegaciones de faltas de conducta.*

## ¿Cuándo?

Idealmente, un análisis de contexto se lleva a cabo durante la fase de diseño; sin embargo, se puede realizar en cualquier punto del ciclo del programa, y se puede actualizar a lo largo del proyecto después de cualquier cambio en el contexto.

## ¿Qué?

Es importante entender y mapear:

- Las normas y los valores actuales
- Las dinámicas de género, puntos de vistas y prácticas alrededor de la VBG, las faltas de conducta relacionadas con la EAS
- Barreras y riesgos culturales, tradicionales y religiosos que se relacionan con la forma en que la EAS pueda ser percibida en la comunidad
- La vergüenza, el estigma y el miedo a las represalias que podrían resultar si una persona revela el abuso.

Se pueden contactar a los clusters de protección dentro de los países, grupos de trabajo de PEAS y otros actores líderes de protección para ver si la información específica de EAS ya ha sido recopilada y analizada. Además, se puede comprobar si se ha consultado a las comunidades para asegurarse de que no se les hagan las mismas preguntas, lo que provoca fatiga.

# Mensajes y Métodos

## ¿Por qué?

Las personas que participan en los programas y son miembros de la comunidad tienen derecho a acceder y recibir información. Proporcionar mensajes de PEAS coherentes, precisos y claros a la comunidad es crítico. Como mínimo, las y los participantes del programa y las y los miembros de la comunidad deben entender:

- Que la ayuda es siempre gratuita y nunca debe ser intercambiada por ganancias sexuales, financieras, sociales o políticas.
- Que la organización no tolera la inacción en cuestiones de EAS.
- Cuál es el comportamiento esperado o prohibido entre las y los trabajadores humanitarios.
- Cómo reportar un comportamiento inapropiado.

*Es crítico proporcionar mensajes de PEAS coherentes, precisos y claros a la comunidad.*

## ¿Cuándo?

Las organizaciones deben desarrollar mensajes de PEAS y una estrategia de comunicación en la etapa de diseño de un programa y revisarlo periódicamente:

- Antes de comenzar las actividades clave, como la focalización, selección e inscripción de las y los participantes del programa. Es vital incluir mensajes de PEAS en el paquete de información que reciben las y los participantes del programa (ej. criterios de selección, detalles de asistencia y servicios disponibles).
- Antes de hacer cambios en el programa.
- Al identificar nuevos riesgos de EAS.
- Para monitorear sus resultados e impacto.

## ¿Cómo?

Las organizaciones deben desarrollar y ajustar los planes y el material de comunicación en materia de PEAS al contexto y al público objetivo, y deben involucrar al mayor número posible de partes interesadas. Esto ayudará a garantizar que los mensajes sean apropiados, sensibles y puedan comunicar eficazmente la información clave. Ver los ejemplos de materiales de información, educación y comunicaciones (IEC) de PEAS en la [Herramienta 5](#). Las organizaciones pueden entregar estos mensajes importantes:

- **Resumiendo los mensajes clave de las normas internacionales** y políticas organizacionales en materia de PEAS que las comunidades necesitan conocer ([Herramienta 1](#)).
- **Decidiendo cómo comunicar estos mensajes clave a la comunidad** de manera relevante, accesible, sensible y culturalmente apropiada ([Herramienta 2](#) y [Herramienta 3](#)).
- **Utilizando materiales de comunicación** existentes como formatos para materiales adaptados ([Herramienta 4](#) y [Herramienta 5](#)).

### Herramientas sugeridas

<b>Herramienta 1</b>	Mensajes esenciales de PEAS para miembros de las comunidades
<b>Herramienta 2</b>	Cómo desarrollar un plan de comunicaciones de PEAS
<b>Herramienta 3</b>	Ejemplo de plan para compartir información sobre la PEAS
<b>Herramienta 4</b>	Métodos de comunicación para compartir información sobre la PEAS
<b>Herramienta 5</b>	Materiales de Información, Educación y Comunicación (IEC) de PEAS apropiados para el contexto

# Involucramiento con las comunidades

## ¿Por qué?

Un diálogo activo, inclusivo y regular con las y los miembros de la comunidad es clave para aumentar la conciencia de los riesgos de EAS, y garantizar los derechos de las y los participantes del programa y las y los miembros de la comunidad a recibir asistencia sin el riesgo de EAS.

Iniciar y dirigir una discusión con miembros de la comunidad sobre la PEAS puede ser difícil e intimidante. Las organizaciones deben construir la confianza, permitir la comunicación bidireccional con la comunidad en torno a todas las cuestiones relacionadas con la PEAS y utilizar herramientas de participación para garantizar la inclusión activa de los grupos vulnerables, especialmente los que están en riesgo de EAS. Es vital asegurar que el personal tenga la formación y las aptitudes adecuadas para dirigir estos debates.

---

*Las organizaciones deben generar confianza para permitir la comunicación bidireccional con la comunidad en torno a todos los problemas de PSEA.*

## ¿Cuándo?

La comunicación y la participación comunitaria en torno al PEAS deberían ocupar un lugar prioritario en la agenda de todas las partes interesadas del sector de ayuda en cada etapa del ciclo del programa:

- **La interacción temprana** con las comunidades, como durante las evaluaciones de las necesidades o los análisis de riesgos, y durante toda la ejecución de las actividades, permite a las organizaciones reunir y compartir información pertinente sobre la PEAS e involucrar a las comunidades en un diálogo significativo en torno a la PEAS. Dicha comunicación debe tener lugar antes de que comiencen las actividades clave, como la selección y el registro de las y los participantes en el programa. Es vital incluir mensajes de PEAS en el paquete de información que reciben las y los participantes del programa (ej. criterios de selección, detalles de asistencia y servicios disponibles).
- **Cualquier interacción** con la comunidad (reunión comunitaria, sesión de implementación de proyectos, etc.) es una oportunidad para que las organizaciones compartan información sobre sus políticas y sistemas de PEAS, y también para buscar retroalimentación de la comunidad sobre la mejor manera de diseñarlos y adaptarlos (p. ej., mediante debates de grupos de discusión, entrevistas con informantes clave y visitas de seguimiento). Esto es particularmente importante cuando se establecen mecanismos de retroalimentación, quejas y respuesta, se diseñan materiales de comunicación de PEAS y se definen rutas de derivación. También es importante mantener a la comunidad actualizada sobre cualquier acción que se tome como resultado de las quejas (adheriéndose siempre a los protocolos de confidencialidad).
- **Antes de hacer cambios** en el programa.
- **Al identificar nuevos riesgos** relacionados con la EAS.

---

*La PEAS debe de ser parte de una estrategia más amplia de involucramiento con las comunidades. Las organizaciones deben mantener abierto el diálogo sobre la PEAS con las comunidades durante todo el programa.*

## ¿Cómo?

Se puede utilizar una gama de enfoques participativos para asegurar un diálogo comunitario activo e inclusivo sobre la PEAS:



### Grupos focales

Considerar mantener conversaciones grupales separadas con aquellas personas que tengan necesidades específicas y que estén en riesgo de EAS.



### Entrevistas con informantes clave

Considerar la posibilidad de llevar a cabo reuniones separadas con personas que tengan necesidades específicas y que estén en riesgo de EAS.



### Esquemas y guías de facilitación

para liderar el diálogo comunitario.



### Juegos de rol

Los juegos de rol proporcionan un foro atractivo, creativo y memorable para involucrar a los miembros de la comunidad.



### Consultas apropiadas y adaptadas a niñas y niños

con el apoyo de los actores y partes interesadas de protección de la niñez.

Puede ser útil discutir esto primero con la red de protección/PEAS para comprobar si ya se han realizado consultas similares y, de no ser así, para garantizar que el enfoque elegido sea apropiado y seguro.

### Herramienta sugerida

#### Herramienta 6

Diálogo comunitario sobre la PEAS (incluyendo ejemplo de cuestionario)

# Herramienta 1 Mensajes esenciales de PEAS para miembros de las comunidades

Este instrumento se basa en el documento del IASC. 2012. [Minimum Operating Standards: Protection from Sexual Exploitation and Abuse by Own Personnel](#) (Normas mínimas de operación: protección contra la explotación y los abusos sexuales por parte del propio personal)

Resumen	
<b>Propósito</b>	La PEAS es un tema complicado y delicado. Esta herramienta resume los mensajes clave de PEAS que las y los participantes del programa y las y los miembros de la comunidad deben conocer. También pretende simplificar los mensajes clave y hacerlos más accesibles.
<b>Cuándo usarla</b>	Al inicio del proyecto, para elaborar materiales de comunicación y/o informar al nuevo personal.
<b>A quién involucrar</b>	Equipos del programa o personal de campo, personal de recursos humanos, equipos de comunicación (cuando estén disponibles).

## ¿Qué información mínima clave de PEAS deberían esperar las comunidades?

Como mínimo, las y los participantes del programa y las y los miembros de la comunidad deben esperar la siguiente información de la organización y del personal:

- **La ayuda siempre es gratuita** - Las comunidades tienen derecho a recibir ayuda humanitaria sin estar sujetas a EAS. La ayuda nunca debe concederse a cambio de ganancias sexuales, financieras, sociales o políticas.
- **Definición de EAS** - Ver más adelante.
- **Normas de conducta para trabajadores humanitarios** (personal, voluntarios y asociados, como contratistas) de acuerdo con las políticas organizacionales de salvaguarda (p. ej. [Política de Salvaguarda de CRS](#)), incluyendo conducta esperada y prohibida.
- **Cómo y dónde reportar quejas** - Para reportar cualquier cuestión o preocupación relacionada con las faltas de conducta del personal, incluyendo el abuso sexual. La información debe incluir:
  - El derecho de las y los miembros de la comunidad a dar retroalimentación o presentar quejas. Esto no afectará negativamente su acceso a la asistencia humanitaria ni a la participación en los proyectos.
  - Los canales de información disponibles, p. ej., número de contacto, correo electrónico de los puntos focales de salvaguarda o PEAS.
  - Las medidas que adoptará la organización para garantizar la seguridad, confidencialidad y dignidad de las personas que presenten una queja, incluida la forma en que estas se gestionan.
  - Los plazos previstos, por ejemplo, cuándo las personas que utilizan mecanismos para presentar reportes pueden esperar una respuesta a su queja.
  - Funciones y responsabilidades de las personas involucradas y posibles limitaciones (como los límites a la confidencialidad cuando está en juego la protección).
- **Derivación** - Qué servicios están disponibles para apoyar a las personas que han experimentado daño, y cómo acceder a ellos.
- **Responsabilidad organizacional** - Todos los actores tienen la obligación de prevenir y abordar esos actos y proteger a las y los testigos, las víctimas y las y los sobrevivientes.

## Definición: ¿Qué constituye explotación y abuso sexual?<sup>1</sup>

**Abuso sexual** – Intrusión física real o amenazada de naturaleza sexual, ya sea por la fuerza o en condiciones desiguales o coercitivas. Por ejemplo, una o un trabajador de una ONG local toca a una niña de 6 años de manera inapropiada mientras juega con ella como parte de una intervención psicosocial.

**Explotación sexual** – Cualquier abuso real o intento de abuso de una posición de vulnerabilidad, poder diferencial o confianza para fines sexuales, incluyendo, pero no limitado a, lucrar monetaria, social o políticamente de la explotación sexual de otra persona. Por ejemplo:

- Un director de escuela empleado por una ONG en una escuela se niega a permitir que un niño desplazado se matricule en la escuela a menos que la madre del niño tenga relaciones sexuales con él.
- Un chófer de una agencia internacional ofrece a los estudiantes del pueblo ir a su escuela en un pueblo vecino en un vehículo oficial, a cambio de que él tome fotografías de ellos posando desnudos.
- Solicitar a una prostituta.

## ¿Qué conducta se espera de las y los trabajadores humanitarios?<sup>2</sup>

### Seis Principios Básicos

1. La explotación y los abusos sexuales por parte de las y los trabajadores humanitarios constituyen faltas graves y, por lo tanto, son motivo de despido.<sup>3</sup>
2. La actividad sexual con niñas o niños (personas menores de 18 años) está prohibida independientemente de la mayoría de edad o de la edad de consentimiento local. La creencia errónea con respecto a la edad de una niña o un niño no es una defensa.
3. Está prohibido el intercambio de dinero, empleo, bienes o servicios por sexo, incluidos los favores sexuales u otras formas de comportamiento humillante, degradante o explotador. Esto incluye el intercambio de asistencia que se debe a las y los beneficiarios.
4. Está prohibida toda relación sexual entre quienes prestan asistencia y protección humanitarias y una persona que se beneficia de esa asistencia y protección humanitaria que implique un uso indebido de rango o posición. Esas relaciones socavan la credibilidad y la integridad de la labor de ayuda humanitaria.
5. Cuando una o un trabajador humanitario desarrolle inquietudes o sospechas con respecto al abuso o la explotación sexual por parte de una o un compañero de trabajo, ya sea en la misma agencia o no, debe reportar tales inquietudes a través de los mecanismos de reportes establecidos por la agencia.
6. Las y los trabajadores humanitarios están obligados a crear y mantener un entorno que impida la explotación y los abusos sexuales y promueva la aplicación del código de conducta de su organización. Los gerentes en todos los niveles tienen responsabilidades particulares de apoyar y desarrollar sistemas que mantengan este entorno.

1. Esta definición aceptada de EAS se encuentra en: Naciones Unidas. 2003. [Boletín del Secretario General: Medidas especiales de protección contra la explotación y los abusos sexuales](#) (ENG) ONU.

2. El Comité Permanente entre Organismos (IASC) actualizó los [Seis Principios Básicos Relativos a la Explotación y los Abusos Sexuales](#) (actualizado).

3. Dependiendo del contexto, referirse a medidas disciplinarias distintas al despido.

## Ejemplo de mensajes clave para ADULTOS



- La ayuda humanitaria es gratuita.
- Toda la asistencia que prestan las organizaciones humanitarias se basa en las necesidades.



- Usted tiene derecho a ser informada/o sobre los servicios humanitarios prestados en su zona y sobre los criterios de selección.



- Se ha establecido un sistema de quejas en [inserte el nombre del grupo/organización/ubicación]. Póngase en contacto con [inserte los datos de contacto] para obtener más apoyo y asesoramiento al respecto. Todas las quejas son confidenciales.
- Si usted siente que ha sido perjudicada/o o discriminada/o debido a su género, etnia, religión, edad o afiliación política, o alguien que trabaja para una organización humanitaria le ha pedido que haga algo inapropiado a cambio de servicios, por favor repórtelo utilizando [inserte los mecanismos de reportes].
- Tiene derecho a reportar cualquier comportamiento inapropiado, explotación o abuso por parte de una o un trabajador humanitario. Si le preocupa la conducta de una o un trabajador de asistencia, comuníquelo a [insertar los mecanismos de reportes]. Usted puede ser la única persona que esté hablando, y la única persona que puede ayudar a la víctima.
- Todas las quejas serán recibidas, procesadas y almacenadas de forma segura, y mantenidas confidenciales. ¡Su seguridad es nuestra prioridad!



- Las organizaciones humanitarias y su personal trabajan sobre la base de los principios de humanidad: imparcialidad y respeto.
- Usted nunca debe tener que intercambiar favores sexuales para obtener asistencia, empleo, bienes o servicios.
- El abuso de poder de cualquier tipo sobre las poblaciones locales está prohibido.



- Una o un trabajador humanitario debe reportar sobre cualquier inquietud o sospecha de explotación y abuso sexual por parte de una o un compañero de trabajo, ya sea en la misma organización o no.
- Estas normas se aplican a todas las personas (personal de la ONU o de la ONGI, socios, consultores, contratistas de la ONU o de la ONGI).

## Ejemplo de mensajes simplificados para ADOLESCENTES



- La ayuda es siempre gratuita. Las y los trabajadores humanitarios nunca deben pedirle que les dé algo o que haga algo a cambio de su ayuda.



- Cualquier persona puede ofrecer su opinión sobre cualquier ayuda o asistencia que reciba y sobre cómo se lleva a cabo- no importa quién sea, cuántos años tiene, de donde viene y cuáles son sus creencias. Sus puntos de vista ayudan a [la organización/es] a mejorar y asegurarse de que proporcionamos los bienes y servicios adecuados para su comunidad.



- Toda persona tiene el derecho de estar a salvo del daño y el abuso, sin importar quién es, cuántos años tiene, de dónde viene o cuáles son sus creencias. Si usted está preocupada/o por el bienestar o la seguridad de una niña o un niño o ha visto u oído hablar de una o un trabajador de ayuda que actúa de manera inadecuada, debe reportarlo a [insertar los mecanismos de reportes]. Usted puede ser la única persona con esta información y la única que puede ayudar a mantener a salvo a la niña o al niño.
- Todas las organizaciones deben proporcionar ayuda y apoyo de manera segura y adecuada a todas las personas con las que trabajan, tratándolas con dignidad y respeto. Si le preocupa la forma en que las organizaciones están llevando a cabo su trabajo en su comunidad o cómo se comporta una o un trabajador humanitario, debe reportarlo a [insertar los mecanismos de reportes].
- Responderemos, escucharemos y actuaremos según lo que nos diga. Siempre investigaremos cualquier abuso que nos denuncie y nos aseguraremos de que aquellas personas que le están haciendo daño rindan cuentas. Le diremos tanto como sea seguro compartir y le mantendremos informada/o cuando podamos del proceso



- Las y los trabajadores humanitarios siempre deben tratarlos con justicia y amabilidad, con dignidad y respeto, sin importar quiénes sean. Si una o un trabajador de ayuda le ha hecho daño, le ha molestado o le ha pedido algo a cambio de su ayuda, informe de esto a [insertar los mecanismos de reportes].



- Todas las quejas serán recibidas, procesadas y almacenadas de forma segura, y mantenidas confidenciales. ¡Su seguridad es nuestra prioridad!



## Ejemplo de mensajes simplificados para niños y niñas

**¡La ayuda es siempre gratuita!** Nadie tiene derecho a pedirte nada a cambio de los servicios que dan las y los trabajadores humanitarios. Esto incluye comida, agua, libros escolares, juegos.. itodo! Por favor, díselo a tus amigos.



**Los trabajadores humanitarios deben hacerte sentir feliz y seguro/a.** Siempre deben tratarte con amabilidad, respeto y dignidad.



**Los trabajadores humanitarios nunca deben hacerte daño,** gritarte, tocarte en algún lugar que no te guste, hacerte sentir triste o pedirte que guardes un secreto.

**¡Siempre te escucharemos!**

Dinos si alguien que trabaja con nosotros o cualquier trabajador/a humanitario te hace daño, te hace sentir triste o mal, o te toca de una manera que no te gusta. No te culpes. No es culpa tuya. Cuéntanoslo y te ayudaremos. ¡Mantenerte a salvo es lo que más nos importa! ¡Díselo a tus amigos!

### COVID-19 y EAS: Ejemplos de mensajes

- La pandemia por COVID-19 impacta todas nuestras vidas. Debido a las medidas de distanciamiento físico, es posible que ya no tenga acceso a personas adultas en las que confíe, o lugares seguros a los que ir. Si le preocupa que una persona de su comunidad esté en riesgo de sufrir daños, debe ponerse en contacto con [insertar los mecanismos de reportes].
- Las máscaras, los guantes, el jabón y el alcohol en gel pueden ser distribuidos a usted por una o un trabajador humanitario para protegerlo de COVID-19. Estos son gratuitos y nunca deben ser ofrecidos a cambio de favores sexuales o financieros. Si alguien le está pidiendo que haga algo a cambio de estos suministros, debe reportarlo a [insertar los mecanismos de reportes].
- Todas y todos estamos pasando más tiempo en línea hablando con amigos, trabajando o estudiando. Si ve algo que le molesta o alguien le pide que haga algo que no quiere hacer, debe reportarlo a [insertar los mecanismos de reportes].
- Todos tenemos que mantenernos a salvo y tratar de detener la propagación de COVID-19. Si entra en contacto con otras personas, asegúrese de estar a 2 metros de distancia, evitar tocarse entre sí, y toser en el codo.

# Herramienta 2 Cómo desarrollar un plan de comunicación de PEAS

Adaptado de: CRS. 2013. *Communication Toolbox: Practical guidance for program managers to improve communication with participants and community members (Caja de herramientas de comunicación: orientación práctica para gerentes de programas para mejorar la comunicación con participantes y miembros de la comunidad)*

Resumen	
<b>Propósito</b>	Pasos clave para desarrollar un plan de comunicación de PEAS apropiado y culturalmente sensible.
<b>Cuándo usarlo</b>	Al inicio del proyecto/programa.
<b>A quién involucrar</b>	Equipos de programas, equipos de comunicación (cuando estén disponibles).

## Paso 1: Identificar sus objetivos (por qué)

Utilizar estas preguntas para ayudar a identificar sus objetivos:

- ¿Cuál es el propósito de comunicar mensajes clave de PEAS? ¿Qué quiere lograr?
- ¿Por qué es importante que las y los participantes del programa comprendan sus derechos de PEAS?
- ¿Cómo mejora la seguridad, la dignidad y el acceso de las y los participantes del programa tener información precisa y oportuna sobre la PEAS?
- ¿Qué áreas geográficas o comunidades desea que reciban sus mensajes de PEAS? ¿Hay sensibilidades en estas áreas que necesitan ser consideradas antes de adaptar y compartir mensajes de PEAS?

## Paso 2: Elegir su público objetivo (quién)

- Entender al público objetivo:
  - ¿Cuál es el género, sexo, la edad, el estado de discapacidad, el idioma, el nivel de alfabetización y el origen étnico de su población objetivo?
  - ¿Cómo los diversos grupos en las comunidades comparten y reciben información en la que confían?
  - ¿Quién es de confianza en la comunidad y puede compartir su mensaje con diversos grupos (aquellas personas dentro de la comunidad que son respetadas y escuchadas, p. ej. personas ancianas de la comunidad, líderes religiosos, maestras o maestros, profesionales de la salud), y quién puede viajar con seguridad para entregar los mensajes?
  - ¿Quién está en mayor riesgo de EAS?
- Dirigirse a todas las personas de la comunidad. El intercambio de información sobre la PEAS debe adaptarse y dirigirse a todas las personas de la comunidad para que todas conozcan detalles sobre la PEAS. No confíe solo en miembros de la comunidad con poder para difundir los mensajes.
- Los grupos diversos<sup>4</sup> tendrán diferentes necesidades de comunicación:
  - Considerar cómo aquellas personas que son analfabetas o viven en comunidades donde la comunicación escrita no es la principal forma de comunicación, o aquellas personas que viven con discapacidades, pueden acceder a los mensajes de PEAS.
  - Utilizar diferentes métodos de comunicación (escritos, orales y pictóricos) para llegar a diferentes grupos, como niñas y niños pequeños, personas mayores, personas con discapacidad, los grupos analfabetos o marginados, etc. Siempre que sea posible, utilizar formatos accesibles (braille y letra grande, lenguaje de señas, vídeo, grabaciones de audio, voz en off y subtítulos).

4. Los "grupos diversos" pueden referirse, por ejemplo, a mujeres, hombres, niñas, niños, jóvenes, personas mayores, personas con discapacidades, así como a grupos minoritarios o étnicos específicos sin tal distinción (Estándar Humanitario Esencial).

### Paso 3: Diseñar sus mensajes clave de PEAS (qué)

- Asegurarse de consultar a las comunidades y grupos diversos, ya que pueden tener sus propias maneras de describir el daño, la explotación, el abuso y el abandono. Pueden utilizar signos, símbolos o expresiones que sugieran que están preocupados. Por lo tanto, su mensaje debe reflejar estos.
- Utilizar las siguientes preguntas para ayudar a diseñar mensajes de PEAS apropiados y específicos al contexto:
  - ¿Cuáles son los mensajes clave de la PEAS que desea comunicar a cada audiencia?
  - ¿Qué programas está implementando la organización, qué riesgos podrían crear y qué información se necesita para contrarrestarlos?
  - ¿Qué preguntas relacionadas con la PEAS hacen los miembros de la comunidad al personal durante las visitas de campo?
  - ¿Qué deben entender los miembros de la comunidad para lograr la tolerancia cero hacia la EAS?
  - ¿Qué le gustaría saber sobre el comportamiento del personal, especialmente de naturaleza sexual, si usted fuera un miembro de la comunidad?
  - ¿Cómo describen las comunidades el daño, la explotación, el abuso y el abandono?
  - Dado el contexto, ¿existe alguna información que no deba ser compartida o compartida de manera diferente para minimizar los riesgos (p. ej. los riesgos de seguridad)?
  - Si se presenta una inquietud de EAS y la víctima necesita apoyo inmediato, ¿a dónde querrían remitirlas las comunidades?
  - ¿Cómo motivan las comunidades a las personas a que hablen?
- Comunicarse con redes de PEAS/protección y colegas para entender si ya se han llevado a cabo consultas comunitarias, para asegurar que las conversaciones potencialmente sensibles no se dupliquen.

### Paso 4: Identificar sus métodos de comunicación (cómo)

- Identificar actividades en curso en la comunidad destinataria que puedan presentar un punto de entrada para la sensibilización sobre PEAS:
  - ¿Qué actividades planificadas del programa podrían usarse para entregar mensajes? Por ejemplo, si el programa incluye la distribución de alimentos u otros suministros, considere entregar folletos de PEAS dentro del paquete o kit de alimentos, o usar pequeños grupos de teatro para interpretar un artículo de PEAS mientras la gente hace cola.
  - ¿Qué canales de comunicación están presentes en la comunidad? Por ejemplo, ¿dependen las personas de los programas de radio, de la palabra de líderes comunitarios o de los tableros de anuncios? ¿Se utiliza el teatro callejero para compartir mensajes importantes?
- Analizar la eficiencia de las campañas de divulgación y sensibilización de la EAS de otras partes interesadas (agencias de las Naciones Unidas, ONGI, y ONG) en el contexto local.
- Llegar a otras redes de coordinación de PEAS o de protección para ver si los materiales ya se han desarrollado y entender qué métodos funcionaron bien.

- Asegurar la accesibilidad, visibilidad y la facilidad de uso del intercambio de información de PEAS:
  - La información debe compartirse en diversos formatos, idiomas y medios de comunicación. Proporcionar una versión en formato escrito (p. ej. carteles, folletos, SMS); una versión verbal (p. ej. megáfonos, puntos de información, visitas de trabajadores de divulgación, teatro, reuniones comunitarias, movilizadores comunitarios de puerta en puerta); y uno que sea ilustrado para niñas o niños o los que no pueden leer y escribir (e.g. cartel, vídeo, dibujos animados).
  - La información puede ser estática o móvil (p. ej., utilizando megáfonos o tabloneros de anuncios móviles).
  - El proporcionar información en un punto central (p. ej., mercado) puede aumentar el número de personas alcanzadas. Garantizar que las personas con dificultades de movilidad también puedan acceder a la información.
- Asegurar que el intercambio de información sobre la PEAS sea sensible y culturalmente apropiado.
  - Reflexionar sobre el análisis inicial de normas, valores, dinámicas de género y puntos de vista/estigma en torno a la EAS. Ver la sección anterior de *Contexto*.
  - Por ejemplo, asegúrese de que la redacción sea sensible al contexto, y las imágenes utilizadas sean apropiadas. Ser demasiado explícito en su lenguaje y/o imágenes tiene el potencial de causar angustia tanto a quienes ven los materiales como a las personas sobrevivientes de EAS. Entender los eufemismos utilizados para los términos sensibles en el idioma local es vital. Traductores Sin Fronteras (TWB, por sus siglas en inglés) puede ayudar con la traducción de conceptos y términos difíciles de PEAS y salvaguarda. Asegurarse que el intercambio de información de PEAS esté dirigido por la comunidad:
    - Asegurarse de tener representantes de una amplia gama de grupos demográficos, incluidos los actores gubernamentales, para ayudar a diseñar el plan de comunicación y co-crear mensajes de PEAS. Si es necesario, trabajar con su equipo de MEAL (monitoreo, evaluación, rendición de cuentas y aprendizaje) y colegas de protección (incluyendo el cluster y grupos de trabajo de protección, cuando estén disponibles) para llegar a y consultar con grupos comunitarios (p. ej. grupos de mujeres).
    - Considerar pedir a los miembros de la comunidad que diseñen materiales de comunicación, ya que están mejor situados para crear algo que se entienda en la comunidad. Por ejemplo, puede pedir a niñas y niños que diseñen carteles.
    - Identificar a personas y comités focales (p. ej., comités locales, grupos) que puedan tomar un papel activo en la sensibilización y proporcionar retroalimentación, pero asegurándose de no sobrecargar a los miembros de la comunidad con tareas, y de disponer de los recursos necesarios para responder a las inquietudes relacionadas con la PEAS.
- Asegurarse de verificar cualquier resultado no deseado de la comunicación, y mitigar cualquier riesgo. ¿Los métodos seleccionados plantean algún riesgo para el personal o los miembros de la comunidad? Asegurarse de considerar siempre la seguridad de las personas que entregan el mensaje para no ponerlas en riesgo de daño o represalias.

[Los glosarios de Traductores sin Fronteras](#), que incluyen términos relacionados con la protección y el COVID-19, están disponibles en varios idiomas.

Ver también [Herramienta 4: Métodos de comunicación para compartir información sobre la PEAS](#).

## Paso 5: Establecer su marco de tiempo (cuándo)

- En todas las etapas del proyecto, e incluso en las primeras etapas de una respuesta, la información básica sobre la PEAS debe ser compartida con las poblaciones afectadas para ayudarles a entender qué comportamiento se espera del personal y cómo reportar una preocupación.
- Trabajar con los equipos de MEAL durante todo el ciclo del programa para monitorear si la información está llegando al público objetivo y si se entiende. Los mensajes de PEAS pueden ser transmitidos y monitoreados en todas las ocasiones de interacción con la comunidad: reuniones, distribuciones, visitas de monitoreo, evaluaciones, etc.

## Paso 6: Elaborar un presupuesto

- ¿Cuánto espera que le cueste su plan? ¿Cuál es su presupuesto? Muchos métodos son baratos, como compartir información en reuniones comunitarias, crear carteles sencillos y trabajar con comités comunitarios.
- ¿Cómo puede la organización llegar a la sección más amplia de la comunidad con el presupuesto disponible?
- ¿Los costos se pueden integrar en los presupuestos del programa a medida que se desarrollan?

## Paso 7: Implementar el plan

- Antes de poner en marcha el plan de comunicación, probar los mensajes con una variedad de partes interesadas, incluidos los grupos marginados, así como con niñas y niños, para asegurarse de que los mensajes sean apropiados desde el punto de vista cultural y de la edad, y modificarlos en consecuencia.
- Es posible que necesite utilizar una variedad de actividades para implementar su plan de comunicación de PEAS: únicas, periódicas o continuas.
- Considerar el orden en que los diferentes grupos de personas necesitarán conocer la información. Asegúrese de capacitar al personal, voluntarias, voluntarios y asociados en PEAS antes de informar a las y los líderes comunitarios, otros grupos comunitarios y la comunidad en general. También vale la pena practicar o interpretar los mensajes y responder preguntas desafiantes anticipadas.
- Determinar si los grupos objetivo específicos necesitan ser informados antes que otros, i.e. los más en riesgo, líderes comunitarios, etc.
- Considere quién será responsable de:
  - Gestionar el plan de comunicación y mantener el enfoque.
  - Desarrollar materiales de comunicación.
  - Intercambiar mensajes con las comunidades y recopilar información, comunicarse con otras partes interesadas (por ejemplo, gobiernos departamentales, ONG locales y ONGI) y revisar si el enfoque de comunicación es efectivo.

## Paso 8: Monitorear los resultados y buscar maneras de mejorar

- Revisar su plan de comunicación durante y después de su implementación. Buscar formas de mejorar y descartar aquellos elementos del plan que no funcionaron en la práctica. Hacerse algunas de estas preguntas puede ser útil:
  - ¿La gente recibió nuestro mensaje de PEAS? ¿Entendieron los mensajes clave? ¿Cómo respondieron?
  - ¿Estamos apuntando al público objetivo correcto? ¿Estamos llegando a él?
- Antes de implementar el plan, decidir cómo y cuándo revisar el plan y acordar:
  - Qué métodos se utilizarán para decidir si cada enfoque de comunicación ha sido efectivo. Esto puede incluir visitas de campo, reuniones comunitarias, entrevistas con informantes clave y grupos focales formales e informales con personal y miembros de la comunidad, encuestas, etc.
  - Quién será responsable de desarrollar los criterios de revisión y hacer que la revisión se lleve a cabo.
- Los siguientes elementos pueden utilizarse para examinar si el enfoque de comunicación de PEAS es efectivo:
  - Los miembros de la comunidad reciben información para entender lo que pueden esperar en términos de comportamiento del personal. *¿Han recibido las comunidades información sobre cuál es el comportamiento apropiado del personal y cuál es el comportamiento inapropiado del personal? ¿Saben cómo reportar un comportamiento inapropiado?*
  - Se utiliza una gama de métodos de comunicación apropiados para el contexto y el público objetivo. La información se presenta de manera culturalmente apropiada, en diferentes formatos (p. ej. escritos, orales, pictóricos) y en el idioma local para que pueda llegar a las personas más marginadas.
  - Hay pruebas de que todos los grupos destinatarios están recibiendo información exacta de manera oportuna y que comprenden el lenguaje y la redacción que utilizan el personal y los materiales de comunicación. *¿Se comparte información precisa y oportuna sobre la PEAS con las comunidades?*

# Herramienta 3 Ejemplo de plan para compartir información sobre la PEAS

Adaptado de: Caritas Internationalis. 2018. *Information sharing template (Plantilla para compartir información)*.

Resumen	
<b>Propósito</b>	Esta herramienta proporciona un ejemplo de qué información de PEAS debe ser compartida con grupos diversos.
<b>Cuándo usarla</b>	Al inicio del proyecto.
<b>A quién involucrar</b>	Equipos del programa/personal de campo, personal de RR. HH., equipos de comunicación (cuando estén disponibles).

¿QUÉ información de PEAS será compartida?	¿A QUIÉN está tratando de llegar con esta información?	¿CÓMO llegará a diferentes grupos? ¿Qué método utilizará?*	¿DÓNDE compartirá la información?	¿CUÁNDO compartirá la información con diferentes grupos en cada área?
<b>Normas de conducta para las y los trabajadores humanitarios</b> Qué conducta es aceptable e inaceptable	Madres con niñas o niños pequeños	Reuniones comunitarias	Comunidades X, Y	Lun (am), Mié (pm), Vie (am)
	Hombres y mujeres adultos	Debates por la radio	Distritos X, Y	De forma semanal durante 2 meses
	Jóvenes (niños y niñas)	Festival/eventos comunitarios (teatro y carteles)	Comunidades X, Y	Agosto 5 y 11
	Hombres y mujeres mayores	Anuncios de iglesias	Comunidad Y	Dos veces al día del 1 al 5 de agosto
<b>Queja</b> Cómo reportar cualquier problema o inquietud relacionada con las faltas de conducta del personal, incluidos los abusos sexuales, y/o presentar una queja	Jóvenes (niños y niñas)	Grupos escolares (carteles, materiales de información, educación y comunicación)	Escuelas A, B y C	Todos los jueves
	Grupos minoritarios o étnicos específicos	De puerta en puerta	Comunidades X, Y	Lunes y martes (todo el día)
	Hombres de edad o mujeres con discapacidad	De puerta en puerta	Comunidades X, Y	Lunes y martes (todo el día)
	Mujeres y niñas	En persona, en los puntos para recolectar agua	Puntos de agua X, Y y Z	Los lunes, miércoles y viernes

\* Ver también [Herramienta 4: Métodos de comunicación para compartir información sobre la PEAS](#).

## Herramienta 4 Métodos de comunicación para compartir información sobre la PEAS

Adaptado de *Raising PSEA awareness among affected population: Best practices for Central Rakhine state (Generando conciencia sobre PEAS entre poblaciones afectadas: Mejores prácticas para el Estado Central Rakhine)*, Grupo de Trabajo de PEAS, Sittwe, Estado de Rakhine, diciembre de 2018.

Resumen	
<b>Propósito</b>	Esta herramienta propone una gama de métodos de comunicación para adaptar la información de PEAS al contexto y al público objetivo.
<b>Cuándo usarla</b>	Al inicio del proyecto.
<b>A quién involucrar</b>	Equipos del programa, equipos de comunicación (cuando estén disponibles).

Se recomienda encarecidamente diversificar los métodos de comunicación e incorporar los mensajes de PEAS en tantas plataformas relevantes como sea posible:

- Asegurar de que estamos llegando a tantas personas como sea posible.
- Reflejar las diferentes necesidades de diversos grupos, p. ej., personas con discapacidades, madres con hijos o hijas, personas mayores.
- Reflejar las barreras lingüísticas y los niveles de alfabetización de las comunidades destinatarias.

Para los pros y los contras de cada método de comunicación, y las recomendaciones, ver la tabla en la página siguiente.

Método	Pros	Contras	Recomendaciones
<b>Grupos focales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Oportunidad de dialogar para responder preguntas y aclarar dudas</li> <li>■ Se puede adaptar al público objetivo (p. ej., adoptando enfoques amigables para la niñez)</li> <li>■ Bueno para las personas con problemas de movilidad (como las que viven en lugares remotos, las personas mayores y las personas con discapacidad)</li> <li>■ Puede generar quejas más sensibles que otros métodos</li> <li>■ Útil en comunidades con bajo nivel de alfabetización</li> <li>■ Gastos medios de personal y recursos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Las y los participantes pueden no sentirse cómodos hablando en grupo</li> <li>■ Riesgo de que se identifiquen públicamente a las personas sobrevivientes y/o perpetradores</li> <li>■ No adecuado para quejas anónimas o confidenciales de EAS</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Capacitar a las y los facilitadores para crear un ambiente cómodo y confidencial en un espacio privado</li> <li>■ Asegurar que las y los facilitadores y las y los participantes conozcan los requisitos de confidencialidad y sus límites</li> <li>■ Velar por que el personal tenga aptitudes adecuadas de facilitación e interpersonales</li> <li>■ Establecer normas claras para garantizar que la identificación de las personas sobrevivientes o de las o los perpetradores no se realice en un entorno de grupo</li> <li>■ Tener discusiones de grupos focales separados para mujeres, hombres, niños, niñas y adolescentes de ambos sexos con líderes de personal masculino/femenino</li> <li>■ Capacitar a las y los facilitadores sobre cuándo, si hay que y cómo remitir los casos de EAS (del personal de la propia organización y del personal externo) y tener rutas de derivación disponibles</li> <li>■ Garantizar visitas de seguimiento en persona pocos días después de la discusión de grupos focales</li> </ul>
<b>Reuniones comunitarias / eventos comunitarios abiertos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Capaz de crear conciencia entre más personas en menos tiempo</li> <li>■ Se pueden involucrar a participantes que no sean parte del programa</li> <li>■ Útil en comunidades con bajo nivel de alfabetización</li> <li>■ Se puede adaptar al público objetivo (p. ej., adoptando enfoques amigables para la niñez)</li> <li>■ Bajos gastos de personal y recursos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ No es adecuado para quejas anónimas o confidenciales de EAS</li> <li>■ Puede no ser apropiado en un entorno más conservador</li> <li>■ Las discusiones podrían ser limitadas si ciertas personas dominan el grupo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Garantizar el equilibrio de género del personal</li> <li>■ Establecer normas claras para garantizar que la identificación de las personas sobrevivientes o perpetradores no se realice en un entorno de grupo</li> <li>■ Asegurar que el personal tenga aptitudes adecuadas interpersonales y de facilitación</li> </ul>
<b>Visitas de puerta en puerta</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Pueden permitir una conversación más privada y confidencial</li> <li>■ Dan acceso a personas con movilidad limitada</li> <li>■ Ofrecen la oportunidad de dialogar para contestar preguntas y aclarar dudas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Podría conducir a la pérdida de confianza en las y los participantes del programa si la o el perpetrador está involucrado en las visitas</li> <li>■ Altos costos de personal y recursos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Garantizar el equilibrio entre los géneros y la diversidad del personal para crear más confianza y superar las barreras (idioma, etc.)</li> <li>■ Capacitar al personal sobre cómo presentar los mensajes clave de una manera no amenazante y en temas como la privacidad y los principios de confidencialidad</li> <li>■ Asegurar que el personal sepa cómo manejar los reportes o casos recibidos durante las visitas de puerta en puerta</li> </ul>

Método	Pros	Contras	Recomendaciones
<b>Integración en el programa existente</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Puede resultar en una mayor comprensión y aceptación de los mensajes básicos</li> <li>■ Puede brindar la oportunidad de dialogar para contestar preguntas y aclarar dudas</li> <li>■ Se puede adaptar al público y al contexto</li> <li>■ Útil en comunidades con bajo nivel de alfabetización</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Puede requerir más recursos de personal</li> <li>■ Algunos miembros del personal pueden sentirse incómodos al hablar de PEAS o no considerarlo su responsabilidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Asegurar que el personal esté adecuadamente equipado y capacitado en la programación segura y la transversalización de la protección</li> <li>■ Asegurar que el personal tenga en cuenta la PEAS al diseñar e implementar el programa</li> <li>■ Integrar los mensajes clave de PEAS en los programas y actividades existentes, p. ej. incluir mensajes en el currículo del Espacio Amigable para la Niñez.</li> </ul>
<b>Pancartas, afiches, folletos, tableros comunitarios, videos, material de visibilidad (camisetas, cuadernos, embalaje de alimentos, etc. )</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Pueden ser vistos en cualquier momento y servir como recordatorio</li> <li>■ Pueden tener un amplio alcance si se colocan en zonas de alto tráfico</li> <li>■ Gastos de personal y recursos bajos/ medianos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Comunicación impersonal que puede no generar confianza</li> <li>■ No llega a poblaciones analfabetas o aisladas</li> <li>■ Los gráficos no siempre transmiten el mensaje con la sensibilidad necesaria</li> <li>■ No hay oportunidad para hacer preguntas</li> <li>■ No hay oportunidad de presentar quejas anónimas o confidenciales de EAS</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Involucrar a las y los miembros de la comunidad durante todo el proceso y probar los mensajes para ver si entienden lo que las imágenes están tratando de transmitir</li> <li>■ Asegurar que todas las personas estén representadas en las imágenes (p. ej., niños, mujeres, hombres, personas mayores y personas con discapacidades) para que toda la comunidad pueda relacionarse con el mensaje</li> <li>■ Evitar el uso de fotografías de personas, ya que esto puede implicar que las personas representadas son sobrevivientes de EAS, y puede poner a la persona en riesgo de daño, represalias y estigma</li> <li>■ Evitar reforzar los estereotipos</li> <li>■ Asegurar de que los mensajes se coloquen en lugares apropiados</li> <li>■ Complementar mensajes estáticos con sesiones presenciales</li> <li>■ Montar en espacios comunales cuando estén disponibles</li> </ul>
<b>Plataformas de redes sociales (como WhatsApp, Telegram y Facebook)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Puede tener un amplio alcance si la ubicación tiene una cobertura de red decente</li> <li>■ Puede manejar quejas anónimas/ confidenciales de EAS si la cuenta utilizada no refleja información de identificación personal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Puede excluir a muchos grupos</li> <li>■ Requiere una buena cobertura de red y acceso a teléfonos inteligentes o computadoras</li> <li>■ Requiere una alfabetización digital media a alta para configurar y utilizar</li> <li>■ Puede generar una gran cantidad de comentarios y preguntas, que pueden ser abrumadores para el personal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Antes de su uso, realizar una evaluación exhaustiva del riesgo para garantizar que no estamos poniendo a nadie en riesgo de daño</li> <li>■ Capacitar al personal y a las y los miembros de la comunidad en la plataforma elegida</li> <li>■ Asegurarse de que existe un mecanismo de reportes incorporado o establecido e informar a las y los usuarios sobre cómo reportar inquietudes</li> </ul>

Método	Pros	Contras	Recomendaciones
<b>Campaña anual</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Puede crear un gran impulso</li> <li>■ Puede tener un amplio alcance</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Algunos miembros del personal pueden sentirse incómodos participando en una campaña pública</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Adaptar el material de comunicación al público.</li> <li>■ Montar en espacios comunales cuando estén disponibles</li> </ul>
<b>Conversación directa con líderes comunitarios de confianza</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Puede tener un amplio alcance</li> <li>■ Gastos de personal y recursos bajos/ medianos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Puede excluir a grupos o personas que no se sientan cómodas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Dedicar tiempo a capacitar a las y los líderes en PEAS para asegurar que son capaces de transmitir los mensajes de una manera segura y respetuosa</li> </ul>
<b>Programa de radio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Puede tener un amplio alcance, especialmente donde escuchar la radio es universal</li> <li>■ Útil en comunidades con bajo nivel de alfabetización</li> <li>■ Podría incluir comunicación bidireccional, si la gente puede llamar y hacer preguntas</li> <li>■ También puede ser anónimo, lo que puede ser bueno para preguntas delicadas consideradas demasiado vergonzosas para hacer en persona</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ No puede llegar a las personas con deficiencias auditivas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Adaptar el material de comunicación al público</li> <li>■ Asegurar que la transmisión radial se realice en el momento más apropiado del día, cuando sea probable que sea escuchada por su público objetivo. Ej. cuando los niños están en la escuela, pero no cuando las mujeres puedan haber salido de la casa a buscar agua, o durante los tiempos de oración.</li> </ul>
<b>Teatro de calle/ drama/ música</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Es una forma atractiva de compartir información</li> <li>■ Puede tener un amplio alcance</li> <li>■ Se puede adaptar al público (p. ej., enfoque apto para niñas y niños)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Puede no ser apropiado en un entorno más conservador</li> <li>■ Las discusiones podrían ser limitadas si ciertas personas dominan el grupo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Involucrar a las y los miembros de la comunidad en la creación del contenido y pruebe los mensajes con ellos</li> <li>■ Asegurar que el material sea relevante para el contexto y apropiado para el público objetivo</li> <li>■ Asegurar la traducción a los idiomas locales</li> </ul>

# Herramienta 5 Materiales de Información, Educación y Comunicación (IEC) de PEAS apropiados para el contexto

Resumen	
<b>Propósito</b>	Esta herramienta ofrece directrices para evaluar el panorama de la comunicación y ofrece ejemplos de material de información, educación y comunicación (IEC) desarrollado por los socios del proyecto FPEAS y otras partes interesadas para contextos específicos.
<b>Cuándo usarla</b>	Al inicio del proyecto o programa y/o al diseñar el material de comunicación de PEAS
<b>A quién involucrar</b>	Equipos del programa, equipos de comunicación (cuando estén disponibles).

## Ejemplos de materiales de información, educación y comunicación de PEAS

### 1. Materiales generales de IEC

#### Carteles, postales y folletos



**THE PROTECTION MAINSTREAMING FRAMEWORK**  
prioritizes the safety and wellbeing of affected and at-risk communities; equality and inclusive participation; and the dignity of, and accountability to, all groups affected by crisis.

**CORE COMPONENTS**

TARGETING + DIVERSITY ANALYSIS	COORDINATION /ADVOCACY	INFORMATION	COMMUNITY ENGAGEMENT	FEEDBACK + COMPLAINTS MECHANISMS	STAFF CONDUCT
--------------------------------	------------------------	-------------	----------------------	----------------------------------	---------------

**GUIDING PRINCIPLES**

PARTICIPATION + EMPOWERMENT TO BENEFICIARIES	ACCOUNTABILITY TO BENEFICIARIES	MEANINGFUL ACCESS	DO NO HARM (SAFETY + DIGNITY)
--	---------------------------------	-------------------	-------------------------------

**FEEDBACK + COMPLAINTS MECHANISMS**  
Men, women, boys and girls are able to provide feedback and report concerns in a safe, dignified and confidential manner, and receive an appropriate response when they do so.

**PICTURED**  
In our response in the Kurdistan region of Northern Iraq, CRS created structures in which local communities could provide feedback on our programming. Community meetings, help desks and feedback boxes were a regular feature of projects, and a hotline allowed for anonymous and sensitive information.  
*Photo by Hawra Khalid/Metrography for CRS*



**THE PROTECTION MAINSTREAMING FRAMEWORK**  
prioritizes the safety and wellbeing of affected and at-risk communities; equality and inclusive participation; and the dignity of, and accountability to, all groups affected by crisis.

**CORE COMPONENTS**

TARGETING + DIVERSITY ANALYSIS	COORDINATION /ADVOCACY	INFORMATION	COMMUNITY ENGAGEMENT	FEEDBACK + COMPLAINTS MECHANISMS	STAFF CONDUCT
--------------------------------	------------------------	-------------	----------------------	----------------------------------	---------------

**GUIDING PRINCIPLES**

PARTICIPATION + EMPOWERMENT TO BENEFICIARIES	ACCOUNTABILITY TO BENEFICIARIES	MEANINGFUL ACCESS	DO NO HARM (SAFETY + DIGNITY)
--	---------------------------------	-------------------	-------------------------------

**STAFF CONDUCT**  
Staff and partners have appropriate knowledge and organizational support to conduct themselves and their work in a safe and appropriate way.

**PICTURED**  
In the Typhoon Haiyan response in the Philippines, CRS staff and affiliates received training in the CRS code of conduct to ensure beneficiaries were treated with dignity and respect, and to protect against abuse and exploitation.  
*Photo by Jim Stape/CRS*



**Proyecto PROSPERA:  
Beneficiando a familias vulnerables de  
Morazán**



El Proyecto PROSPERA es apoyado por la Oficina de Asistencia Humanitaria (BHA) de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID).

**¡Queremos escucharle!**

Puede enviar su retroalimentación:

**7680-1664**

[miopinioncuenta@crs.org](mailto:miopinioncuenta@crs.org)

**¿CUÁLES SON MIS DERECHOS?**

Cada participante tiene el derecho de **SER TRATADO CON RESPETO Y DIGNIDAD** por todo el personal de CRS, de Cáritas, socios, voluntarios, y otras personas vinculadas a la implementación del proyecto.



El apoyo es **TOTALMENTE GRATUITO**.



**¿EN QUÉ CONSISTE LA AYUDA?**

Trabajar con personas a nivel comunitario, principalmente con mujeres, para mejorar el acceso y la disponibilidad de alimento, diversificando los ingresos agrícolas de los hogares con la crianza de aves.

**¡SU OPINIÓN ES MUY IMPORTANTE!**

Cada participante tiene derecho a **dar sus opiniones, sugerencias y quejas** sobre la asistencia que se le está brindando.

Al hacerlo **NO afectará su acceso a la asistencia ni habrá ningún otro efecto negativo**.

También, tiene derecho a **presentar una denuncia**, en caso de que sus derechos no sean respetados.



Toda la información brindada por las y los participantes es considerada **información confidencial** para el proyecto y será utilizada única y exclusivamente para fines del mismo.

Para denunciar o retroalimentar su experiencia con el proyecto puede hacer uso de los diferentes canales disponibles:

**Con el personal del proyecto:**

Puede exponer su queja/denuncia cara a cara con personal de confianza del proyecto.



**Llamada telefónica o mensaje de WhatsApp** al 7680-1664 en un horario de Lunes a Viernes de 8 am a 4 pm.



**Correo electrónico:** Puede escribirnos a [miopinioncuenta@crs.org](mailto:miopinioncuenta@crs.org)



**Derechos y responsabilidades de los participantes**

**Derechos**

- La **conducta** del personal y voluntarios tiene que ser **profesional**.
- **Ambiente libre** de corrupción, abuso, y explotación, acoso, favoritismo, y discriminación por parte del personal y voluntarios del proyecto.



- Participar en las actividades que desarrolle el proyecto de **manera gratuita**.

**Derechos y Responsabilidades**

- Recibir y brindar un trato digno y respetuoso para que todos gocemos de un ambiente armonioso.



El Proyecto PROSPERA es apoyado por la Oficina de Asistencia Humanitaria (BHA) de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID).



Recuerde que puede compartiros su retroalimentación a través de:

**7680-1664**

[miopinioncuenta@crs.org](mailto:miopinioncuenta@crs.org)



**ZERO TOLERANCE FOR SEXUAL EXPLOITATION AND ABUSE**



**Perpetrators will be punished**

**STOP SEXUAL EXPLOITATION AND ABUSE**



“ We are doing everything possible to improve accountability and end sexual exploitation and abuse by UN peacekeepers through strong prevention and response measures, centred on victims and survivors. We have improved our outreach, and the Victims’ Rights Advocate and I myself make it a priority to meet survivors personally.

**ZERO TOLERANCE FOR SEXUAL EXPLOITATION AND ABUSE**



ANTÓNIO GUTERRES  
UN Secretary-General



Honouring our values



**Together We Stand Against Sexual Exploitation and Abuse**

REPORT MISCONDUCT

MINUJUSTH Conduct & Discipline Team  
Cell : 3702-6516  
Ext : 6637  
minujsth-cdt@un.org



Honouring our values

**KIRARO- We want you safe & well!**  
*If you experience violence, theft, or fighting at the household or community level, reach out to these supports for help.*  
**Child Helpline Dial 116**



- 1) LC1/Local leaders & protection committees
- 2) Police: 0772 698 772
- 3) CDO (Geneva): 0782 959 887
- 4) Probation Officers: 0772 610 133

*Don't sit with your problems alone, seek help!*



CRS Toll Free Line: 0800 300 256



**Child friendly IEC material**

**ADULTS MUST NEVER HURT YOU**



NO EXPLOITATION



NO NEGLECT



NO PHYSICAL ABUSE



NO EMOTIONAL ABUSE



NO SEXUAL ABUSE

## Videos

<p><b><u>No hay excusa para el abuso: Prevención de la explotación y los abusos sexuales en la acción humanitaria</u></b> (InterAction, 2020) Disponibile en árabe, inglés, indonesio, portugués, swahili, tagalo y turco</p>	
<p><b><u>Las víctimas de explotación y abusos sexuales reconstruyen sus vidas (Victims of sexual exploitation and abuse rebuild their lives)</u></b> (Naciones Unidas, 2019)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <a href="#">Inglés</a></li> <li>■ <a href="#">Swahili</a></li> </ul>	
<p><b><u>Jamilla: Serie Sin Excusas - Prevención de la explotación y los abusos sexuales (Jamilla: No Excuses Series - Prevention of sexual exploitation and abuse)</u></b> (Film Aid, 2006)</p>	
<p><b><u>Respuesta a un incidente de violencia de género</u></b> (Global Shelter Cluster, 2018) Disponibile en árabe, francés e inglés</p>	

Más ejemplos de materiales se pueden encontrar [aquí](#).

## Contenido de IEC traducido

<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <a href="#">Versión en lenguaje sencillo de los Principios de PEAS traducida a más de 100 idiomas</a></li> <li>■ <a href="#">Seis Principios Básicos del IASC relativos a la EAS, 2019.</a></li> </ul>	<p><b>Eslogan</b></p> <p>Zero Tolerance for Sexual Exploitation and Abuse</p> <p>Tolérance zéro pour l'exploitation et les abus sexuels</p> <p>Tolerancia cero a la explotación y abuso sexual</p> <p>Tolerância zero para abuso e exploração sexuais</p> <p>Uvumilivu sufuri kwa unyanyasaji na ukatili wa kingono</p>
---	---

## 2. Material IEC específico para cada país

### Filipinas

En Filipinas, las organizaciones asociadas al proyecto FPEAS tradujeron los Seis Principios Básicos del IASC a varios idiomas locales. También incorporaron información sobre canales de retroalimentación, quejas y respuesta para motivar el reporte de cualquier sospecha o caso de EAS. Estos materiales fueron utilizados para involucrar a la comunidad en varias respuestas de emergencia, particularmente las Estaciones de Amabilidad de Cáritas a nivel de toda la iglesia en respuesta a COVID-19.

<p><b>Folletos</b></p> <p><b>Birhen sa Kota</b></p> <p>Este material se imprimió y distribuyó durante la entrega de ayuda alimentaria en respuesta a la pandemia de COVID-19.</p> <p>Se utilizaron traducciones locales de los Seis Principios Básicos del IASC y se contextualizaron con el uso de números de líneas de asistencia telefónica locales, personas de contacto y mecanismos pertinentes de presentación de reportes.</p>	 <p><b>IMPORTANTENG PAHINUMDUM</b></p> <p><b>PAGPANALIPOD BATOK SA SEKSWal NGA PAGPAHIMULOS UG PAGPANG-ABUSO</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Libre ang tanang hinabang.</li> <li>2. Tungod kay libre, wala kini baylo nga pabor, seksWal o materyal.</li> <li>3. Supak sa balaod ang pagpahimulos seksWal o pakighilawas ni bisan kinsa ubos sa edad nga 18 anyos.</li> <li>4. Isumbong dayon ang si bisan kinsa nga nagdala sa hinabang kung nagsulay pagpahimulos sa seksWal nga paagi o nagbinastos kang bisan kinsa ilabina na sa mga babaye ug kabataan.*</li> <li>5. Sa tanang panahon ipakita sa mga nagtunol sa hinabang ang tiunay nga pagtahud ug pagtagad sa mga gitabangan.</li> </ol> <p>Mga numero nga mahimong tawgan kung dunay reklamo batok sa pang-abuso Women's Ministry: 0926-519-1856 BKDFI: 0928-317-8101 S.A.C. 0921-819-9096</p>
<p><b>Folletos y lonas vinílicas</b></p> <p><b>Caritas Catarman</b></p> <p>Durante la pandemia por COVID-19, los folletos se entregaron a las y los participantes del programa en las distribuciones de ayuda, y las lonas se exhibieron en las estaciones de Amabilidad de Cáritas, donde agricultores y pescadores traen sus productos.</p>	 <p><b>Proteksyon kontra SeksWal nga Pagpahimulos ngan Pag-abuso</b></p> <p>► <b>IMPORTANTE NGA MGA PAHINUMDOM</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Libre an ginhatag nga ayuda.</li> <li>2. Tungod kay libre, waray ini balyo nga pabor, seksWal o materyal.</li> <li>3. Supak sa balaod an pagpahimulos seksWal o pakighilawas sa bisan sin-o nga menor-de-edad (ubos sa 18 anyos).</li> <li>4. Dayon igsumat an bisan sin-o (ilabi pa an naghahatag ayuda) nga nag-atantar o nag pahimulos seksWal o nagbinastos sa bisan sin-o, ilabi na sa kababayan-an o kabataan.</li> <li>5. Sa ngatanan nga oras, ipakita san naghahatag ayuda an lus-ay nga pagtahud ug pagtagad sa mga ginbubuligan.</li> </ol> <p><b>Ayay kahatag, Ayay pagrusuhah!</b></p> <p>Ipasabot / sumat an reklamo kantra sa pang-abuso: text o tanang sa 0908 699 2402 0916 242 1634</p> <p>DSAC-CCFI HOTLINE PROTEKSYON KONTRA SEKSWal UG PANG-ABUSO</p> <p>Proteksyon kontra SeksWal nga Pagpahimulos ngan Pag-abuso Protection against Sexual Exploitation &amp; Abuse (PSEA)</p> <p>Discreet Catholic Center (DCC) Catarman, Northern Samar</p>

**Folletos y lonas vinílicas**  
**Caritas Masbate**

Estos folletos se entregaron durante la distribución de alimentos a las comunidades indígenas afectadas por COVID-19. Las lonas fueron colocadas en las Estaciones de Amabilidad de Cáritas ubicadas en las parroquias.

**Folletos**  
**Duyog Marawi**

Los folletos se repartieron durante la distribución de alimentos en respuesta a las personas afectadas por el COVID-19, como trabajadores y conductores de triciclos en la ciudad de Iligan, y desplazados internos del conflicto armado de la ciudad de Marawi.

Esto se vinculó a la ruta de derivación del Cluster de Protección de la Niñez y Violencia Basada en Género (CP/GBV, por sus siglas en inglés) de la provincia.

**Cómics**  
**UNICEF**

Este material fue producido por la oficina del UNICEF en Filipinas y se distribuyó ampliamente entre los miembros del Grupo Operativo de PEAS.

El cómic describe las violaciones de EAS durante una respuesta humanitaria y cómo reportarlas a las autoridades.

**Indonesia**

En Indonesia, Bina Swadaya, organización socia del proyecto FPEAS, compartió materiales utilizados durante la respuesta a las inundaciones de Yakarta. Los materiales se centran en los canales de retroalimentación y cómo accederlos, al igual que como se manejaría la retroalimentación, tanto sensitiva como programática.

**Pancarta  
Bina Swadaya**

La primera manta ofrece orientación sobre el canal de retroalimentación de la comunidad y explica cómo enviar cualquier tipo de retroalimentación a la organización a través de varios canales: teléfono móvil, consulta cara a cara y buzón de sugerencias. Incluye una descripción detallada de cada canal y cómo acceder a él, y anima a la comunidad a enviar sus comentarios. También explica cómo la organización mantiene la confidencialidad de las personas de la comunidad que presentan quejas.

La segunda manta muestra cómo se procesará la retroalimentación. Se utilizaron colores para enfatizar las categorías de retroalimentación. Muestra que la información sensible (incluida la relacionada con la EAS), representada en rojo, se comunicaría directamente a la o al gerente sénior.



**Folleto  
Bina Swadaya**

Este folleto anunciaba un debate público sobre las respuestas de emergencias sociales y explicaba el código de conducta de la organización y los mensajes clave de PEAS. Los ponentes incluyeron a la persona encargada del equipo de respuesta ante situaciones de emergencia, a la persona directora de recursos humanos, al punto focal de la PEAS y la persona gerente de programas.



**RDC**

Los siguientes materiales de IEC fueron desarrollados por CRS RDC para compartir información con miembros de la comunidad y participantes del programa sobre los canales para reportar comentarios y quejas relacionadas con las intervenciones de CRS y el comportamiento del personal, incluyendo los casos de EAS.

Estos materiales son utilizados por CRS RDC en sus proyectos de desarrollo y emergencia en todo el país. Se exhiben en las oficinas de CRS y sitios de proyectos, y se distribuyen a las y los participantes del programa y miembros de la comunidad en las áreas específicas de CRS.

<p><b>Volante</b></p> <p>Este volante proporciona información a la comunidad sobre cómo reportar cualquier inquietud relacionada con la intervención de CRS y el comportamiento del personal, incluidos los casos de EAS, utilizando un número de teléfono gratuito de CRS.</p>	
<p><b>Afiche</b></p> <p>Este material se elaboró para un proyecto educativo destinado a compartir con las y los alumnos la forma de reportar los abusos utilizando un número de teléfono gratuito de CRS.</p>	<p>NUMELO YA KOBENGA EZALI YA OFELE</p>  <p>Bato banso elenge to mokolo oyo azali na motuna to na likanisi lyoko to na likambo oyo etali projet akoki kobenga na numelo ya CRS ezali ya ofele.</p> <p>Ata moto moko te na mboka akoyeba maye yo olobaki.</p> <p>Ezali sekele mpe basali ya projet bakolukela yo eyano na motuna mwa yo.</p>
<p><b>Afiche</b></p> <p>Esto forma parte de un afiche que se muestra en las escuelas explicando a las y los alumnos cómo compartir quejas a través de un punto focal de protección.</p>	
<p><b>Afiche</b></p> <p>Esto es parte de un afiche que se muestra en las escuelas explicando a las y los alumnos cómo compartir quejas usando un buzón de sugerencias, y cómo CRS lo manejaría y respondería.</p>	<p>EBOMBELO YA MIKANDA</p>  <p>Bato banso bazuami awa, bilenge banso, baboti, balakisi mpe bato banso bakoki kokoma na lokasa motuna moko, likanisi lyoko liye alingi koyebisa CRS esengeli kokoma nkombo ya yo malamau, nkombo ya mboka, ya mokristu, kelasi ya yo (soki ozali na yango) likambo liye ozali na yango to olingi koloba mpe ndenge to lolenge CRS akoki kosunga yo na likambo lyango.</p> <p>Soki osilisi ongumbi lokasa mbala ebele mpe oyingisi yango na eye basali mpo ya koyingisa (kokotisa) na kati ya engbongolo.</p> <p>Soki moto ayebi kokoma te, akoki kotuna moto oyo ye amoni te akoki kobomba likambo lyango akomela ye.</p>

## Haití

El Programa de País de CRS en Haití elaboró los siguientes materiales de IEC para compartir información con las partes interesadas, los miembros de la comunidad, las y los participantes del programa y el personal sobre los canales de comunicación para la retroalimentación y las quejas durante las intervenciones de CRS, y también ilustrar el comportamiento inaceptable por parte del personal. Los materiales son utilizados por el equipo de CRS Haití durante la ejecución de los proyectos y también se muestran en las tres oficinas y en los sitios de los proyectos. Se comparten durante el involucramiento activo con las y los miembros de la comunidad y las y los participantes del programa.

### Afiche

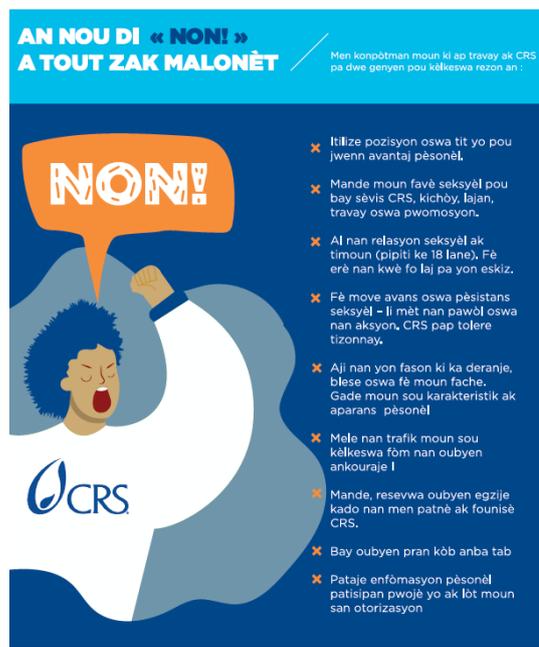
Este se utiliza para todos los proyectos implementados por CRS para el involucramiento con las comunidades locales. La información de la línea de asistencia telefónica se comparte con las personas de la comunidad para que entiendan cómo compartir comentarios.



Pale ak CRS pou w di si w panse de aktive li yo. Nou la pou ede w rezoud tout difikilte ou rankonte ak pwojè nou yo.

### Afiche

Este se usa en comunidades donde CRS implementa proyectos para asegurar que las personas participantes del programa y miembros de la comunidad conozcan los comportamientos que NO son aceptables de parte de CRS y el personal asociado.



Moun ki ap kolabore ak CRS - anplwaye oswa volontè - dwe sèvi nan respè ak entegritye. Si sa riveww oswa ou sipèk yon moun sa ta rive, oswa ou ta tande yon bri kouri sou anplwaye, patnè oswa volontè CRS yo, rapòte sa san pèdi tan nan nimewo nou 8277 - Whatsapp : 4506 3162 8277

**Afiche**

Este se usa en comunidades donde CRS implementa proyectos para asegurar que las personas que participan en el programa y las/los miembros de la comunidad conozcan los comportamientos que NO son aceptables de parte de CRS y el personal asociado.

**KI JAN CRS TRAVAY**  
OGANIZASYON CRS PWOMÈT OU KE

- Sèvis ak aktivite CRS yo GRATIS. Pèsom pa gen dwa mande-w lajan, ni vann lò-w pou ou kapab benefisye.
- CRS pa chwazi moun parapò ak relijyon, relasyon ak kontak pèsone, oswa kan politik yo.
- CRS dwe asire li ke projè li yo byen fèt epi respèkte prensip nasyonal ak entansyonal yo.
- CRS pap bay lòt òganizasyon enfòmasyon pèsone, ou san ou pa dakò.
- CRS kanpe kont tout move zafè oswa zak fizik ak vyolans seksyèl.

**KONPÒTMAN MOUN KI AP KOLABORE AK CRS DWE GENYEN NAN KOMINOTE YO POU SA, EKIP CRS AK LOT KOLABORATE LI YO**

- Dwe trete tout moun nan kominote yo nan respè moun ak moun.
- Pa dwe nan relasyon seksyèl ak ti moun (ki poko genyen 18 lane), dapre sa lafwon nan peyi-a di.
- Dwe pèmèt ou patisipe nan aktivite yo depi w reponn a lritè ki fakil yo.
- Dwe ba w bon jan enfòmasyon sou òganizasyon an ak aktivite ke li ap mennen yo.
- Pa dwe resevwa lajan ni okenn lòt byen ak sèvis nan men moun ki ap patisipe nan aktivite CRS sou baz sèvis ke yo ap ofri a.
- Pa dwe itilize byen CRS ak pozisyon yo pou bezwen pèsone.

**KONPÒTMAN CRS AP ATANN DE KOMINOTE A**

- Bay bon jan enfòmasyon nan aktivite CRS yo.
- Byen trete kolaboratè ak materyèl CRS yo.
- Sipòte nou nan garanti sekirite travay nou nan kominote yo.
- Patrisipe kot a kot ak CRS nan aktivite pwojè yo pou nou reyalize objektif yo ansanm.
- Pale ak CRS pou fè konnen kisa w panse de aktivite li yo : sa ki bon oswa sa ki mal epi tou si nou pa kenbe pwomès nou. Sa ap ede nou amelyore sèvis nou yo.
- Fè nou konnen lòt bagay oswa si yon kolaboratè nou genyen yon move konpòtman.

**CRS | Haiti**  
Si w santi ke nou pa kenbe pwomès nou, fè nou konnen sa Ou ka kominike ak CRS nan nimewo sa yo  
☎ 8277 📞 +509 3162 8277

**Afiche**

Desarrollado para destacar el comportamiento esperado de todo el personal de Cáritas como agentes y representantes de la misión y visión de la institución. Se muestran en las 11 oficinas de Cáritas Haití.

**DIS KÒMANDMAN**  
KONT EKSPLOWATASYON AK ABI SEKSYÈL

**Ou reprezante Caritas**  
Pou sa, w ap gen konpòtman ki respèkte prensip ak valè enstitisyon an:

- W ap montre ou se yon moun responsab, entèg epi ki gen etik, nan tout aksyon ou ak nan tout sa w ap di.
- W ap demontre Egalite, inivèsalite, enpasyalite ak transparans an fas tout moun.
- Ou pap anvizaje fè zafè pa w ak lajan kila pou sèvis enstitisyon an.
- W ap bay enfòmasyon kòm sa dwa, a moun ki konsène nan aktivite Caritas yo.
- Ou pap itilize pouw w ak enfliyan ou pou fè okenn magouy.

- W ap evite tout deklarasyon ki ka denigre, ofanse, favorize yon moun oubyen you gwoup moun sou baz sèks, laj, nasyonalite, ran sosyal ak relijyon.
- W ap kwape tout asèlman, abi, neglijans ak eksplowatasyon sou moun, espesyalman sa ki pi vilnerab yo.
- Ou pap pran, ni ou pap bay okenn travay ki pa vo pri li.
- Ou pap mele nan okenn zak koripsyon.
- W ap kenbe diyite w ak lonè w tout tan e tout kote.

**USAID** **CRS** **CATHOLIC RELIEF SERVICES** **CARITAS AYITI HAITI**

# Herramienta 6 Diálogo comunitario sobre la PEAS

Resumen	
<b>Propósito</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Proporciona orientación sobre cómo dirigir una discusión con la comunidad sobre sus perspectivas de la PEAS.</li> <li>■ Captura perspectivas sobre cómo la comunidad desea recibir información sobre la PEAS.</li> </ul>
<b>Cuándo usarla</b>	Ya sea muy temprano en el ciclo del proyecto para aumentar la conciencia inicial sobre la PEAS, o a medio término para evaluar la eficacia de los esfuerzos de sensibilización en PEAS.
<b>A quién involucrar</b>	Equipos del programa, equipo MEAL

## 1. Qué hacer y qué no hacer al organizar grupos focales sobre la PEAS\*

### Planificación y establecimiento de los grupos focales y las entrevistas a informantes clave

Decidir lo que desea decir, con quién desea hablar, y cómo se puede facilitar esto

#### Propósito y preferencias

Acordar el propósito de la discusión y explorar las preferencias



- Captar las perspectivas de la comunidad y el nivel de comprensión de la PEAS.
- Comprender los canales de información preferidos y relevantes para el contexto para los mensajes de PEAS
- Determinar cómo compartir mensajes de PEAS que sean relevantes y efectivos dado el contexto.
- Discutir los términos clave de antemano y cómo éstos pueden ser traducidos y comprendidos a través de los diferentes idiomas.

#### Protocolos

Capacitar al personal para responder a los reportes de EAS y recopilar datos de manera consistente



- Recordar al personal los protocolos de la organización para responder a alegaciones o incidentes de EAS, incluyendo la confidencialidad y excepciones a la confidencialidad.
- Ser consistente: intentar utilizar las mismas herramientas y métodos de recolección de datos en cada comunidad visitada y registrar los datos consistentemente, para permitir el análisis comparativo.
- Si está disponible, asigne o capacite a personal que pueda brindar primeros auxilios psicológicos si se necesita apoyo inmediato.

#### Participación

Crear las mejores condiciones para una participación amplia y profunda



- Dar voz a todos los grupos (p. ej., personas mayores, grupos religiosos, minorías étnicas, personas de diferentes edades y géneros) y a las personas con mayor riesgo de EAS (p. ej., mujeres, niñas, niños, adolescentes y personas con discapacidad).
- Considerar la diversidad de las personas que entrevistan y recopilan datos (género/etnia/idioma/edad) para que pueda tranquilizar a las y los participantes y promover una conversación abierta. Considerar tener una mujer facilitadora.
- Considerar limitar el tamaño del grupo a 10 personas o menos para permitir una conversación más profunda, dada la sensibilidad del tema. Considerar la relación entre el personal y las y los participantes para que las o los facilitadores no estén abrumados y cada participante reciba atención.
- Incluir preguntas abiertas, como ¿Por qué? ¿Cómo? ¿Cuándo?

#### Qué no hacer



- No incluir demasiadas preguntas cerradas, las cuales conducen a respuestas de sí o no y pueden no proporcionar mucha información. Por ejemplo, preguntar: “¿Puede decirme qué comportamiento se espera de las personas que trabajan en el sector humanitario?” en lugar de “¿Sabías que el comportamiento esperado de las personas que trabajan en el sector humanitario es XYZ?”
- No incluir preguntas sugerentes que dirijan al grupo a responder de una manera particular y limiten la oportunidad de escuchar la retroalimentación más abierta, importante e inesperada. Ejemplo de una pregunta sugerente: “¿No crees que las mujeres corren mayor riesgo de ser víctimas de EAS cuando van a buscar agua?” Respuestas posibles: Sí/No. Ejemplo de pregunta abierta sobre el mismo tema: “¿Cuándo crees que las mujeres corren mayor riesgo de ser víctimas de EAS?”

\*Basado en notas orientativas de:

- PMWG (Grupo de Trabajo para la Transversalización de la Protección). 2018. Protection Mainstreaming Monitoring, Evaluation and Learning Toolkit (Caja de Herramientas para el Monitoreo, la Evaluación y el Aprendizaje de la Transversalización de la Protección).
- Clúster Global de Protección. 2017. Protection Mainstreaming Toolkit (Caja de Herramientas para la Transversalización de la Protección).
- Caritas Australia. 2016. Case study guidelines (Directrices de estudio de casos).

## Presentando la discusión

Dar la bienvenida, hacer presentaciones y explicar propósito, proceso, derechos, conceptos y terminología

### Dar la bienvenida y presentar



- Dar la bienvenida a las y los participantes e invitarles a presentarse.
- Presentar a la/al facilitador y anotador, incluyendo nombres, organización y puestos.
- Presentar el tema. P. ej. *“Queremos saber si se sienten respetadas/respetados por las personas que trabajan en el sector humanitario. Queremos tener una idea de lo que ya saben sobre las posibles faltas de conducta de las personas que trabajan en el sector humanitario; por ejemplo, de carácter sexual. Queremos saber si cree que los servicios son seguros y cómo desea que se comparta la información relacionada con la EAS.”*

### Explicar el proceso



Explicar:

- Las funciones de la/el facilitador, anotador y participantes.
- Duración prevista de la discusión. Dejar que la persona/grupo sepa cuánto tiempo espera que la entrevista/discusión dure, y asegúrese de que estén dispuestos a hablar con usted. Respetar el tiempo de la gente.
- Reglas básicas (p. ej., teléfonos móviles apagados).
- La forma en que se llevará a cabo la discusión y los temas que se tratarán, haciendo hincapié en la importancia de que las y los participantes sean honestos a la hora de responder.

### Compartir el propósito, los derechos y puntos de ética



Explicar, en el idioma entendido por las y los participantes:

- El propósito de la recopilación de datos y la discusión, cómo se seleccionó a las y los participantes y cómo se utilizará la información recopilada.
- Que no hay respuestas correctas o incorrectas.
- Que la participación es voluntaria, y pueden negarse o retirarse, sin consecuencias. Las respuestas que den no afectarán si reciben servicios.
- Que no se espera que hablen de incidentes individuales de violencia y nunca deben revelar ninguna información personal identificable, como los nombres de personas sobrevivientes o perpetradoras.
- Que el equipo tomará notas y que algunos datos sobre las y los participantes podrán ser recopilados, pero no serán compartidos a menos que estén de acuerdo.
- Que, si alguien tiene inquietudes o quejas confidenciales, éstas se pueden compartir con la o el facilitador después de la sesión.
- Compartir instrucciones para obtener el consentimiento escrito u oral de las y los participantes.
- Que para niñas y niños, personas con discapacidades y otros grupos vulnerables, se puede compartir un formulario de consentimiento con días de antelación para que conozcan sobre su participación.

### La confidencialidad y sus límites

La confidencialidad se respetará dentro de ciertos límites. La estricta confidencialidad no siempre puede garantizarse debido a la obligación moral y/o jurídica de la organización de reportar e investigar. Aclarar cómo se utilizarán los datos, especialmente que ningún nombre se asociará con cualquiera de las discusiones.

### Aclarar la terminología



- Introducir términos/lenguaje clave para que todas las personas los entiendan de la misma manera. Los términos se pueden introducir al principio de la discusión o gradualmente a medida que avanza de un tema a otro. Por ejemplo: PEAS, abuso sexual, explotación.

### Qué no hacer



- Tener cuidado de no aumentar artificialmente las expectativas acerca de qué podría resultar de la información recopilada.
- No presione a las personas para que proporcionen una entrevista o participen en un grupo focal si no lo desean.

### Conduciendo la discusión

Crear un ambiente propicio para la discusión y la escucha



- Permitir que las personas hablen libremente y trate de no interrumpirlas.
- Escuchar con atención. Practicar la escucha activa.
- Empezar con preguntas simples.
- Estar alerta a los signos y comportamientos no verbales que indiquen cuán cómoda está la persona, y ajustar los temas y el cronograma en consecuencia.
- Ser educada/o.
- Tomar notas.

#### Qué no hacer



- No poner a las y los participantes en una situación comprometedor haciendo preguntas que puedan estigmatizarlos o ponerlos en peligro.
- No apresurar a las y los participantes; esto puede significar hacer menos preguntas.
- No hacer promesas ni crear expectativas sobre el apoyo a futuro.

### Conclusión del debate y seguimiento

Ofrecer a las y los participantes la oportunidad de hacer preguntas, compartir más y recibir apoyo de seguimiento.



- Invitar a las y los participantes a proporcionar más información o aportes. Darles la oportunidad de hacer preguntas o compartir ideas sobre temas adicionales.
- Agradecerles por su tiempo e ideas.
- Proporcionarles información de contacto si desean compartir algo más con el equipo de facilitación.
- Informar a la persona pertinente (p. ej., punto focal de protección) de cualquier problema o queja sensible, y proporcionar información de contacto.

#### Qué no hacer



- No prometer que podrá hacer cambios basados en la retroalimentación general del programa (además de las cuestiones relacionadas con la PEAS), pero pasar la retroalimentación general que reciba sobre el programa a la gerencia del programa.

#### Reiterar el concepto de la confidencialidad y sus límites

Confirmar que la confidencialidad se respetará dentro de ciertos límites. La estricta confidencialidad no siempre puede garantizarse debido a la obligación moral y/o jurídica de la organización de reportar e investigar. Aclarar nuevamente cómo se utilizarán los datos, especialmente que ningún nombre se asociará con cualquiera de las discusiones.

## 2. Ejemplo de cuestionario para el diálogo comunitario

### Preguntas sobre cómo las comunidades reciben información general

- ¿Cuáles son los canales de comunicación más útiles disponibles para ustedes ahora?

Material impreso	Medios de internet, móviles y de radiodifusión	Artes creativas	En persona
Folletos	Televisión	Cine y vídeo	De boca en boca
Periódicos	Radio	Teatro (incluido el teatro de calle)	Altavoz
Revistas	Internet	Música	De puerta en puerta
Afiches	Redes sociales		
Vallas publicitarias	Celular (Llamadas/SMS)		

### Preguntas sobre fuentes de información confiables

- ¿En qué tres fuentes de información confían más?

Fuentes específicas de los medios de comunicación	Persona/institución específica	
Televisión (especificar canal)	Gobierno	Trabajador/a de ONG
Radio (especifique la estación)	Lideresa/líder comunitario	Personal de la ONU
Medios impresos (especificar periódico, revista, etc.)	Otros miembros de la comunidad	Profesional de la salud
Internet (especificar el sitio web)	Lideresa o líder religioso	Policía
Redes sociales (especificar)	Fuerzas armadas / ejército	
Otro:	Otro:	Otro:
No sé	Se negó a responder	

- ¿En qué tres fuentes confían menos?
- ¿Existen grupos (p. ej., hombres, mujeres, personas mayores y personas con discapacidad) que confíen en diferentes fuentes de información? [Pregunta abierta: anotar al lado]

### Preguntas sobre barreras para recibir información

- ¿Qué le impide obtener la información que necesita ahora?

Falta de acceso a la electricidad	No confío en la información que viene de...	Mi dispositivo está perdido o dañado: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ TV, radio</li> <li>■ Computadora</li> <li>■ Teléfono móvil</li> </ul>
La red móvil ha caído	La estación de TV/ radio ya no está funcionando (especifique lo que pasó)	
La información está en el idioma equivocado	No puedo comprar crédito telefónico	
La información está escrita y no puedo leer	Otro	
No sé	Se negó a responder	

- ¿Qué grupos (mujeres, niños, grupos minoritarios) de la comunidad tienen más dificultades para obtener información y por qué? (Esta es una pregunta abierta usando qué y por qué.)

### Preguntas sobre las necesidades adicionales de información sobre la PEAS

- ¿Cuál sería la mejor manera de asegurarse de que todas las personas de la comunidad escuchen acerca de la PEAS?

### Preguntas sobre las preferencias para comunicarse con la organización

- ¿Cuáles son las tres formas que le gustaría utilizar para comunicarse con las agencias de ayuda en relación con la PEAS? (p. ej. hacer una pregunta, quejarse o hacer una sugerencia)

Cara a cara (en casa)	SMS	Redes sociales (especificar)	Tweet
Cara a cara (oficina/ servicio de asistencia)	Correo electrónico	Caja de sugerencias	Otro
Llamada telefónica	Carta	Programa de radio/ TV	No sabe

### Preguntas específicas sobre la PEAS

- ¿Conoce los estándares de comportamiento del personal definidos en el código de conducta de CRS? Si es así, ¿cómo se enteró de ellos?
- ¿Cuáles cree que son ejemplos de faltas de conducta por parte de CRS o de trabajadores del sector humanitario?
- ¿Qué cree que la comunidad necesita saber sobre el comportamiento de las personas que trabajan en el sector humanitario o de ONG?
- ¿Cuál sería la manera más efectiva para que usted aprenda sobre los estándares de comportamiento esperados del personal humanitario?
- ¿Hay algún canal oficial que usted conozca que pueda usar para reportar las faltas de conducta del personal humanitario que trabaja en su comunidad? Si es así, ¿cómo se enteró de esto?
- ¿Hay grupos en la comunidad que tendrían dificultades para usar estos canales para reportar las faltas de conducta? ¿Cómo se pueden abordar estas barreras?
- ¿Sobre qué necesita saber más? ¿Tiene más preguntas sobre la PEAS?

Comportamiento esperado y prohibido del personal (incluyendo ejemplos)	Cómo comunicar las inquietudes
Qué compromisos ha asumido la organización	Qué sucede cuando se presenta una queja
Cómo mantenerse a salvo para prevenir ataques/acoso	Cómo obtener ayuda después de un ataque o acoso
Otro	

## Cierre

- Agradecer a las personas por su participación.
- Explicar para qué se utilizará la información compartida en el cuestionario.
- Dejar tiempo para responder cualquier pregunta que las o los participantes puedan tener y proporcionarles información de contacto si desean compartir información adicional o hacer preguntas.

## Bibliografía

- [Best practice guide: Inter-agency community-based complaints mechanisms](#) (Guía de mejores prácticas: Mecanismos de quejas interinstitucionales y comunitarios), IASC, 2016.
- [Guidance note: How to communicate safeguarding and PSEA messages to communities during COVID-19](#), (Cómo comunicar mensajes de salvaguarda y PEAS a las comunidades durante COVID-19), PEAS, 2020.
- [Communication toolbox: Practical guidance for program managers to improve communication with participants and community members](#) (Caja de herramientas de comunicación: Orientación práctica para directores de programas para mejorar la comunicación con participantes y miembros de la comunidad), CRS, 2013.
- [PSEAH implementation quick reference handbook](#) (Manual de referencia rápida para la implementación de PEAS), CHS Alliance, 2017.
- [The Good Enough Guide - Impact measurement and accountability in emergencies](#) (The Good Enough Guide: medición de impacto y rendición de cuentas en emergencias), Emergency Capacity Building Project, 2017.
- [IASC Six Core Principles Relating to Sexual Exploitation and Abuse, 2019](#) (Seis Principios Básicos del IASC Relativos a la Explotación y los Abusos Sexuales), 2019.
- [Versión en lenguaje sencillo de los Principios de PSEA traducidos a más de 100 idiomas. Por encima de los Seis Principios Básicos traducidos a más de 100 idiomas](#) (estos no reflejan la última actualización del Principio 4). IASC
- [Interim technical note: Protection from sexual exploitation and abuse \(PSEA\) during COVID-19](#) (Nota técnica provisional: Protección contra la explotación y los abusos sexuales (PEAS) durante COVID-19), IASC, 31 de marzo de 2020.
- [CRS recommendations: Guidance on community engagement in light of COVID-19](#) (Recomendaciones de CRS: Orientación sobre la participación comunitaria a la luz de COVID-19) (CRS 2020).
- [Checklist to protect from sexual exploitation and abuse during COVID-19](#) (Lista de verificación para proteger de la explotación y los abusos sexuales durante el COVID-19 (IASC 2020).

## Recursos adicionales

- [PSEA communication material](#) (Material de comunicación de PEAS), ONU. Materiales de comunicación que se pueden adaptar.
- [The language and culture of PSEA: Workshop outcome report](#) (El lenguaje y la cultura de PEAS: Reporte de resultados de taller), InterAction, 17 de diciembre 2019. Describe aspectos lingüísticos y culturales clave.
- [No excuse for abuse: Preventing sexual exploitation and abuse in humanitarian action \(No hay excusa para el abuso: Previniendo la explotación y los abusos sexuales en la acción humanitaria\)](#), InterAction. 20 de marzo 2020. Video, disponible en varios idiomas.
- [Translators Without Borders Glossaries](#) (Glosarios de Traductores sin Fronteras). Incluye terminología relacionada con el género y la protección en múltiples idiomas.
- [Hotline in a Box](#) (Caja de herramientas para implementar una línea telefónica de asistencia), IFRC, 2020. Herramientas para ayudar a evaluar, establecer y gestionar canales para comunicarse con las comunidades.
- [AAPSM Partners Toolkit](#) (Caja de Herramientas para socios AAPSM) (USAID 2021).

# Desarrollo de políticas y medidas de recursos humanos de PEAS

## T Herramientas

- Herramienta 1: Reclutamiento, inducción, y entrenamiento del personal
- Herramienta 2: Plan de desarrollo del código de conducta y ética
- Herramienta 3: Lista de verificación del código de conducta
- Folleto 4.3 Política de reclutamiento seguro (CAFOD)
- Folleto 4.4 Abordando la salvaguarda en las entrevistas (CAFOD)
- Folleto 4.5 Verificación de antecedentes policiales (CAFOD)
- Folleto 4.6 Solicitud de referencias (CAFOD)
- Folleto 4.7: La salvaguarda en las descripciones de puesto

## Grupo objetivo



Puntos focales de  
PEAS/salvaguarda/  
protección



Personal  
administrativo



Alta  
gerencia

# Herramienta 1 Reclutamiento, inducción, y entrenamiento del personal

El propósito de este documento es apoyar a los socios de CRS en el desarrollo de procesos de recursos humanos que sean sensibles a la protección contra la explotación y los abusos sexuales (PEAS). La Parte I proporciona una guía básica para incorporar medidas de PEAS a los procesos de Recursos Humanos, con un enfoque particular en el reclutamiento y verificación de antecedentes del personal y las personas voluntarias. La Parte II proporciona recomendaciones de inducción y entrenamiento relevantes a PEAS. Todas las medidas recomendadas están basadas en estándares internacionales de PEAS.

## I. RECLUTAMIENTO Y VERIFICACIÓN DE ANTECEDENTES DEL PERSONAL

El personal de recursos humanos o la/el gerente contratación deberán asegurarse de que todas las contrataciones nuevas o potenciales comprendan el compromiso organizacional con la protección contra la explotación y los abusos sexuales, y las expectativas hacia ellos/ellas como potenciales miembros del personal. Esto significa definir protocolos, mecanismos e instrumentos organizacionales para el proceso de reclutamiento. Estos deberían asegurar que las y los candidatos no hayan participado en actividades que no estén alineadas con el compromiso de la organización con la PEAS. El término “personal” en este documento se refiere a empleados/empleadas, voluntarios/voluntarias, consultores/consultoras y pasantes.

### Incluir compromisos con la PEAS en los anuncios de empleo

Informar al candidato o a la candidata de la visión y misión de la organización, así como de su cultura, valores y principios que prevengan la explotación y los abusos sexuales por parte de sus empleados. Esto se puede hacer en la descripción de puesto, en la página de reclutamiento o en el formulario de solicitud. Para las solicitudes en línea, esto deberá ser reiterado, y las candidatas/los candidatos invitados a reflexionar sobre sus valores personales y cómo se alinean con los de la organización, demostrando una motivación basada en valores para el trabajo solicitado.

- Ejemplo de declaración: *“La organización requiere que su personal trate a todas las personas con dignidad y respeto, y prevenga activamente el acoso, el abuso, la explotación y la trata de personas en todas partes y en todo momento.”*
- La declaración de valores puede resaltar valores clave como la honestidad, la integridad, la valentía, el respeto, la diversidad, el compromiso, la buena administración y la rendición de cuentas.
- Incluir declaraciones específicas que se centren en la motivación del candidato o de la candidata para el trabajo: *“Estamos buscando personas que son guiadas por valores y motivadas por obtener resultados.”*
- Los principios básicos humanitarios que defiende la organización pueden incluir neutralidad, imparcialidad, humanidad, e independencia.
- El anuncio de empleo deberá resaltar la necesidad de parte de la organización en reclutar personal con ciertos valores clave.
- Incluir un resumen de las responsabilidades clave, requisitos esenciales, como también los aspectos más interesantes del puesto.
- Describir la cultura organizacional y el ambiente laboral y enumerar beneficios y oportunidades de crecimiento.
- Ser estratégico al anunciar en las plataformas más apropiadas para alcanzar la audiencia deseada para el puesto.



*El personal de recursos humanos o la/el gerente de contratación deben asegurarse de que todas y todos los empleados nuevos y potenciales comprendan el compromiso organizacional con la PEAS y las expectativas hacia ellas/ellos como potenciales miembros del personal.*

## Incluir elementos de PEAS en las descripciones de puesto

Una descripción de puesto ofrece una visión general del puesto, incluyendo las responsabilidades, los requisitos y las competencias requeridas. Revisar la descripción de puesto con la/el gerente de contratación y el punto focal de PEAS para confirmar el nivel de interacción con las poblaciones vulnerables.

- Las descripciones de puesto deberán incluir cláusulas en las que se describe la conducta que se espera del personal y referirse a la política de PEAS de la organización.
- Cuanto más alto sea el nivel de interacción previsto con las poblaciones vulnerables, mayor será el riesgo potencial para esas poblaciones y, por lo tanto, mayor será la necesidad de chequear antecedentes y cumplir con el deber de diligencia. En el anuncio de empleo, incluir cláusulas adecuadas sobre la realización de esos procesos.
- Para puestos que impliquen trabajo directo con niñas y niños, exigir que las y los candidatos firmen una declaración indicando que no tienen ningún antecedente penal relacionado con el abuso y/o la explotación de niñas o niños. Esto no debe sustituir la verificación independiente de antecedentes penales y referencias de un candidato o una candidata (siempre que sea posible).
- Incluir competencias y talentos específicos, como la escucha precisa y activa, la integridad, la rendición de cuentas, la construcción de relaciones, el compromiso con el trabajo, la consistencia, la fiabilidad, el control emocional, la libertad de prejuicios y el manejo del estrés.

## Verificar las brechas en el historial laboral durante la entrevista

Solicitar más información sobre cualquier brecha en el historial laboral de la o del candidato, indagando en lo siguiente:

- ¿Cómo pasó su tiempo entre trabajos?
- ¿Colaboró en algún trabajo voluntario o comunitario? Solicitar referencias (nombres y contactos) de estas actividades

## Hacer preguntas relacionadas a la PEAS durante la entrevista y las pruebas escritas

Proporcionar a la gerencia de contratación ejemplos de preguntas o escenarios basados en la política de PEAS de la organización, y el código de conducta y ética, incluyendo visión, misión y valores.

- Durante el proceso de entrevista, discutir las políticas sobre las relaciones entre el personal y las personas que participan en los programas y evaluar las respuestas de la persona entrevistada a las preguntas relacionadas con las relaciones sexuales con las y los participantes del programa y su vulnerabilidad.
- Incluir al punto focal de PEAS en el proceso de entrevista.
- Preguntar:
  - *Pedir al candidato o a la candidata que describa situaciones laborales anteriores en las que su moral e integridad han jugado un papel significativo en el resultado.*
  - *Hacer preguntas específicas sobre las opiniones de sus compañeros sobre su desempeño en puestos anteriores.*
  - *Al final de la entrevista, pedir los datos de contacto de los compañeros mencionados en la entrevista con el fin de ponerse en contacto con ellos y hacer preguntas sobre el candidato o la candidata.*



**Busca más información sobre cualquier brecha en la historia laboral de un candidato o una candidata.**

## Apuntar a que el reclutamiento sea equilibrado en cuanto al género

Para facilitar los reportes de cuestiones delicadas, diversificar la composición del personal por género, especialmente cuando los empleos incluyan el trabajo directo con mujeres, niñas y niños.



- Revisar los requisitos del puesto de trabajo con la/el gerente de contratación para asegurar que no haya limitaciones en el grupo de candidatos. Por ejemplo, en cierto contexto, puede que las mujeres tengan menos educación formal que los hombres (debido a acceso limitado). Sin embargo, pueden que hayan tenido experiencia considerable de trabajo y en las comunidades que les brinde el conocimiento y herramientas requeridas para el puesto.



- Asegurar que el anuncio de empleo y la estrategia de su publicación no se limiten a plataformas en línea que pudieran excluir a ciertas personas candidatas.
- En el anuncio del empleo, incluir información que pueda atraer un porcentaje mayor de candidatas mujeres, incluyendo detallar las políticas y beneficios de la organización, tales como licencia de maternidad, apoyo para lactancia exclusiva, la disponibilidad de cuidado de niños en la oficina, y horas laborales flexibles.



**Vigilar el balance de género entre el personal y tratar de lograr el equilibrio entre los géneros en todos los niveles de responsabilidad, tanto en las oficinas principales como en las secundarias, y entre el personal contratado y los voluntarios o voluntarias.**



- Durante el reclutamiento de candidatos, asegurar que se soliciten recomendaciones del personal masculino y femenino sobre los varios candidatos que ellos consideren expertos en el área, y que puedan ser reclutados para puestos actuales o futuros.



- Al definir a los miembros del comité de contratación y panel de entrevista, recordarles a las/ los gerentes de contratación que deberán elegir personal de un rango diverso (en cuanto a edades y etnias) de ambos géneros para asegurar aportes inclusivos.



- Enfatizar adecuadamente aquellas competencias no-técnicas que puedan ayudar a incluir un grupo de candidatos más diverso.



- No preguntar a las candidatas mujeres si planean tener hijos y luego, si responden afirmativamente, decirles que no serán una buena opción porque no podrán viajar lo suficiente para el puesto.



- Dado que es posible que algunas candidatas no tengan tanta experiencia laboral remunerada como los candidatos hombres, se sugiere cierta flexibilidad en el proceso de referencias, incluso permitiendo referencias no laborales, como las de un maestro o una persona líder de la comunidad.

- Asegurar que se evalúen internamente los salarios para que las mujeres y los hombres reciban el mismo sueldo por el mismo puesto.



## Realizar la verificación de antecedentes penales y de referencias

Solicite al menos dos referencias de empleadores anteriores. *Nota: El estándar de CRS son tres referencias.* El o la gerente de RR. HH. y el o la gerente de contratación deben discutir a quién contactar para las referencias basadas en los requisitos del puesto y el historial de empleo compartido. Se podrían buscar referencias de supervisores y pares del candidato. Las referencias proporcionadas por los candidatos no deberían ser las únicas utilizadas. Se pueden buscar referencias adicionales que destaquen aspectos de la integridad personal y moral y, en el caso de las organizaciones basadas en la fe, suelen provenir de líderes religiosos de la comunidad. Elaborar una lista de verificación de referencias e incluir preguntas relacionadas con la salvaguarda/PEAS. Comprobar la referencia por teléfono o por chat de video (Skype, Zoom) pero no por correo electrónico. Es vital verificar quién está completando la referencia, y escuchar el tono y la sinceridad de sus respuestas.

- Asegurar que las referencias sean recopiladas de manera rigurosa y que sigan un formato o lista específica. Deberán incluir preguntas sobre salvaguarda y medidas disciplinarias.
- Si la información obtenida de una referencia suscita dudas, éstas deberán comunicarse muy claramente al personal y a la gerencia de contratación y registrarse por escrito.
- Ejemplos de preguntas al solicitar una referencia:
  - *¿Cuál era la naturaleza del puesto anterior del candidato o candidata?*
  - *¿Cómo evaluaría su rendimiento en general? ¿Pobre, satisfactorio, bueno o excelente?*
  - *¿Cómo interactuó el candidato/la candidata con las demás personas?*
  - *¿Por qué el candidato/la candidata dejó el trabajo?*
  - *¿Tiene alguna preocupación de que el candidato/ la candidata trabaje con poblaciones en riesgo y/o hay algo que pueda preocupar a nuestra organización?*
  - *¿Sabe si el candidato/la candidata tiene antecedentes penales o cualquier problema relacionado con la protección de menores que nuestra organización debería conocer?*
  - *En cualquier etapa de su empleo, ¿hubo alguna medida disciplinaria contra el candidato/la candidata relacionada con cuestiones de salvaguarda?*
- Solicitar el consentimiento por escrito de la candidata o del candidato seleccionado para realizar una verificación de antecedentes/antecedentes penales. Incluir una declaración por parte de la o del candidato confirmando que la información es verdadera, así como las consecuencias de cualquier inexactitud, omisión o falsificación relacionadas con el proceso de verificación de antecedentes. Las consecuencias deben incluir la inhabilitación del proceso de selección o la terminación inmediata del contrato en caso ya haya habido una contratación.
- Realizar verificación de antecedentes de la o del candidato seleccionado (internacionales y nacionales), incluyendo una verificación de antecedentes penales en su país de origen y en otros países en los que haya trabajado, siempre que sea posible.
- Si surgiera alguna inquietud durante la verificación de referencias, solicitar más información de parte de la o del candidato.
- En ninguna circunstancia debe renunciarse a un procedimiento exhaustivo de verificación de referencias, ni siquiera en una respuesta humanitaria de primera fase. La experiencia ha demostrado que el hecho de no emprender un proceso exhaustivo puede dar lugar a que se tarde más en despedir y reemplazar a candidatos inadecuados. En el peor de los casos, puede hacer que las poblaciones afectadas estén expuestas al riesgo.



**Comprobar los antecedentes de la candidata o candidato seleccionado (internacional y nacional), incluyendo una comprobación de los antecedentes penales en su país de origen y en otros países en los que haya trabajado, siempre que sea posible.**

## Todos los contratos del personal incluyen elementos de PEAS y el código de conducta de la organización

- Todos los contratos del personal incluyen una declaración de entendimiento y de adhesión al código de conducta de la organización.
- Todos los contratos incluyen copias de los [Seis Principios Básicos Relacionados a la Explotación y los abusos Sexuales del IASC](#), 2019.
- El código de conducta incluye como mínimo los mismos principios.
- Todos los contratos del personal incluyen los valores de la organización, como también su misión y visión.
- Todos los documentos firmados se mantienen dentro de los expedientes de empleados.

## II. MEDIDAS DE PEAS EN LA INDUCCIÓN Y EL ENTRENAMIENTO DEL PERSONAL

Todo el personal nuevo recibe una inducción sobre las políticas de PEAS.<sup>1</sup>

El personal será instruido rigurosamente sobre el código de conducta y los mecanismos de quejas e investigación de la explotación y los abusos sexuales (EAS). El personal tendrá tiempo para discutir y entender a fondo las políticas relevantes de PEAS, como también los procedimientos, tales como las consecuencias del incumplimiento del código de conducta.

La agencia distribuye el código de conducta, en idioma inglés o traducido, a todo el personal.

Un entrenamiento básico de PEAS forma parte del proceso de inducción, para asegurar que todo el personal conozca sobre la prevención y medidas de respuesta a temas de EAS. Establecer y administrar un sistema que verifique la comprensión por parte del personal y las personas voluntarias del contenido de la capacitación de salvaguarda (por ejemplo, una prueba post-capacitación). Asegurar que se considere la salvaguarda durante las evaluaciones de desempeño, incluyendo los periodos de prueba.

El personal que tenga contacto directo con las y los participantes de programas recibe una capacitación completa en PEAS. Esta incluirá las causas y consecuencias de violencia basada en género (VBG) y EAS. El personal que trabaje directamente con menores también recibirá una capacitación sobre la protección de la niñez.

Aquellas personas empleadas que trabajen con mecanismos de retroalimentación y respuesta (sea entre organismos o basado en proyectos) y están recibiendo retroalimentación delicada, recibirán entrenamiento adicional de PEAS en sistemas de reportes como un requisito de la inducción.

Aquellas personas empleadas que trabajen sin supervisión y durante periodos prolongados con mujeres, niñas y niños serán seleccionadas especialmente para recibir apoyo, asesoramiento, y entrenamiento en PEAS.

Todo el personal recibe capacitación anual para actualizarse sobre el código de conducta y PEAS, y aprende sobre el mecanismo para presentar quejas y reportes de faltas de conducta.

El código de conducta (ya sea en su versión simplificada o completa con los principios esenciales del IASC como mínimo) se muestra en todas las áreas operativas y de oficina.

La gerencia y la alta dirección tienen un papel particular y la responsabilidad de asegurar que se implemente una estrategia de capacitación para dar a conocer temas como la igualdad de género, VBG, derechos humanos, prevención de y respuesta a EAS, y el código de conducta, como también la presentación de reportes de presuntos incidentes.

La política de PEAS e información de mecanismos de reportes (formularios para reportar EAS)<sup>2</sup> estarán disponibles en el campo para referencia del personal. Se visualizarán en todas las agencias y ubicaciones, materiales de PEAS motivando al personal a reportar malas conductas de PEAS.

Durante el retiro anual, el personal tendrá la oportunidad de discutir sobre los valores organizacionales y personales, y cómo estos influyen sus motivaciones.

Revisar continuamente, identificar brechas, y fortalecer los procesos de reclutamiento en lo referente a la salvaguarda.

1. Ejemplo de Política: [Política de Protección de la Explotación y los Abusos Sexuales y la Protección de la Niñez](#), CARE International.

2. [Formulario de referencias de quejas de EAS](#), Grupo de Trabajo de PEAS.

# Herramienta 2 Plan de desarrollo del código de conducta y ética

Esta sección tiene como meta asistir a las organizaciones socias de CRS a desarrollar o revisar sus códigos de conducta. Estipula acciones primarias y recomendadas que contribuyen al desarrollo de un código de conducta comprensivo, basado en estándares internacionales y principios de PEAS. Un código de conducta sirve dos propósitos primarios: protege a aquellas personas a quienes la organización sirve y protege la reputación de la organización y su personal. Utilice esta lista de verificación de código de conducta.

■ Acciones Primarias    ■ Acciones Recomendadas

	Acciones	S/N
1	Asegurar que la alta dirección se comprometa al apoyo continuo del proceso de desarrollo del código de conducta. La alta dirección deberá presentar, liderar, y fomentar consultorías generalizadas ante todo el personal, voluntarias, voluntarios y socios para asegurar que el código responda al contexto operativo de la organización.	
2	A través de un proceso consultivo, definir el alcance y aplicación del código, y que esté alineado con los valores, la visión y la misión de la organización. Definir a qué miembros del personal aplica el código y bajo cuáles circunstancias (por ejemplo, si aplica fuera de horas laborales). Si cualquier miembro del personal fuera excluido de la aplicación del código, definir esto también y definir si cualquier contexto operativo requiere estándares adicionales/diferentes al código.	
3	Consultar e identificar otras formas de conducta prohibida más allá de todas las formas de explotación y abuso (tales como hostigamiento, abuso de alcohol y sustancias, portar armas, etc).	
4	Consultar e identificar las actitudes y comportamiento del personal, tales como sensibilidad cultural, que estén alineados a los valores, misión, visión, y principios de la organización.	
5	Consultar estándares de Recursos Humanos y leyes nacionales relacionadas a diferentes medidas disciplinarias que deberán aplicarse en caso de un incumplimiento del código, hasta e incluyendo el despido.	
6	Definir y desarrollar políticas y procedimientos en apoyo a los requisitos para reportar casos de incumplimiento del código, para ser utilizados tanto por todo el personal y participantes del programa) (e.g., política de denuncia de irregularidades, <sup>3</sup> procesos internos de reportes, retroalimentación y quejas, manual de recursos humanos).	
7	Definir claramente la terminología y utilizarla consistentemente, al referirse a cualquier tipo de comportamiento no permitido, o que represente un incumplimiento del código.	
8	Consultar y definir por escrito dentro del documento de reportes internos, el proceso de investigación que se llevaría a cabo en casos de explotación y abusos sexuales, y explicar cuándo se llevarían a cabo las investigaciones.	
9	Definir y referirse a la política de confidencialidad de la organización <sup>4</sup> abordando el tema de compartir información interna con personas y entidades fuera de la organización.	
10	Definir la aplicación e inclusión del código a todos los contratos y acuerdos u otros documentos relacionados a relaciones contractuales a las cuales la organización podría comprometerse; como también documentos internos (e.g. contratos laborales nuevos y existentes, contratos de servicio, descripciones de puesto, términos de referencia y sistemas de evaluaciones de desempeño).	

3. Ejemplo de Política de denuncia de irregularidades: [Sample Whistleblower Protection Policy](#) (Ejemplo de Política de Protección de Personas que Denuncian Irregularidades), National Council of Nonprofits. [ENG]

4. Ejemplo de Política de Confidencialidad: [Sample Confidentiality Agreements for Information about Clients](#) (Muestra de Acuerdos de Confidencialidad para Información sobre Clientes), National Council of Nonprofits. [ENG]

11	Decidir y definir la persona responsable dentro de la organización de asegurarse que se implemente, monitoree, y evalúe el código. Dicha decisión deberá definir claramente la responsabilidad primaria de la gerencia en asegurar que todo el personal esté informado, y que reciba y entienda el código; sea por capacitación, actualizaciones frecuentes de cualquier cambio al código, y concientización y evaluaciones del desempeño del personal según las disposiciones del código.	
12	<p>Antes de finalizar el código, consultar con una o un experto legal para asegurar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Que el código se alinee con las leyes laborales nacionales de la organización en el país de registro de la misma</li> <li>■ Que el código sea consistente</li> <li>■ Que el personal deba rendir cuentas legales en caso de un incumplimiento del código</li> </ul> <p>Las organizaciones miembros de redes globales deberán consultar sus estructuras respectivas al momento de alinear su código a estándares conjuntos (e.g., Caritas Internationalis<sup>5</sup>).</p>	
13	Planificar una revisión regular del código (e.g. cada dos años), para asegurar que el código de la agencia corresponda con el contexto laboral, y que se lleve a cabo cualquier actualización del sector de asistencia humanitaria en cuanto a los estándares de comportamiento (e.g. Los Principios Esenciales de la Explotación y los Abusos Sexuales actualizados según el IASC). Todas las actualizaciones al código de conducta deberán ser distribuidas puntualmente por la organización.	
14	Desarrollar e implementar una estrategia para la distribución y capacitación del código de conducta para todo el personal existente y futuro, en todos los niveles de la organización.	

5. [Código de Ética y Código de Conducta para Empleados](#), Caritas Internationalis.

# Herramienta 3 Lista de verificación del código de conducta

## Lista de verificación del contenido mínimo del Código de Conducta y Ética

### ■ Definir el alcance y el propósito del código de conducta.<sup>1</sup>

- Este Código de Conducta (el “Código”) se aplica a todo el personal. Para los efectos del Código, cualquier persona que trabaje para la organización con un contrato de trabajo o de otro modo (como realizando prácticas, un contrato de consultoría o como voluntaria) se considera miembro del personal.
- El Código es aplicable en todo momento. Las infracciones al Código de Conducta son motivo de acción disciplinaria, que puede llegar hasta el despido.
- El Código se desarrolla de acuerdo con las normas internacionales y de la ONU, reconociendo al mismo tiempo la importancia de las leyes y culturas locales. Se espera que el personal respete las leyes locales dondequiera que operen, excepto donde el Código de Conducta sea más estricto, en cuyo caso se aplica el Código.

### ■ Incluir códigos o declaraciones de ética profesional existentes.

- La conducta del personal debe caracterizarse por la integridad, el respeto y la lealtad a los intereses de la organización y de ninguna manera debe dañar o comprometer su reputación.
- El personal debe mostrar el debido respeto, particularmente a través de su conducta, vestimenta e idioma, por las creencias religiosas, usos y costumbres, reglas, prácticas y hábitos de la gente del país o contexto en el que se encuentra y de su lugar de trabajo.
- Las reglas establecidas en el Código tienen como objetivo promover la seguridad, asegurar el respeto a las personas con las que la organización entra en contacto, proteger al personal y proyectar una imagen positiva de la organización, para garantizar la efectividad e integridad de su trabajo.

### ■ Incluir los Seis Principios Básicos del IASC relativos con la explotación y losl abuso sexuales.

- La explotación y los abusos sexuales por parte de las personas que trabajan en el sector humanitario constituyen actos de falta grave y, por lo tanto, son motivo de despido.
- La actividad sexual con niños (personas menores de 18 años) está prohibida independientemente de la mayoría de edad o la edad de consentimiento local. La creencia errónea con respecto a la edad de una niña o un niño no es una defensa.
- Se prohíbe el intercambio de dinero, empleo, bienes o servicios por sexo, incluidos favores sexuales u otras formas de comportamiento humillante, degradante o explotador. Esto incluye el intercambio de asistencia que se debe a las personas beneficiarias.
- Se prohíbe cualquier relación sexual entre quienes brindan asistencia y protección humanitaria y una persona que se beneficia de dicha asistencia y protección humanitaria que implique el uso indebido de rango o posición. Estas relaciones socavan la credibilidad y la integridad del trabajo de ayuda humanitaria.
- Cuando una persona que trabaja en el sector humanitario desarrolle inquietudes o sospechas con respecto al abuso o explotación sexual por parte de una o un compañero de trabajo, ya sea en la misma agencia o no, debe informar tales inquietudes a través de los mecanismos de reporte establecidos por la agencia.
- Las agencias humanitarias están obligadas a crear y mantener un entorno que prevenga la explotación y abusos sexuales y promueva la implementación de su código de conducta. Los miembros de la gerencia de todos los niveles tienen responsabilidades particulares para apoyar y desarrollar sistemas que mantengan este entorno.

### ■ Incluir reglas específicas relacionadas con la PEAS para el comportamiento del personal.

- Se prohíbe la compra de servicios sexuales y la práctica de la explotación sexual. La explotación sexual se entiende como abuso de autoridad, confianza o situación de vulnerabilidad con fines sexuales a cambio de dinero, trabajo, bienes o servicios.
- Tener una relación sexual con una niña o niño (persona menor de 18 años) o incitar u obligar a una niña o niño a participar en actividades de carácter sexual, tenga o no conocimiento del acto cometido e independientemente de consentimiento, está prohibido. Esta prohibición también cubre las actividades pornográficas (fotos, videos, juegos, etc.) que no impliquen contacto sexual con la persona menor de edad, así como la adquisición, almacenamiento o circulación de documentos de carácter pedofílico, independientemente del medio utilizado.
- El Código obliga al personal a reportar inquietudes, sospechas y/o incidentes de abuso, explotación o infracciones de este Código, independientemente de cuándo sucedió.

1. Ver ejemplo de un Código de Conducta (Comité Internacional de la Cruz Roja 2018)

**Incluir otras reglas relevantes para la PEAS.**

- Se prohíbe al personal utilizar equipos de TI, software o plataformas de correo electrónico y redes sociales para participar en actividades que sean ilegales según las leyes locales o internacionales o que fomenten conductas que constituirían un delito. Esto incluye cualquier material que intimide o acose a cualquier grupo basándose en características protegidas o aliente el extremismo.
- Se prohíbe al personal tomar fotografías, filmar o realizar grabaciones de audio en el desempeño de sus funciones, independientemente del medio utilizado, a menos que su trabajo así lo requiera, o que obtenga la aprobación de la organización.
- Se prohíbe al personal utilizar equipos de TI para ver, descargar, crear, distribuir o guardar en cualquier formato material inapropiado o abusivo que incluya, entre otros, pornografía o representaciones de abuso infantil.

**Incluir información sobre cómo reportar quejas.**

- El personal está obligado a llamar la atención de la o del gerente correspondiente sobre cualquier incidente, abuso o inquietud potencial que presencie, del que tenga conocimiento o sospeche que parezca violar las normas contenidas en este Código. Los reportes de inquietudes del personal están protegidos por la Política de Divulgación de Negligencia en el Lugar de Trabajo.
- El personal que tenga una queja o inquietud relacionada con el incumplimiento del Código debe informarlo de inmediato a su superior jerárquico. Si el miembro del personal no se siente cómodo informando a su superior jerárquico, puede hacerlo ante la Alta Dirección o un miembro del equipo de RR. HH.
- El personal que reciba reportes o inquietudes está obligado a actuar o remitir el reporte de inmediato según la Política y los procedimientos de quejas de la organización.
- Correo electrónico para reportar quejas: muestra@xxxx.org
- Enlace a la plataforma de reportes confidenciales en línea: http // xxxx
- El personal también puede presentar una queja en persona, por carta o por teléfono a una de las personas enumeradas: gerente de línea, gerente de RR. HH. o gerente de finanzas y administración, Dirección Ejecutiva.

**Incluir declaraciones de recibo y acuse de recibo.**

- Al aceptar mi nombramiento, me comprometo a cumplir con mis funciones y regular mi conducta de acuerdo con los requisitos de este Código.
- Línea de firma con fecha y ubicación.

Una version extendida de esta lista de verificación está disponible en [EFOM](#).

**Otros recursos para RR. HH.**

- Folleto 4.3 Política de reclutamiento seguro (CAFOD)
- Folleto 4.4 Abordando la salvaguarda en las entrevistas (CAFOD)
- Folleto 4.5 Verificación de antecedentes policiales (CAFOD)
- Folleto 4.6 Solicitud de referencias (CAFOD)
- [Folleto 4.7 La salvaguarda en las descripciones de puesto](#)



# Desarrollo de una ruta de derivación para servicios de protección esenciales

## **T** Herramientas

- Herramienta 1: Ejemplo de guía para entrevistas con informantes claves: Entidades nacionales de protección
- Herramienta 2: Ejemplo de guía para entrevistas con informantes claves: Proveedores locales de servicios de protección
- Herramienta 3: Plantilla de tarjeta de derivación
- Herramienta 4: Lista de verificación de la derivación

## Público objetivo



Puntos focales de  
PEAS/salvaguarda/  
protección



Personal de  
MEAL



Personal del  
programa

## INTRODUCCIÓN

Hay dos razones clave para desarrollar una ruta de derivación: abordar los riesgos de protección en las comunidades a las que servimos y fortalecer nuestras prácticas de salvaguarda. De acuerdo con la orientación del documento de CRS titulado [COVID-19: Safe and dignified programming](#) (COVID-19: Programación segura y digna) (2020) y el enfoque general de programación de CRS, es crucial entender y responder a los riesgos de protección que se exacerban con las situaciones de emergencia y los brotes que ponen en riesgo la salud pública. Como CRS no es un actor de protección independiente, ciertos riesgos de protección dentro de las comunidades que servimos -- como la violencia basada en género (VBG), violencia íntima de pareja, la violencia contra niñas y niños y la separación de la familia -- deben ser abordados a través de la derivación a proveedores de servicios de protección especializados. Mediante el desarrollo y la activación de rutas de derivación eficientes, ayudamos a las personas que necesitan protección frente a estos riesgos para que puedan acceder a los servicios que CRS no puede prestar directamente. Además, al establecer una ruta de derivación, garantizamos una respuesta adecuada a cualquier problema de salvaguarda, como lo son todas las formas de explotación y abusos, y la explotación y los abusos sexuales (EAS) en particular; además se ayuda a las víctimas/sobrevivientes a tener acceso a servicios vitales. Este kit de herramientas proporciona los PASOS y herramientas de apoyo para desarrollar una ruta de derivación que permita a las personas llenar estas necesidades esenciales, derivándolas a otros actores con la experiencia y la capacidad necesaria para actuar:



*Al desarrollar y activar una ruta de derivación eficiente, ayudamos a las personas que necesitan protección a acceder a servicios que CRS no puede proporcionar directamente.*

### Etapas clave para desarrollar una ruta de derivación



#### 1. Identificar a los actores clave de protección

- Identificar quien dirige la prestación de servicios de protección en su entorno; podría ser el gobierno, un organismo de las Naciones Unidas o una organización no gubernamental (ONG) local o internacional. Determine si el Clúster de Protección (y subgrupo) están activos en su entorno.
- Lo ideal es que el gobierno y/o el Clúster de Protección del país tengan mapeados los servicios de protección disponibles y desarrollen una ruta de derivación. Si el Clúster de Protección está activo, primero póngase en contacto con él para obtener orientación sobre cómo proceder. Alternativamente, si usted sabe cual organismo del gobierno o de Naciones Unidas tiene la dirección de los servicios de protección, contáctelos para que le orienten, o para solicitar una ruta de derivación.
- Si no existe un proceso de derivación o Clúster de Protección, identificar a los actores responsables de determinados temas o que tienen experiencia en esas áreas. Para ello, investigue las funciones de las distintas organizaciones. Contactar a las instituciones gubernamentales y las autoridades locales para ayudar a identificar a los actores relevantes, si es necesario.

- Pensar en quiénes son los actores, su influencia y sus relaciones. Realizar un análisis de cada actor para cada problema de protección. Considerar a los distintos actores, en particular los de nivel local, incluyendo organizaciones de base comunitaria (OBC), las ONGI y ONG, los medios de comunicación locales, las organizaciones nacionales y locales de mujeres, clubes y grupos, el sector académico, las redes sociales, los líderes locales o comunitarios, las organizaciones benéficas, las instituciones religiosas, las empresas locales, los sindicatos, los funcionarios o departamentos del gobierno local, la policía, los servicios sociales, la ONU y el Comité Internacional de la Cruz Roja.
- Identificar con quién va a coordinar el proceso, dependiendo de quién tiene los medios prácticos y la autoridad para responder, y si se necesita una ruta de derivación a nivel nacional, regional o local. Cuanto más local sea la ruta de derivación, más útil será para las personas con necesidades de protección; sin embargo, puede ser que los actores más grandes sean quienes tienen el mandato para responder ante ciertos problemas de protección.

## 2. Preparar una lista de informantes claves

- A partir del mapeo anterior, identificar a los informantes claves iniciales a quienes debe contactar para iniciar el mapeo de los servicios/proveedores de servicios disponibles. Iniciar con los actores nacionales más grandes que tienen un mandato específico de protección y supervisión de los servicios de protección en lugar de proporcionarlos directamente (por ejemplo, el gobierno, la ONU).
- Identificar una segunda lista de proveedores de servicios para una segunda ronda de entrevistas. Podría tratarse de actores locales más pequeños que prestan servicios para satisfacer una necesidad específica de protección (por ejemplo, refugios para mujeres, servicios de salud, líneas de asistencia para mujeres y niñez, localización y reunificación de familias, y servicios para personas con discapacidad).

## 3. Contactar a actores de protección clave para definir qué servicios siguen funcionando/pueden accederse y por quiénes

- Utilizar la **Herramienta 1A** para obtener una visión general de los proveedores de servicios que los actores de protección más importantes promueven en función de la seguridad, la calidad y la accesibilidad de sus servicios. Si hay más de un actor de protección nacional principal o influyente, intentar contactarlos a todos, para redondear/triangular la información sobre los proveedores de servicios.
- A continuación, contactar directamente a los proveedores de servicios, utilizando la **Herramienta 1B** para discutir sobre sus servicios, modo de funcionamiento, quién puede acceder a los servicios (si están adaptados a niñas, niños, a las personas con discapacidad, etc.), el costo del acceso, etc.

## 4. Adoptar, adaptar o desarrollar una tarjeta de derivación

- Usando la **Herramienta 2** como base, documentar a los proveedores de servicios en un breve cuadro.
- Cuando sea posible, compartir la tarjeta de derivación con los proveedores de servicios para verificar la exactitud de los datos.
- Traducir a los idiomas locales de las y los participantes del programa, en caso sea necesario.
- Imprimir en un formato tamaño bolsillo.
- Asegurar que todo el personal y personas voluntarias tengan una copia con ellos durante las actividades de campo. Seguir las instrucciones de CRS en [Guidance on Community Engagement in Light of COVID-19](#) (Orientación sobre la participación de la comunidad en el contexto de COVID-19) sobre prácticas seguras.
- Estudiar otros medios para compartir esta información, como la colocación de representaciones visuales de las rutas de derivación y el número de una línea telefónica de asistencia en lugares seguros.

## 5. Orientar al personal y a personas voluntarias sobre cómo responder cuando se les informe de una necesidad de protección

Compartir la siguiente información (en la [GBV Pocket Guide](#) (Guía de bolsillo VBG), IASC 2015) encontrará orientación adicional sobre lo que debe y no debe decir:

- Si la persona afectada/sobreviviente le revela un incidente, presentarse a sí misma/o. Preguntar cómo puede ayudar. Practicar respeto, seguridad, confidencialidad y evitar la discriminación. Si la divulgación se hace en persona, practicar el distanciamiento físico.
  - Comunicar información precisa sobre los servicios disponibles.
  - Si le dan permiso para hacerlo, derivarlos a dichos servicios brindándole información detallada sobre el recurso/servicio disponible, incluyendo cómo acceder a él, los horarios y lugares pertinentes, los puntos focales del servicio, las opciones de transporte seguro, etc.
  - No compartir información sobre la persona sobreviviente o su experiencia con nadie sin el consentimiento explícito e informado de esta persona. No registrar detalles del incidente, ni identificadores personales del sobreviviente.
- Si un incidente es divulgado por otra persona que no sea la o el sobreviviente (por ejemplo, un miembro de la familia), proporcionar información actualizada y precisa sobre servicios y apoyos que puedan estar disponible para la persona sobreviviente. Animar a la persona a compartir esta información de forma segura y confidencial con la o el sobreviviente, [para que pueda realizar la divulgación]. NOTA: NO buscar al o a la sobreviviente/persona afectada. Si la o el sobreviviente es una niña o niño, comunicar el caso al principal actor de protección de la niñez.
- Si un incidente divulgado involucra a un miembro del personal o afiliado de CRS, seguir los procedimientos de reporte de CRS - a través de [EthicsPoint](#), al representante del país, a su supervisor o al departamento local de recursos humanos. Por favor, dirigirse directamente a EthicsPoint cuando sea posible. No comentarlo con nadie más.

## 6. Revisar su proceso y continuar revisando regularmente que los servicios de protección estén disponibles. Confirmar que los servicios estén operando antes de proporcionar información. Añadir nuevos servicios a medida que estén disponibles.

- Utilizando la **Herramienta 3**, revisar su proceso y ajustarlo en la medida de lo posible según lo permitan el entorno y las capacidades actuales.
- Ponerse en contacto regularmente (por ejemplo, cada semana o dos semanas) por teléfono o correo electrónico con los actores nacionales de protección y los proveedores de servicios para evaluar si algo ha cambiado.
- Actualizar la ruta de derivación respectivamente y redistribuir al personal.
- Si tiene alguna inquietud sobre la seguridad o la calidad de los servicios, trasladarla al proveedor de servicios y a cualquier otro actor de protección pertinente. Si el Clúster de Protección está activado, hacer un seguimiento con él para comprobar la calidad de los servicios.

# Herramienta 1 Ejemplo de guía para entrevistas con informantes claves: Actores nacionales de protección

## Introducción

Presentarse y exponer el propósito de la discusión:

- Presentar a CRS y el alcance de nuestra programación (si la o el informante clave no lo conoce).
- Explicar que está desarrollando o actualizando una tarjeta de derivación para el personal que atiende a las personas y comunidades, para que las personas con necesidades de protección puedan recibir información precisa sobre cómo acceder a los servicios esenciales de protección.
- Decir que está solicitando su aportación y experiencia sobre los servicios de protección disponibles actualmente a nivel nacional o en un lugar específico.

## Preguntas

1. Por favor, proporcione una visión general de los servicios de protección que recomiendan para los diferentes tipos de problemas de protección (violencia sexual y basada en el género (VSBG), protección/separación de la niñez, trata de personas, apoyo legal, apoyo psicosocial, etc.). Nota: Si ya existe una ruta de derivación, preguntar si se ha actualizado debido a COVID-19. Si no es así, preguntar si va a ser actualizada. Si la respuesta es NO a estas dos preguntas, seguir el resto del proceso como se indica. Utilizar el cuadro<sup>1</sup> proporcionado para capturar los detalles de cada servicio/organización de protección.

---

---

---

---

2. ¿Qué tipo de controles suele realizar o ha realizado sobre estos servicios? (preguntar si los servicios son accesibles para alguien independientemente de su género, edad y otros factores de diversidad; si son aceptables y si son de calidad) (consultar [Availability, Accessibility, Acceptability, Quality \(AAAQ\) Framework](#) - Marco de disponibilidad, accesibilidad, aceptabilidad y calidad - de la OMS para obtener más orientación).

---

---

---

---

1. IFRC. 2020. Hotline in a Box (Caja de herramientas para implementar una línea de asistencia) (pág. 30)

3. ¿Qué limitaciones enfrentan actualmente estos servicios de protección? ¿Hay alguna planificación a nivel nacional para abordar estas limitaciones?

---



---



---



---



---



---

4. ¿Hay proveedores de servicios de protección\* que usted no recomendaría? ¿Por cuáles razones?

Organización	Persona de contacto	Servicio
Nombre de la organización	Nombre	Servicio 1
Ubicación	Correo electrónico	Servicio 2
Fecha inicial/fecha final	Número de teléfono	Servicio 3

\*Agregue un cuadro adicional para cada proveedor de servicio

# Herramienta 2 Ejemplo de guía para entrevistas con informantes claves: Proveedores locales de servicios de protección

## Introducción

Presentarse y exponer el propósito de la discusión:

- Presentar a CRS y el alcance de nuestra programación (si la o el informante clave no lo conoce).
- Explicar que está desarrollando o actualizando una tarjeta de derivación para el personal que atiende a las personas y comunidades para que las personas con necesidades de protección puedan recibir información precisa sobre cómo acceder a los servicios esenciales de protección en el contexto de COVID-19.
- Decir que está solicitando su aportación y experiencia sobre los servicios disponibles que siguen funcionando ahora, relacionados con [tema de protección particular]\*, incluyendo cualquier modificación en la forma de prestar el servicio.

## Preguntas

1. ¿Siguen funcionando sus servicios? ¿Ha habido algún cambio en la forma de prestar los servicios? ¿Accesibilidad? ¿Horario? ¿Tenemos su permiso para compartir estos datos con los participantes de nuestra programación humanitaria?

---



---



---



---

2. ¿Quiénes tienen acceso a estos servicios? (pregunte por restricciones de acceso basadas en género, edad, capacidad/discapacidad, etnicidad, religión, etc.).  
¿Tiene algún costo el acceso a sus servicios?

---



---



---



---

3. ¿Qué procedimientos de salvaguarda implementan?

---



---



---



---

\* Ajustar al servicio de protección específico ofrecido por el actor local.

4. Si usted recibe un informe de otro problema de protección que usted no puede abordar directamente (por ejemplo, separación de niños, trata de personas, apoyo psicosocial, etc.), ¿a cuáles servicios podría derivar a las personas? ¿Tiene nombres específicos para contactarlos/puntos focales para dichos servicios? ¿Con qué frecuencia son actualizados dichos contactos?

---

---

---

---

---

---

5. Si escuchamos de alguna experiencia positiva o negativa o sugerencia relacionadas con su servicio, ¿cómo se las hacemos saber?

---

---

---

---

---

---

6. ¿Cuáles son algunos de los logros y desafíos que su organización está experimentando, específicamente en el contexto de mantener la prestación de servicios para las personas necesitadas durante la crisis de COVID-19? (pregunte por los servicios para los grupos vulnerables, en concreto para mujeres y niñas, ancianos y personas con discapacidad; contextualice según corresponda).

---

---

---

---

---

---

# Herramienta 3 Plantilla de tarjeta de derivación\*

Si se le informa de un incidente de protección (abuso, violencia basada en género, etc.)

1. Proporcione un ambiente **seguro** y **solidario** para el o la sobreviviente y respete sus deseos y el principio de **confidencialidad**.
2. Pregunte cuáles son sus **necesidades inmediatas**.
3. Brinde información clara y honesta sobre los **servicios disponibles**.



NO DERIVE sin consentimiento explícito, excepto:

1. Cuando existe una amenaza para la vida de la o del sobreviviente.
2. Cuando un/una sobreviviente amenaza con causar un daño grave a otra persona.
3. En caso que sospeche abuso o negligencia hacia un/una menor de edad y considerando el interés superior del niño o niña.

En caso de violación, informe a la víctima sobre la importancia de acceder a la atención médica en un plazo de 72 horas.

Si el o la sobreviviente está de acuerdo y lo solicita, pídale su consentimiento informado y realice derivaciones y apoyo para acceder a los servicios.



Actualización: FECHA

¿Qué servicios están disponibles?

Violencia sexual y basada en género	ORGANIZACIÓN Punto focal: Nombre - Datos de contacto (teléfono y correo electrónico) Servicios prestados: Grupo objetivo: Horario de atención	ORGANIZACIÓN Punto focal: Nombre - Datos de contacto (teléfono y correo electrónico) Servicios prestados: Grupo objetivo: Horario de atención
Salud mental y apoyo psicosocial	ORGANIZACIÓN Punto focal: Nombre - Datos de contacto (teléfono y correo electrónico) Servicios prestados: Grupo objetivo: Horario de atención	ORGANIZACIÓN Punto focal: Nombre - Datos de contacto (teléfono y correo electrónico) Servicios prestados: Grupo objetivo: Horario de atención
Salud / nutrición	ORGANIZACIÓN Punto focal: Nombre - Datos de contacto (teléfono y correo electrónico) Servicios prestados: Grupo objetivo: Horario de atención	ORGANIZACIÓN Punto focal: Nombre - Datos de contacto (teléfono y correo electrónico) Servicios prestados: Grupo objetivo: Horario de atención
Protección y asistencia y asesoramiento legal	ORGANIZACIÓN Punto focal: Nombre - Datos de contacto (teléfono y correo electrónico) Servicios prestados: Grupo objetivo: Horario de atención	ORGANIZACIÓN Punto focal: Nombre - Datos de contacto (teléfono y correo electrónico) Servicios prestados: Grupo objetivo: Horario de atención
Educación	ORGANIZACIÓN Punto focal: Nombre - Datos de contacto (teléfono y correo electrónico) Servicios prestados: Grupo objetivo: Horario de atención	ORGANIZACIÓN Punto focal: Nombre - Datos de contacto (teléfono y correo electrónico) Servicios prestados: Grupo objetivo: Horario de atención
Agua, Saneamiento e Higiene	ORGANIZACIÓN Punto focal: Nombre - Datos de contacto (teléfono y correo electrónico) Servicios prestados: Grupo objetivo: Horario de atención	ORGANIZACIÓN Punto focal: Nombre - Datos de contacto (teléfono y correo electrónico) Servicios prestados: Grupo objetivo: Horario de atención

\* Esto puede ser editado en la versión en Excel. Favor tomar nota de que esta lista no es exhaustiva, favor agregar o ajustar de acuerdo a su contexto y necesidades o temas relevantes de protección.

## Herramienta 4 Lista de verificación de la derivación

LISTA DE VERIFICACIÓN		Si/No
1	¿Existe ya establecido un proceso/ruta de derivación? ¿Del gobierno o un Clúster de Protección (o Sub-clúster)?	
2	Si no existen rutas de derivación, ¿ha realizado un <i>mapeo de actores</i> <sup>2</sup> a todos los actores clave directa o indirectamente involucrados o que tienen influencia en un problema de protección específico?	
3	¿El proceso de derivación garantiza el consentimiento informado? ( <i>Asegurarse de que la persona sobreviviente sea consultada y participe en las decisiones que le afecten.</i> )	
4	¿Se ha asegurado que todos los miembros de la organización (desde los pilotos hasta el director de la oficina) entienden lo que se espera de ellos y de su personal o gerentes en cuanto a cuándo y cómo derivar los casos, y también que conozcan los límites de la organización (es decir, en qué casos puede y en cuáles no puede involucrarse la organización)?	
5	Se ha asegurado que los miembros del personal estén conscientes que, sin su permiso, nunca deben compartir información sensible (incluyendo el estado de VIH) con nadie que no esté directamente involucrado en el cuidado de la víctima/sobreviviente? ( <i>Asegurar de que existan medidas establecidas para proteger los registros médicos/otros, incluso durante las emergencias, para que no caigan en manos de perpetradores potenciales/existentes.</i> )	
6	¿Su proceso de derivación garantiza que las organizaciones especializadas sean notificadas de cualquier información que su organización tenga para que puedan tomar medidas adicionales? <sup>3</sup>	
7	¿Están proporcionando a las comunidades información sobre a dónde acudir para acceder directamente a otras agencias?	
8	¿Se comporta usted adecuadamente teniendo en cuenta la cultura, la edad, la capacidad y el género de la persona? ( <i>La seguridad, la dignidad y los derechos deben respetarse. Tratar al paciente/sobreviviente con respeto. Asegurarse de que todas las comunicaciones se realizan en un lugar seguro. Respetar el derecho de las personas a tomar sus propias decisiones.</i> )	
9	¿Sigue usted en todo momento un procedimiento operativo estándar existente?	

Adaptado de Trócaire. 2014. [Humanitarian Protection Handbook](#) (Manual de protección humanitaria).

2. En la fase de planificación y recopilación de información, estudiar quiénes son los actores, su influencia y sus relaciones. Realizar un análisis de los actores para cada problema de protección. Evaluar a los diferentes actores, en particular a los de nivel local, incluyendo las organizaciones de base comunitaria, las ONGI y las ONG, los medios de comunicación locales, las organizaciones de mujeres, los clubes y grupos, los académicos, las redes sociales, los líderes del pueblo o de la comunidad, las organizaciones benéficas, las instituciones religiosas, las empresas locales, los sindicatos, los funcionarios o departamentos del gobierno local, la policía, los servicios sociales, los militares, la ONU y el CICR. Identificar con quién se va a coordinar en función de quién tiene los medios prácticos o la autoridad para responder.

3. A veces, es posible no saber a qué organismo dirigirse o que el problema sea incumbencia de varias entidades. En este caso, utilizar los mecanismos de coordinación humanitaria, como el Clúster de Protección Global. A nivel de campo, el clúster se reunirá regularmente para compartir información.

## Referencias y recursos adicionales

- IASC (Comité Permanente entre Organismos). 6 de abril 2020. [Identifying & Mitigating Gender-based Violence Risks within the COVID-19 Response](#). (Identificación y mitigación de riesgos de violencia basada en género en la respuesta a COVID-19)
- Gender Based Violence AOR (Área de responsabilidad para la Violencia basada en género), Global Protection Cluster (Clúster de protección global). 2020. [Rapid Assessment Remote Service Mapping Template](#) (COVID-19) (Evaluación rápida: Plantilla de mapeo de servicio remoto (COVID-19).
- IASC. 2015. [How to support survivors of gender-based violence when a GBV actor is not available in your area: A step-by-step pocket guide for humanitarian practitioners](#). (Cómo apoyar a sobrevivientes de violencia basada en género cuando no hay un actor VBG disponible en su área: Una guía de bolsillo, paso a paso, para profesionales humanitarios)
- IFRC (Federación Internacional de Sociedades de Cruz Roja). 2020. [Hotline in a Box](#). (Caja de herramientas para implementar una línea de asistencia). IFRC.
- Trócaire. 2014. [Humanitarian Protection Handbook](#) (Manual de protección humanitaria).

# Mecanismos de retroalimentación, quejas y respuesta y la PEAS

Por favor ver *Feedback, Complaints and Response Mechanisms Guidance* (Orientación para mecanismo de retroalimentación, quejas y respuesta) (CRS 2020) en la sección de Protection Mainstreaming (Transversalización de la Protección) del *Emergency Field Operations Manual* (EFOM) (Manual de Operaciones en Campo para Contextos de Emergencia) para tener acceso a este recurso.

## Público objetivo



Puntos focales de  
PEAS/salvaguarda/  
protección



Personal de  
MEAL



Alta  
gerencia



Personal del  
programa

# Respondiendo a reportes de explotación y abusos sexuales (Sistema interno de reportes e investigación)

## T Herramientas

- Herramienta 1: Modelo de manejo de reportes y procedimientos de escalamiento
- Herramienta 2: Adaptación de los procedimientos de manejo de reportes y de escalamiento
- Herramienta 3: Lista de verificación para la gestión de las investigaciones
- Herramienta 4: Ejemplo de hoja de trabajo para la gestión de investigaciones
- Herramienta 5: Plan de investigación
- Herramienta 6: El modelo PEACE para las entrevistas investigativas
- Herramienta 7: Consejos y técnicas para las entrevistas
- Herramienta 8: Plantilla para el informe de la investigación

## Público objetivo



Puntos focales de  
PEAS/salvaguarda/  
protección



Alta  
gerencia



Personal  
administrativo

# Herramienta 1 Modelo de manejo de reportes y procedimientos de escalamiento

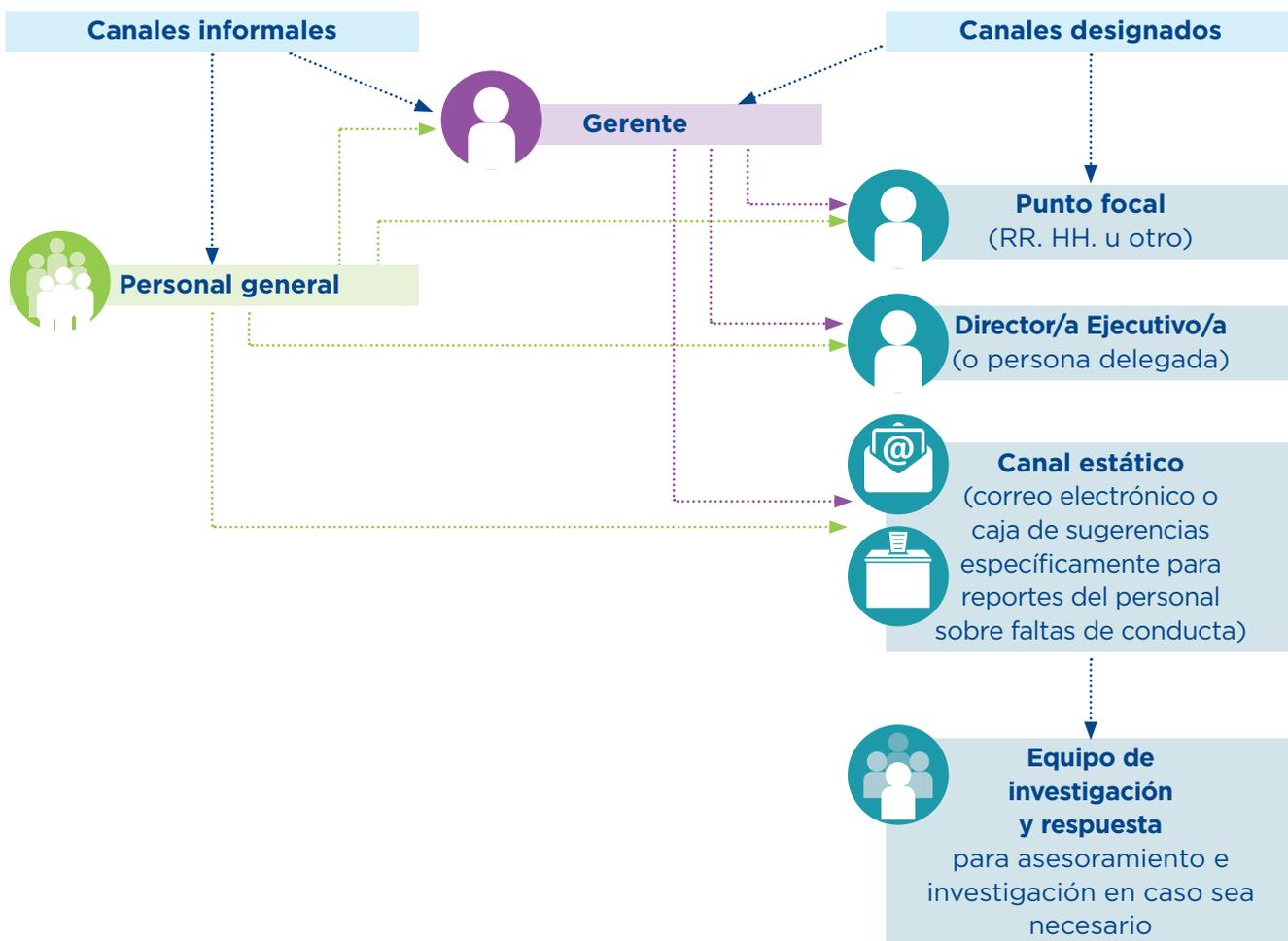
## Propósito

El propósito de estos procedimientos es delinear los principios y pasos esenciales que deben seguir los miembros del personal que reciban reportes sobre posibles incumplimientos de las políticas de PEAS/salvaguarda por parte del personal, los socios, los contratistas o los proveedores contra un miembro del personal, participantes en el programa o miembros de la comunidad.

El objetivo es trasladar los reportes, incluidos los rumores generalizados, a las personas responsables de investigarlos lo más pronto posible y de la forma más directa, involucrando al menor número de personas posible, hasta que lleguen al equipo de investigación de la salvaguarda, con el fin de preservar mejor la confidencialidad.

*El objetivo es trasladar rápidamente los reportes al equipo de investigación de salvaguarda.*

## Generalidades del proceso de escalamiento



## Responsabilidades

### Personal en general

**Personal que es objeto de acoso o abuso:** Para proteger su propia confidencialidad, el personal que sufra acoso o abuso debe reportar sus inquietudes a través de uno de los canales designados. Lo ideal es que una organización tenga tanto un canal estático para reportar como también un punto focal que pueda discutir el proceso con la víctima/sobreviviente. El miembro del personal también debe poder dirigirse directamente a alguien de la alta gerencia, o a su gerente. El miembro del personal debe ser consciente que cualquier gerente, punto focal o gerente sénior está obligada u obligado a darle seguimiento al reporte, lo que puede requerir una investigación.

**Personal que recibe una queja de otro miembro del personal:** A veces, una o un colega puede confiarle a usted que está siendo objeto de acoso o violencia.

- Reporte por cuenta propia, si fue testigo y se ve afectada/o: Usted tiene derecho a presentar un reporte por cuenta propia si es testigo de que una persona está siendo acosada o maltratada y esto crea un entorno de trabajo ofensivo para usted. Esto también puede quitarle presión a la persona que lo ha sufrido.
- Anime a su colega a reportarlo directamente a través de un canal adecuado: Ayúdale a encontrar el canal que le parezca más seguro. Esto puede incluir acudir a su gerente directa/o.
- Si piensa que una o un colega u otras personas corren riesgo de sufrir daños debido a la conducta de otro miembro del personal, considere la posibilidad de presentar un reporte al más alto nivel: Es posible que la persona que está en riesgo tenga que participar en la investigación, especialmente si no hay testigos, pero debe estar dispuesta a tomar esa decisión. Usted tiene el deber de garantizar que no se ponga en peligro a nadie. Si teme que la persona objeto de la queja está causando daños a la víctima/sobreviviente y/o supone un riesgo similar para otros, incluidos las y los participantes del programa, debe reportar de inmediato al canal designado de mayor rango (directora o director ejecutivo o persona designada) o utilizar la asistencia del punto focal para hacerlo. Todas las acciones se llevarán a cabo con el debido respeto a la confidencialidad, la seguridad, la protección y el bienestar de todas las partes implicadas, incluido la persona que reporta.

**Si recibe una queja que involucre a una víctima/sobreviviente que sea una o un participante del programa, una niña o un niño, un miembro de la comunidad o un miembro de otra organización, usted tiene la obligación de reportarlo a través de los canales designados:** Es obligatorio reportar cualquier inquietud, sospecha, rumor generalizado o reporte directo de una posible conducta inapropiada por parte de un miembro del personal que posiblemente afecte a alguien ajeno a la organización, especialmente en relación con el trabajo.

- Si el reporte viene directamente de un miembro de la comunidad a un miembro del personal, éste último debe escalarla a los canales de reportes designados en un plazo de 24 horas, y debe informar al miembro de la comunidad que, como parte del personal, está obligado a hacerlo. El miembro del personal puede informar al miembro de la comunidad que su identidad puede ser protegida en este proceso, si así lo desea.
- Si el reporte llega a través de un mecanismo estático de retroalimentación, quejas y respuestas (FCRM, por sus siglas en inglés), el miembro del personal que la revise deberá eliminarla inmediatamente del sistema para proteger mejor la privacidad de todas las personas implicadas y escalarla en un plazo de 24 horas a los canales de reportes designados.

---

*Una organización debe tener tanto un canal estático para realizar reportes como un punto focal que pueda discutir el proceso con la víctima/sobreviviente.*

Ver el cuadro siguiente: **Recepción de un reporte de un miembro de la comunidad.**

**Si no está segura/o si la queja debe ser reportada, discuta sus inquietudes con el punto focal designado.** Tomar en cuenta que, si se trata de una alegación creíble, o de un comportamiento sospechoso que implique un comportamiento inapropiado, el punto focal está obligado a reportarlo a los equipos de investigación y respuesta, y siempre teniendo en cuenta las inquietudes por la seguridad, protección y bienestar de la persona que reporta y de la víctima/sobreviviente a la hora de escalar la queja y preparar los siguientes pasos.

### Gerentes

**Se debe reportar a uno de los canales asignados e informar a la persona que reporta sobre sus obligaciones:** Las y los gerentes tienen el deber de escalar inmediatamente todos los posibles incumplimientos a la política de salvaguarda a uno de los canales designados en un plazo de 24 horas, según lo acordado por la alta gerencia. Inadvertidamente o sin saberlo, el personal puede reportar sobre problemas a las o los gerentes, mientras se discuten otras inquietudes. Especialmente si la persona objeto del problema es quien lo reporta directamente, las y los gerentes tienen la obligación de escalar a la alta gerencia, quien decidirá la mejor manera de abordar el problema. Las y los gerentes deben informar inmediatamente al personal de esta obligación.

Las y los gerentes deben recibir formación del proceso de investigación, no necesariamente porque vayan a participar en él, sino para que puedan transmitir la información necesaria a sus equipos y ayudar a disipar cualquier temor o preocupación sobre el proceso. La o el gerente debe hacer siempre hincapié en que el proceso tendrá en cuenta la seguridad, la protección y el bienestar de las víctimas/sobrevivientes, y de cualquier otra persona que pueda correr riesgo en este proceso.

### Canales de reportes designados

**Punto focal:** Un punto focal de PEAS bien capacitado es probablemente el canal de reportes más importante. Puede ayudar a las personas que tengan preguntas, o que no estén seguras si reportar, y asesorarlas sobre el proceso si tienen dudas. El punto focal debe hacer siempre hincapié en que todos los pasos de la investigación tendrán siempre en cuenta la seguridad, protección y bienestar de las víctimas/sobrevivientes, y de cualquier otra persona que pueda estar en riesgo en el transcurso de este proceso.

Las alegaciones o sospechas creíbles sobre comportamientos particularmente graves (explotación sexual, abuso o violencia, o abuso de menores) deben ser compartidas con la alta gerencia del equipo de respuesta dentro de un plazo de 24 horas para determinar los siguientes pasos. Si la alegación o la sospecha involucra a algún miembro del equipo de investigación, éste no debe ser incluido en la actualización de la comunicación.

**Director ejecutivo (o persona designada):** Las alegaciones o sospechas creíbles de un comportamiento particularmente grave (explotación sexual, abuso o violencia, o abuso de menores) deben ser compartidas con la alta gerencia del equipo de respuesta en un plazo de 24 horas para determinar los siguientes pasos. Si la alegación o la sospecha involucran a algún miembro del equipo de investigación, éste no debe ser incluido en la actualización de la comunicación.

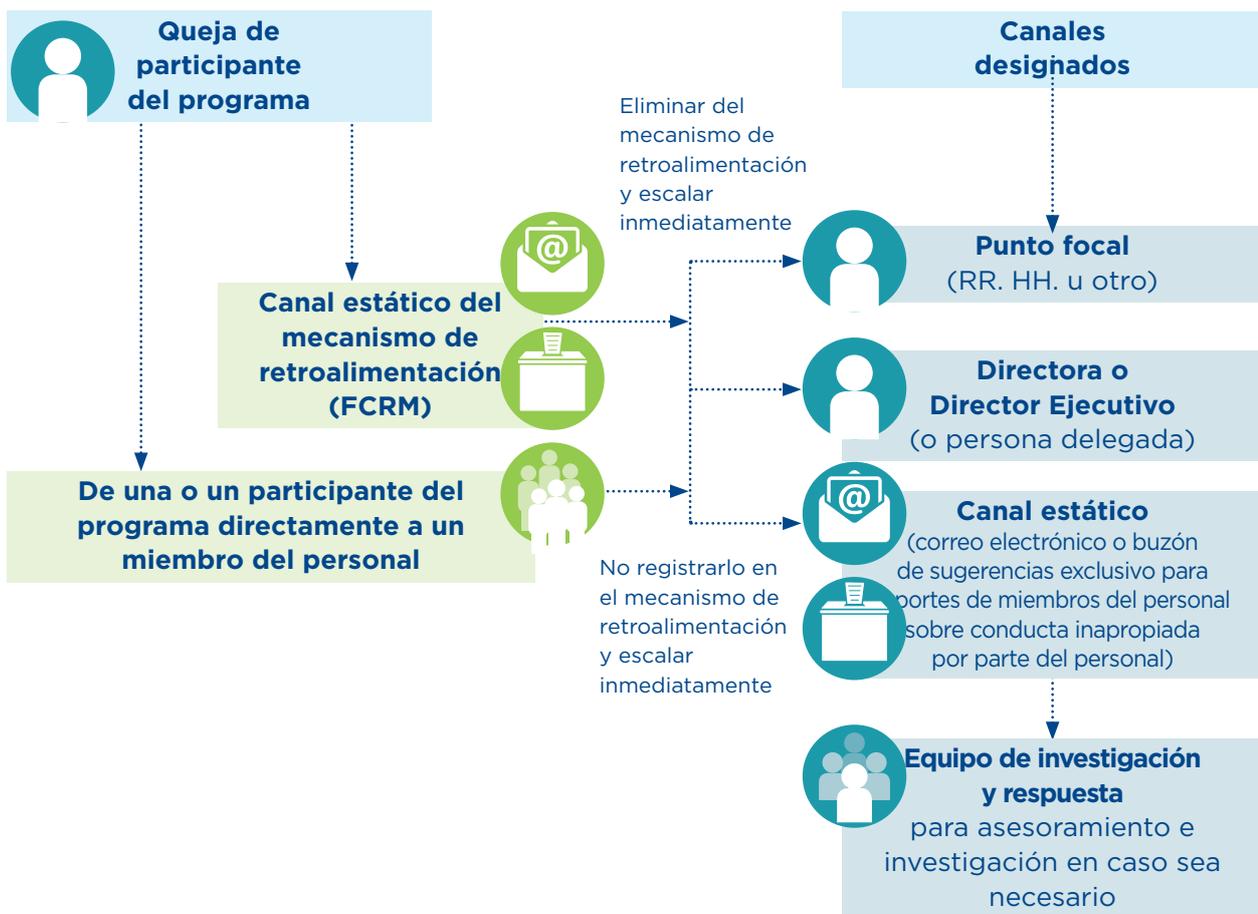
*Si se trata de una alegación creíble, o de un comportamiento sospechoso que implique un comportamiento inapropiado, el punto focal está obligado a reportarlo.*

También es importante asegurarle a la persona que reporta que se aprecia que haya planteado sus inquietudes, y la o el director debe expresar la seriedad con que la organización trata estas cuestiones.

**Canal estático:** El canal estático debe ser supervisado regularmente por el punto focal u otro representante del equipo de respuesta (un miembro de recursos humanos) para garantizar que los reportes se transmitan a los equipos de investigación y respuesta y se tomen decisiones sobre los siguientes pasos, también dentro de las 24 horas siguientes a su recepción. Debe ser un canal exclusivo para que el personal informe sus inquietudes, y estar separado del mecanismo comunitario de retroalimentación. Debido a la naturaleza del mecanismo comunitario, muchos miembros del personal podrían leer una queja de comportamiento inapropiado entre el personal, lo que puede vulnerar la confidencialidad y alimentar los chismes. El canal dedicado al personal podría incluir una dirección de correo electrónico especial o un buzón de sugerencias que permitan realizar reportes anónimos. Estos reportes sólo deberían ser accesibles para los puntos focales o para RR. HH.

## Manejos de las quejas de EAS en la comunidad

### Recepción de un reporte de un miembro de la comunidad



## Equipos de investigación y respuesta

**Equipo de investigación:** Es importante designar puntos focales para recibir las quejas y dirigir la investigación. A veces, la integración del equipo deberá ser ajustada para incluir a personas con habilidades especiales (idioma, entrevistas a mujeres o niños, etc.). Para mantener la independencia, las personas que puedan tener una relación estrecha con la persona que reportó o la persona objeto de la queja, o que tengan un cargo de supervisión, no deben participar en el equipo de investigación. Lo ideal es que las entrevistas incluyan a dos personas entrevistadoras.

**Equipo de respuesta:** Normalmente, el equipo de respuesta debe integrarse por quienes supervisan la investigación, llegan a conclusiones y toman las medidas disciplinarias necesarias, aunque el equipo de investigación puede hacer recomendaciones. En caso de que las personas que investigan necesiten revisar documentos específicos que deban ser proporcionados por otros equipos, un miembro del equipo de respuesta en calidad de gerente sénior puede solicitar dicha documentación, sin dar a conocer la verdadera naturaleza de la solicitud, a fin de minimizar las especulaciones y la exposición de los detalles de la investigación a personal no relacionado con la misma. A continuación, los miembros del equipo de investigación pueden revisar los documentos, según sea necesario. La integración del equipo de respuesta debe limitarse de tres a cinco representantes de la alta gerencia directamente responsables de la toma de decisiones.

# Herramienta 2 Adaptación de los procedimientos de manejo de reportes y de escalamiento

Los siguientes puntos contienen preguntas que deberían permitir a las organizaciones definir sus procedimientos de manejo de reportes y de escalamiento para que el personal reporte problemas o inquietudes de PEAS/salvaguarda. Estas preguntas se refieren al Modelo de Manejo de Reportes y Proceso de Escalamiento y deben utilizarse en el proceso de consulta con todo el personal cuando se desarrolle el procedimiento de escalamiento.

## Responsabilidades del personal

- **El personal reporta sus propias inquietudes:** ¿Es el proceso anterior similar al existente en su organización? ¿Qué es diferente? ¿Qué dificultades encontraría el personal al seguir los procedimientos recomendados? ¿Cómo abordaría estos retos?
- **Miembros del personal reportan inquietudes sobre incidentes de los que han sido testigos o que han afectado a participantes del programa:** ¿Es el proceso anterior similar al existente en su organización? ¿Qué es diferente? ¿Qué dificultades encontraría el personal al seguir los procedimientos recomendados? ¿Cómo abordaría esos retos?

## Responsabilidades de las y los gerentes

Actualmente, ¿cómo manejan sus gerentes estos problemas? ¿Intentan resolverlos por su cuenta? ¿Qué tal funciona eso? ¿Cuáles son los desafíos que podría enfrentar con las y los gerentes para que se adapten a los procedimientos recomendados? ¿Cómo abordaría esos desafíos?

## Canales designados

Hay tres canales recomendados para presentar un reporte, además de hacerlo a través de la o del gerente de línea: punto focal, miembro de la alta gerencia y un canal estático (dirección de correo electrónico o buzón de sugerencias).

- ¿Es este un proceso similar al que ya tiene su organización? ¿Qué es diferente?
- ¿A quién designaría para esos puestos? ¿Qué canales estáticos utilizaría?
- ¿Cuáles cree que serían los retos para el personal con los procedimientos recomendados? ¿Cómo abordaría esos retos?

## Equipos de investigación y respuesta

- ¿Qué proceso utilizaría para formar sus equipos de investigación y respuesta?
- ¿Quiénes formarían parte de estos equipos? ¿Los mantendría reducidos o los escogería de un grupo más amplio?
- ¿Cómo adaptaría usted los equipos si se viera comprometida la independencia de uno de los miembros durante la investigación?

# Herramienta 3 Lista de verificación para la gestión de las investigaciones

## GESTIÓN DE UNA INVESTIGACIÓN

### Recibir la alegación

¿Es creíble la acusación?



### Preparar un plan de investigación

Recuerde la seguridad, la confidencialidad, la conducta criminal, el derecho laboral y la obligación de reportar a los donantes



### Identificar los equipos de investigación y respuesta

Investigadores formados, competencias lingüísticas, competencia técnica especial



### Identificar los servicios de apoyo para la víctima

Servicios médicos y psicosociales



### Identificar las medidas provisionales para la persona sospechosa

Suspender o reasignar de la persona objeto de la queja



### Identifique los riesgos en el proceso de investigación

Seguridad, operativos y de programa, legales, de reputación y mediáticos



### Identificar los documentos que deben revisarse

Documentos del programa, registros de RR.HH., publicaciones en redes sociales, registros de correo electrónico y telefónicos, etc.



### Identificar los planes de comunicación

Actualizaciones para el equipo de respuesta, y comunicación con la víctima, el presunto perpetrador, el equipo afectado y todo el personal



### Elaborar un cronograma para la investigación

Período de revisión, período de entrevistas, finalización del informe de investigación



### Identificar los recursos necesarios

Personas, viajes y lugares de la entrevista, solicitud de documentos



### Identificar a las personas que serán entrevistadas, el orden de las entrevistas y el lugar

Entreviste primero al denunciante y luego al que se denuncia. Asegúrese de que el lugar de la entrevista es seguro y privado



## SUPERVISIÓN Y APOYO DEL PROCESO INVESTIGATIVO



Permitir la independencia del equipo de investigación

Actualizar el plan de investigación



## CONCLUYENDO UNA INVESTIGACIÓN

Hechos constatados y conclusiones



Sanciones disciplinarias y medidas correctivas



## GESTIÓN DE UNA INVESTIGACIÓN

### Recibir la alegación

- ¿Existe suficiente información que indique que la **alegación es creíble** para iniciar una investigación? Una queja o alegación creíble incluye suficiente información para identificar al/a la o las/los presuntos autores, una conducta inapropiada específica y una víctima/sobreviviente específica o un grupo objetivo específico, dentro de un período de tiempo determinado. Es creíble si es posible que ocurra (es decir, que la o el perpetrador haya tenido la oportunidad de comportarse en forma inapropiada).
- Si se trata de una **alegación vaga** que no identifica a una o un presunto perpetrador o perpetradores y/o la conducta inapropiada específica, considerar:
  - La o el investigador designado vuelve a ponerse en contacto con la persona que reportó para obtener más detalles, especialmente si ésta es una tercera persona; la persona que vuelve a ponerse en contacto con una víctima/reportante debe ser la misma o el mismo investigador durante todo el tiempo de la investigación; O
  - Si no se puede contactar al reportante, considerar:
    - Amplias sesiones de concientización con el personal potencialmente involucrado sobre las normas de conducta y los mecanismos de reportes si tienen sospechas de conducta inapropiada.
    - Encuestas o grupos focales con la población objetivo sobre sus experiencias con el programa y el personal.
    - Documentar la revisión, reduciendo el número de personas que podrían estar involucradas e identificando cualquier queja o problemas de RR. HH. del pasado.
    - La o el investigador realiza entrevistas discretas con algunos miembros del personal para ver si tienen alguna inquietud en el campo o en la oficina.
- Una vez que existe una alegación creíble:
  - Identificar:
    - El posible incumplimiento de la política.
    - Si existe una posible conducta criminal que requiera reportar a las autoridades policiales.
  - Iniciar la preparación de un plan de investigación.

#### Recopilación de información versus investigación

Tomar en cuenta que puede ser difícil distinguir entre recopilación de más información y el inicio de la investigación. Por lo general, cuando se empieza a entrevistar a otras personas además de la persona que reportó, eso ya se considera parte de una investigación. Sin embargo, cuando ha habido una alegación muy grave (como que un miembro del personal no identificable está explotando o abusando sexualmente de las o los participantes del programa o de las o los niños del programa), puede ser necesario un mayor seguimiento antes de que pueda comenzar la investigación real. Como mínimo, organice sesiones de repaso con el personal sobre la conducta esperada y las formas de reportar la conducta inapropiada, para que otros miembros del personal puedan reportar si han observado algo. El grado de seguimiento debe ser siempre proporcional al tipo de la conducta inapropiada alegada. Una alegación inicial que carezca de detalles suficientes no exime a la organización de realizar cierto grado de seguimiento, aunque no se realice una investigación completa.

## Preparar un plan de investigación

Tomar en cuenta los siguientes puntos al preparar el plan de investigación:

- **La seguridad de todas las personas involucradas es la prioridad:** La forma de llevar a cabo la investigación debe tener siempre en cuenta la seguridad de las víctimas/sobrevivientes, las o los reportantes, las o los testigos, las personas que investigan, la persona objeto de la queja y colegas. La preocupación por la seguridad debe determinar el orden de las entrevistas y la cantidad de información de las alegaciones que se comparta con las personas a entrevistar. La seguridad es responsabilidad de las y los gerentes.
- **Confidencialidad:** La confidencialidad es una parte importante de la seguridad. Asegurar de que sólo se informa sobre las identidades y el contenido de las alegaciones y declaraciones realizadas durante la investigación a quienes necesitan conocerlas.
- **Conducta criminal:** ¿Es necesario informar a las autoridades o involucrarlas en la investigación? Nunca se debe poner en peligro una investigación que en última instancia dirigirán las fuerzas policiales. Si la organización o la víctima/sobreviviente va a reportar la conducta indebida a las autoridades, el plan de investigación debe identificar esta acción y cualquier medida que se tome para suspender a la persona sospechosa; además debe enumerar cualquier documento relevante, computadoras, teléfonos, etc., que se hayan localizado/confiscado. Si las fuerzas policiales se encargan de la investigación, se puede suspender a la persona sospechosa de acuerdo con la legislación laboral y esperar el resultado de la investigación.
- **Cumplimiento con la legislación laboral:** Asegurar que el enfoque y el plan de investigación cumplen con la legislación laboral local y las políticas internas sobre cuándo hay que informar a la persona objeto de la queja, el tipo de información que se comparte, etc.
- **Reportar a donantes:**<sup>1</sup> ¿El miembro del personal involucrado es remunerado por un donante que exige la notificación obligatoria de todas las alegaciones? Preparar y enviar la notificación de la alegación creíble lo antes posible, e informar al donante que le compartirá una copia del plan de investigación cuando esté listo.

## Identificar los equipos de investigación y respuesta

- **Equipo de investigación:**
  - **Investigadores capacitados/as:** Hay un miembro del equipo que sabe cómo llevar a cabo una investigación.
  - **Conocimientos de idiomas:** ¿Se necesitan conocimientos lingüísticos especiales para algunas entrevistas?
  - **Conocimientos especiales:** Si hay menores involucrados, sólo deben participar en esas entrevistas quienes estén versados en entrevistas a menores, como podría ser una o un psicólogo infantil.
- **Equipo de respuesta:** Este equipo debe incluir sólo a aquellas personas que vayan a tomar decisiones sobre los resultados y los procedimientos disciplinarios, y tengan autoridad para tomar las medidas necesarias durante la investigación (exigir a las personas entrevistadas que dejen de trabajar). No incluirá necesariamente al supervisor o la supervisora de la persona sospechosa.

1. USAID anima a los socios implementadores a que reporten las acusaciones creíbles de explotación y abuso sexual a la Oficina del Inspector General (OIG) de USAID, así como a que consulten estrechamente con el oficial de acuerdos/contratación y el director de la misión. Véase USAID [Fact sheet: Preventing sexual exploitation and abuse](#) (Hoja informativa de USAID: Prevención de la explotación y los abusos sexuales).

## Identifique los riesgos en el proceso de investigación

- **Riesgos de seguridad:** Decidir cuál es la mejor manera de proteger a la víctima/sobreviviente, de acuerdo con sus deseos. (*Ver también más abajo los servicios de apoyo a la víctima/sobreviviente y las medidas provisionales para la persona sospechosa*). Decidir cuál es la mejor manera de proteger a los miembros de la comunidad y al resto del personal de posibles daños futuros, y qué preocupaciones de seguridad existen para las personas testigos y las personas que investigan.
- **Operativos y programáticos:** Decidir si la investigación requiere una suspensión temporal de actividades. ¿Cómo afectará esto a la comunidad? ¿Cómo se puede llevar a cabo la investigación con la menor interferencia posible en las actividades, garantizando al mismo tiempo la seguridad de los miembros de la comunidad y del personal? ¿Qué tipo de información debe compartirse para evitar alarmar innecesariamente al personal y a la comunidad?
- **Legales:** También existe el riesgo de que la persona objeto de la queja pueda emprender acciones legales contra la organización, y puede tener motivos para ello si no se han seguido los procedimientos adecuados y no se ha cumplido con la legislación aplicable. En algunos casos, también puede existir el riesgo para la víctima/sobreviviente de una demanda por difamación.
- **Reputación y medios de comunicación:** La confidencialidad por parte de los miembros del equipo es extremadamente importante y debe subrayarse porque los rumores pueden circular en las comunidades, afectando a la confianza de la población en la agencia, e incluso llegar a los titulares de los medios de comunicación. Una respuesta de investigación contundente ayudará a garantizar que la organización no reciba más atención negativa, además de la ya generada por el propio incidente.

## Identificar los servicios de apoyo para la víctima/sobreviviente

- **Servicios médicos y psicosociales:** Haga un mapa de los servicios en el área antes de cualquier incidente para poder derivar a la víctima/sobreviviente a los servicios que necesite y darle información del contacto lo antes posible. Si la derivación requiere que la organización se ponga en contacto con el proveedor de servicios en nombre de la víctima/sobreviviente, la víctima/sobreviviente debe dar su consentimiento para compartir su información.

## Identificar las medidas provisionales para la persona sospechosa

- **¿Cuán grave es la conducta inapropiada alegada?** Cuanto más grave, más se debe considerar la suspensión para evitar posibles daños adicionales.
- **¿Ha amenazado la persona objeto de la queja a las víctimas/sobrevivientes o a los testigos?** Si se han hecho amenazas de represalias o de daños más graves, considere la suspensión.
- **¿En qué medida está afectada la víctima/sobreviviente por la conducta inapropiada?** Puede ser especialmente traumático para un miembro del personal seguir trabajando junto a la persona objeto de la queja mientras se investiga. Si es necesario, suspenda a la persona sospechosa, ya que la suspensión de la víctima/sobreviviente podría considerarse como una represalia por haber hecho el reporte. En caso de que la víctima/sobreviviente solicite la excedencia, deberá atenderse su petición.
- **¿Se puede proteger a las personas reasignando a la persona objeto de la queja durante la investigación?** Por ejemplo, si la persona objeto de la queja ha sido acusada de intentos infructuosos de explotar a las y los participantes del programa, puede ser conveniente impedir su acceso al campo y su interacción con las y los participantes. Esto permitirá reunir más información antes de que la persona objeto de la queja sea informada de las alegaciones.
- **La suspensión de la persona objeto de la queja requerirá probablemente una explicación.** Como mínimo, la persona objeto de la queja deberá ser informada de la naturaleza de las alegaciones y de las políticas potencialmente incumplidas, aunque no se le entreviste en el momento de la suspensión. Eso podría darle una idea de quién puede haber presentado un reporte en contra de ella.

## Identificar los documentos que deben revisarse

Las investigaciones de salvaguarda suelen centrarse en las personas, pero los documentos pueden ayudar a corroborar los hechos al mencionar horas y lugares y proporcionar más contexto para que las personas que investiguen comprendan las circunstancias en las que surgieron las alegaciones. Los documentos también pueden ayudar a identificar brechas en los procedimientos de medidas correctivas, de modo que se pueda reducir el riesgo de una conducta inapropiada similar en el futuro. Para proteger la confidencialidad, los documentos deben ser solicitados por miembros de la alta gerencia por razones de revisión más amplias. Por lo general, la solicitud debe incluir un amplio abanico para limitar las especulaciones de las personas ajenas a la investigación sobre el motivo por el que se solicitan.

- **Documentos relevantes del programa:** Si una persona que investiga no está familiarizada con el programa en el que se originaron las alegaciones, los documentos del programa, como los informes programáticos y los procedimientos operativos estándar, le permitirán comprender el alcance de las actividades del programa y le ayudarán a entender las normas en vigor, si fueron seguidas o no y si eso fue un factor que contribuyó a que se produjera el incumplimiento de la salvaguarda.
- **Registros, listas, cuadernos y hojas de asistencia relevantes:** El corroborar la hora, el lugar y las personas involucradas mediante registros u otros documentos puede ser una prueba útil. Las brechas significativas en los datos ingresados a los registros o la aparente falsificación de documentos también podrían ser relevantes para la investigación.
- **Expedientes de Recursos Humanos de las partes relevantes:** Revise los expedientes de Recursos Humanos para ver las fechas de contratación, casos anteriores de conducta inapropiada si existieran, las políticas firmadas (como el Código de Conducta) y los registros de asistencia a las capacitaciones sobre las políticas pertinentes.
- **Revisar las publicaciones públicas en las redes sociales:** Revisar las publicaciones públicas en las redes sociales, donde la persona objeto de la queja puede haber publicado, sin darse cuenta, imágenes o mensajes que la incriminen.
- **Cualquier documento proporcionado por la víctima/sobreviviente y/o los testigos:** Las víctimas/sobrevivientes pueden compartir capturas de pantalla de mensajes de texto, mensajes de correo electrónico, mensajes de redes sociales, etc. Del mismo modo, los testigos pueden ser “amigos” de las personas sospechosas en las redes sociales y pueden proporcionar capturas de pantalla de imágenes que podrían no estar disponibles públicamente.
- **Búsquedas de correos electrónicos y registros telefónicos:** Cuando sea apropiado, y en consonancia con las políticas internas, se pueden realizar búsquedas en los registros de correo electrónico y en los detalles de llamadas de teléfono/texto (cuando la organización paga las facturas de teléfono y recibe los registros de llamadas directamente). Las búsquedas deben realizarse utilizando períodos de tiempo específicos, personas concretas en las líneas de “para” y “de”, y palabras claves relevantes.

## Identificar a las personas que serán entrevistadas, el orden de las entrevistas y el lugar

- **Personas que serán entrevistadas y orden de las entrevistas:** Generalmente, se entrevista primero a la persona que hace la alegación (que también puede ser la víctima/sobreviviente), luego a los testigos, a la persona objeto de la queja y a cualquier otro testigo que identifique la persona objeto de la queja. Cuando la persona objeto de la queja se suspende inmediatamente, puede ser necesario entrevistarla antes. Algunas personas que investigan prefieren este enfoque, ya que la declaración de la persona objeto de la queja queda registrada y puede ser utilizada como prueba contraria durante una segunda entrevista. Sin embargo, dar demasiados detalles a la persona objeto de la queja al principio de la investigación puede permitirle influir en otros testigos y esto puede ser preocupante. Estas cuestiones deben considerarse caso por caso. He aquí algunas consideraciones:
  - **Relatos más detallados:** ¿Cuáles personas han indicado que tienen la versión más detallada que compartir sobre las alegaciones? Entrevistarlas al inicio del proceso.
  - **Testigos más cooperativos:** ¿Cuáles personas parecen estar en posesión de información que podría ayudar a la investigación y parecen estar ahora, o lo han estado en el pasado, dispuestas a ayudar a contrarrestar las conductas inapropiadas? Aquellas más cercanas a la persona objeto de la queja pueden compartir con ella información de la o el investigador. Por lo tanto, es necesario obtener la mayor cantidad de detalles de los testigos que cooperan para identificar si las personas asociadas a la persona objeto de la queja pudieran estar proporcionando información contraria a la suministrada por la mayoría de los testigos, y socavando su propia credibilidad.
  - **Entrevistar a la mayoría de los miembros del equipo:** Para evitar que se identifique a la persona que realizó la alegación, el equipo de investigación puede decidir entrevistar a todas las personas que trabajan de forma estrecha con la persona que reportó y no sólo a los testigos. Esto ayuda a desviar la atención de una sola persona.
- **Entrevistar a la persona objeto de la queja cuando se tengan suficientes detalles de las alegaciones:** Aunque puede ser útil entrevistar a la persona objeto de la queja en un primer momento para dejar constancia de su declaración, de modo que se pueda contrastar con información posterior contraria, sólo es útil cuando se dispone de información suficiente para hacer la alegación de forma creíble. Si existe un relato detallado desde el principio por parte de la víctima/sobreviviente, entreviste a la persona objeto de la queja en una fase más temprana del proceso, especialmente si será suspendida. Sin embargo, para poder formular las preguntas adecuadas, es posible que necesite más detalles de los testigos para comprender toda la amplitud y el alcance de las alegaciones.
- **Ser prudente a la hora de compartir demasiados detalles con la persona objeto de la queja o sus allegados si hay problemas de seguridad:** Es posible que existan preocupaciones importantes en la comunidad por la seguridad de la víctima/sobreviviente o testigos que puedan limitar la información que usted puede compartir con la persona objeto de la queja. Sin embargo, para que la persona objeto de la queja responda adecuadamente, es necesario darle suficiente información sobre las alegaciones en su contra. Puede ser difícil equilibrar estas necesidades: la persona que realiza la entrevista no está obligada a identificar a los testigos; sólo tiene que hacer preguntas, sin dar nombres, sobre el comportamiento de la persona objeto de la queja en determinada situación y que esta persona pueda admitirlo o negarlo. Es necesario priorizar siempre la protección de la víctima/sobreviviente y de los testigos cuando su seguridad física pueda estar en peligro.

- **Lugar:**
  - **Cuando se realicen entrevistas a miembros de la comunidad, asegurar que el lugar sea seguro y privado.** Es posible que no quiera entrevistarlos en su oficina debido a preocupaciones por su seguridad y bienestar. Si se reúnen en un lugar público, asegúrese que haya cierta privacidad para que no se pueda escuchar la conversación.
  - **Si se entrevista a otros miembros del personal, puede ser adecuado realizar la entrevista en la oficina, ya que las personas que observen no podrían distinguir a la persona que reporta la queja.** No obstante, es necesario asegurar de que la sala de entrevistas sea privada y que las conversaciones confidenciales no puedan ser escuchadas. Si sólo se entrevista a unos pocos testigos del personal, realice las entrevistas con la mayor discreción posible, lo que puede significar hacerlas fuera de la oficina.

## Identificar los recursos necesarios

- **Personas:** Tomar en cuenta el tiempo que necesitará el personal para preparar el plan de la investigación, realizar las entrevistas, tomar notas, poner al día al equipo de respuesta y concluir el informe de investigación. Si este no es su trabajo de tiempo completo, es posible que se necesite que otros miembros del equipo hagan parte de su trabajo. También hay que considerar el tiempo que necesitan las personas que serán entrevistadas para participar y cómo eso repercute en los planes de trabajo diarios y semanales.
- **Viajes y lugares de las entrevistas:** ¿Hay personas que deban viajar para la realización de las entrevistas? Tome en cuenta que se debe organizar esa logística, elegir el mejor lugar para realizar las entrevistas, y si es necesario identificar un lugar confidencial fuera de las instalaciones.
- **Solicitudes de documentos:** Hay que tomar en cuenta el tiempo que puede llevar la obtención de documentos para su revisión.

## Elaborar un cronograma (o estimado de tiempo) para la investigación

Aunque una investigación debe iniciarse y concluirse lo antes posible, a menudo surgen imprevistos, como la posibilidad de conseguir una persona investigadora debidamente capacitada que esté disponible, la aparición de nuevos testigos, el tiempo necesario para la revisión de documentos y la redacción de un informe de la investigación, especialmente cuando se hacen alternando con otras tareas. Es importante ser realista en cuanto a las obligaciones de su personal a la hora de establecer un cronograma. Los casos más complicados pueden llevar más tiempo.

- **Periodo para revisión de los documentos y materiales relacionados:** Esto puede necesitar más o menos tiempo, dependiendo de lo bien que la persona investigadora conozca el entorno y las circunstancias de trabajo de la organización, y si se requiere análisis de muchos documentos.
- **Periodo de tiempo para entrevistas:** Es mejor realizar todas las entrevistas en un periodo limitado, ya que se correrá la voz rápidamente.
- **Conclusión del informe de investigación:** Considere el tiempo necesario para terminar de elaborar el informe final.

## Identificar los planes de comunicación

Aunque no es necesario que cada plan de comunicación se haga con gran detalle, es importante tener en cuenta los diferentes mensajes que hay que compartir con los distintos públicos, manteniendo la mayor confidencialidad posible.

- **Actualizaciones para el equipo de respuesta:** Al esbozar los planes de comunicación, es importante discutir cómo el equipo de investigación actualizará regularmente al equipo de respuesta, especialmente cuando surjan problemas de seguridad, confidencialidad u otras cuestiones durante la investigación que necesiten el apoyo de la alta gerencia. Dependiendo de la gravedad de las alegaciones, podrían programarse actualizaciones diarias o bisemanales (dos veces por semana), con al menos un miembro del equipo de investigación y otro del equipo de respuesta.
- **Comunicación con la víctima/sobreviviente:** Es importante designar una persona única encargada de tener contacto con la víctima/sobreviviente. Después de la entrevista inicial, es importante proporcionarle un cronograma aproximado de cuánto tiempo se espera que dure la investigación, y cuándo puede esperar una respuesta con una actualización. También es importante proporcionar actualizaciones periódicas a la víctima/sobreviviente, especialmente si se hacen cambios en el cronograma. Aunque los resultados de las investigaciones, incluidas las medidas disciplinarias, suelen ser confidenciales, cada vez es más habitual compartir los resultados finales con la víctima/sobreviviente para que entienda lo que ha ocurrido en el caso. En los casos de acoso sexual a un miembro del personal, es cada vez más común preguntar a la víctima/sobreviviente sobre sus expectativas para la resolución del caso, especialmente si desea explorar un proceso de resolución restaurativa.
- **Comunicación con la persona sospechosa:** Si la persona objeto de la queja es suspendida, se le debe informar de la naturaleza de las alegaciones (desde un incumplimiento del código de conducta hasta la mención de las disposiciones específicas de la política), detallando la situación, pero teniendo en cuenta la necesidad de proteger a los testigos/recopilar más información, equilibrando esto con los procedimientos de la política y requisitos de la legislación aplicable.
- **Comunicación con el equipo afectado:** A veces las alegaciones requieren que se entreviste a todo un equipo, e incluso que se suspendan actividades para hacerlo. Ese equipo merece una comunicación transparente, incluso si esa comunicación se limita a describir que se han recibido algunas alegaciones, a explicar que hay que hacer un seguimiento de estas y que se espera la cooperación del equipo. Explicar que no puede compartir más información, porque este tipo de investigaciones son siempre confidenciales.
- **Comunicación con todo el personal de la organización:** Del mismo modo, puede ser necesaria cierta transparencia con todo el personal, al irse haciendo pública la investigación. Esto depende del grado en que las acciones de investigación puedan realizarse de forma discreta, en contraposición a que se conviertan en algo de dominio público. Recuerde que, en ausencia de comunicación, la gente especulará. Esta es una oportunidad para enviar el mensaje de que la organización toma muy en serio esta clase de alegaciones, actuará rápidamente con las investigaciones y se asegurará de que cualquiera que haya incumplido las políticas y expectativas de un comportamiento seguro y profesional recibirá las sanciones pertinentes.

## SUPERVISIÓN Y APOYO DEL PROCESO INVESTIGATIVO

**Permitir la independencia del equipo de investigación, con actualizaciones regulares, incluyendo las solicitudes de apoyo adicional, con el equipo de respuesta.** Si bien se debe permitir al equipo de investigación hacer su trabajo de revisión de documentos y realizar las entrevistas, las actualizaciones periódicas con el equipo de respuesta pueden ayudar a identificar algún recurso adicional necesario, documentos adicionales para revisar, así como permitir la revisión continua de inquietudes de seguridad y confidencialidad que puedan surgir.

**Actualizar el plan de investigación con entrevistas y solicitudes de documentos adicionales según sea necesario.** El equipo de investigación debe dejar tiempo suficiente en el cronograma planificado para dar cabida a entrevistas adicionales con personas de interés que se identifiquen durante el proceso de entrevistas. El plan de investigación puede revisarse continuamente para añadir nuevas alegaciones, documentos, pruebas revisadas y entrevistas realizadas.

## CONCLUYENDO UNA INVESTIGACIÓN

El equipo de investigación prepara los hechos constatados y puede hacer recomendaciones sobre las conclusiones a las que ha llegado sobre el incumplimiento de la política, las sanciones disciplinarias y las medidas correctivas.

### Hechos constatados

La mayor parte del trabajo de una investigación consiste en constatar los hechos.

- **Utilizar una norma de inferencia razonable:** Para constatar si algo ocurrió o no, utilice un criterio de inferencia razonable: también se denomina criterio de “lo más probable.” Al hacer esas inferencias razonables, también hay que tener en cuenta los posibles motivos y las incoherencias lógicas. ¿Tiene sentido la explicación, especialmente si todas las demás pruebas conducen hacia otra inferencia?
- **Corroborar las pruebas:** Los hechos más importantes siempre deben contar con alguna prueba que los corrobore, por ejemplo: otro testigo, documentación escrita, otra persona que relate hechos cercanos que ocurrieron en el mismo tiempo que el acontecimiento y que sean coherentes con la versión en cuestión. Es posible que no se puedan corroborar todos los elementos, porque este tipo de incidentes suelen ocurrir en privado y sin testigos. Sin embargo, a menudo hay un patrón de comportamiento que conduce al evento, o se pueden corroborar algunos elementos del comportamiento. Ese tipo de corroboración da credibilidad a la víctima/ sobreviviente y/o a los testigos. Cuando la mayor parte del relato de la víctima/ sobreviviente puede corroborarse, por inferencias razonables, se puede concluir que la parte que nadie observó probablemente sí ocurrió.
- **Citar contradicciones y falsedades:** Además de mencionar los aspectos que se han corroborado, es necesario señalar los relatos de las personas que han sido contradichos por casi todos los demás testigos. Las personas que no dicen la verdad empiezan mintiendo sobre detalles menores que no creen que deban admitir (que en realidad no les interesan a las personas que investigan). Cuando dicen lo que es claramente una mentira sobre algo sin importancia, se pone en duda su credibilidad.

## Conclusiones

- **Fundamentadas:** Tras analizar los hechos constatados, ¿se puede inferir que es más probable que haya habido un incumplimiento de la política? ¿Se ajustan los hechos a la definición de explotación o abusos sexuales o acoso sexual? *Lo más probable* significa que una versión de la historia es más probable que la otra, porque hay bastante corroboración de suficientes detalles (no necesariamente todos).
- **No fundamentadas:** Después de analizar los hechos, ¿es más probable que NO haya habido un incumplimiento de la política? Cuando se suman los hechos constatados, ¿NO se encuentra un incumplimiento de la política? *Lo más probable* significa que una versión de la historia es más probable que la otra, porque hay bastante corroboración de suficientes detalles (no necesariamente todos). Estos son los casos en los que, o bien los hechos declarados y corroborados por la víctima/sobreviviente o los testigos no incumplieron la política, o bien es más probable que no haya ocurrido NINGUNO de los hechos alegados. Esto puede rayar en una queja maliciosa si fue presentada por un miembro del personal, y podría ser tomada en cuenta para hacer una investigación separada e imponer sanciones disciplinarias si la persona mintió a sabiendas.
- **Infundada por falta de pruebas (inconcluso):** Esta es una conclusión común: las pruebas presentadas por la víctima/sobreviviente son convincentes y creíbles, pero no hay manera de corroborar independientemente ninguno de los detalles proporcionados. Sigue preocupando la posibilidad de una conducta inapropiada, y a menudo hay una conducta inapropiada de menor importancia que puede ser corroborada y que pudiera ser objeto de una medida disciplinaria.

## El equipo de respuesta debe hacerse cargo de las conclusiones, las medidas disciplinarias y las medidas correctivas

### Considerar sanciones disciplinarias

- **Garantizar el cumplimiento de las leyes aplicables:** Aunque la investigación puede alcanzar el umbral requerido por las normas internas de la organización para que se produzca un despido, las leyes de algunos países pueden exigir más pruebas antes de que esto se pueda realizar.
- **Sopesar estos factores:**
  - La gravedad de la conducta inapropiada (explotación, violencia, acoso extremo)
  - Antecedentes de conducta inapropiada
  - Frecuencia de conducta inapropiada
  - Posición de la persona objeto de la queja: cuanto más alto sea su cargo, mayor es su obligación de tratar a las personas con respeto y dignidad
  - Procedimientos y prácticas internas
  - Capacidad de aceptar la responsabilidad y reformarse versus una actitud de negación continuada.
- **Considerar las posibles sanciones:**
  - Terminación del empleo
  - Suspensión no remunerada
  - Descenso de categoría y/o inhabilitación para ascensos durante un periodo de tiempo determinado
  - Traslado de funciones y/o ubicación
  - Carta de advertencia en su expediente
  - Requerimiento de formación o capacitación
  - Requerimiento de terapia de orientación
  - Plan de desempeño
  - Participación en medidas restaurativas

### ■ **Medidas correctivas**

Buscar formas de mitigar casos futuros de este tipo de comportamiento:

- Capacitar al personal sobre la política
- Sesiones de concientización con las y los participantes del programa y las comunidades sobre sus derechos y responsabilidades, incluyendo la forma de reportar inquietudes sobre el programa o el personal
- Reforzar los mecanismos de retroalimentación, quejas y respuesta en las comunidades
- Reforzar los sistemas internos de reportes sobre la conducta inapropiada del personal
- Garantizar el equilibrio de género en la contratación de personal de campo y en los puestos de autoridad
- Ajustar los procedimientos y protocolos para garantizar que miembros del personal no se encuentren a solas con participantes del programa del sexo opuesto
- Reforzar la formación de gerentes para que puedan detectar comportamientos que den señales de alerta y que deben detenerse antes que se agraven

# Herramienta 4 Ejemplo de hoja de trabajo para la gestión de investigaciones

Problema	Quién	Qué	Cuándo	Dónde
Considerar si una alegación ambigua necesita más información antes que se estime creíble				
Marcar notificaciones a donantes cuando sea necesario				
Establecer equipos de investigación y respuesta				
Conducir análisis de riesgos sobre problemas de seguridad y las actividades de los programas				
Decidir si la víctima/ sobreviviente necesita servicios de apoyo				
Identificar medidas provisionales para la persona sospechosa				
Identificar documentos para revisión				
Identificar a las personas a ser entrevistadas, incluyendo el lugar y el orden				
Elaborar un cronograma				
Identificar los recursos que se necesitan				

Actualizar un plan entre los equipos de investigación y respuesta, incluyendo inquietudes sobre seguridad				
Planificar la comunicación con la víctima/ sobreviviente				
Planificar la comunicación con el equipo afectado				
Planificar la comunicación con el personal				
Planificar la comunicación con la persona objeto de la queja				
Garantizar vigilancia continua y apoyo a los pasos de la investigación (entrevistas y revisión de documentos)				
Concluir la investigación con hallazgos, conclusiones y recomendaciones en el informe de la investigación				
Implementar sanciones disciplinarias				
Implementar medidas correctivas				

# Herramienta 5 Plan de investigación

**Fecha:** Fecha de elaboración

**Número de caso:** Utilizar el sistema interno de numeración de casos

**Ubicación:** Oficina determinada/ubicación de los hechos

**Equipo de respuesta:** Nombres de las personas involucradas en el proceso de investigación: las que realizan las entrevistas y analizan la información

**Equipo de respuesta:** Nombres de las personas involucradas en la gestión de la investigación que incluye la obtención de los recursos requeridos, conseguir de forma discreta y asegurar la integridad de los recursos/documentos necesarios para su revisión y la toma de decisiones en vista de los resultados (conclusiones sobre incumplimiento de la política, sanciones disciplinarias y detalles de las medidas correctivas).

## Objetivo de la investigación

“Examinar los hechos y las circunstancias y determinar la exactitud, el alcance y la integridad de las alegaciones y, en caso sean ciertas, garantizar que se identifique el alcance total de la conducta inapropiada, se aborde adecuadamente el problema y se apliquen medidas correctivas.”

## Alegaciones

Cada posible incidente y/o incumplimiento de la política debe identificarse por separado y numerarse. También debe incluirse una breve mención del posible incumplimiento de la política. Intente escribir brevemente, concentrándose en quién, qué, cuándo, dónde, cómo se reportó y cómo se sabe, y si fue reportado por una tercera parte.

- **Personas que presentan la queja** (si se conocen) Si hay inquietudes específicas por su seguridad, sus nombres podrían ocultarse en este documento y se puede referir a estas personas por su posición (miembro del personal, mujer participante en el programa, niño participante en el programa, etc.)
- **Persona objeto de la queja** Nombre, cargo y programa (si es relevante)
- **Pasos dados antes de la fase actual de la investigación** Aquí es importante detallar los pasos que se dieron antes de preparar el plan de investigación. Incluir la fecha, la acción y las personas involucradas en orden cronológico.
  - For instance, if there needed to be a clarifying conversation with a reporter, or Por ejemplo, si fue necesario realizar una conversación aclaratoria con una persona que reportó, o si se realizó una sesión de sensibilización con el personal que dio lugar a alegaciones más específicas contra un miembro concreto del personal.
  - Debe incluir cualquier apoyo de derivación que se haya proporcionado a la víctima/ sobreviviente y asesoría sobre su derecho a presentar una denuncia penal si se trata de una conducta delictiva.
  - Deben enumerarse las medidas adoptadas por motivos de seguridad o para proteger la integridad de la investigación, puede incluirse: la suspensión o reasignación del sujeto o sujetos; la concesión de permisos a las víctimas/sobrevivientes; la orden a la persona objeto de la queja indicándole que no puede tener contacto con la víctima/ sobreviviente.
  - También debe incluir cualquier informe a los organismos donantes sobre las alegaciones.

## Donantes y subvenciones potencialmente afectadas

Identificar a los donantes y a las subvenciones que financian el salario de la persona objeto de la queja. Cuando los donantes requieran la obligación de reportar, asegúrese que se incluya este paso de notificar al donante en el proceso descrito anteriormente.

## Enfoque de la investigación

### Antecedentes y entorno

Esto puede ser más relevante para las personas investigadoras que quizá no estén familiarizadas con el entorno local del programa y las operaciones. El equipo de investigación empezará por obtener una comprensión del posible periodo de tiempo, el contexto operativo y el entorno existente relacionados con las alegaciones. Las actividades incluirán lo siguiente:

1. Completar un cronograma que muestre:
  - Permanencia en el cargo y relación con miembros clave del personal
  - Acontecimientos clave (quejas, incidentes de seguridad, ausencias prolongadas, etc.)
  - Tiempos en que sucedieron las cuestiones citadas en las alegaciones o relacionados de cualquier modo con las mismas
2. Revisar:
  - Las políticas y procedimientos locales para comprender las funciones, el nivel de autoridad y las líneas para presentar reportes de cada miembro del personal
  - Cualquier documento programático sobre el alcance del programa afectado

### Alegaciones específicas

Una vez comprendidos los antecedentes y el contexto, el equipo de investigación examinará las alegaciones para determinar hasta qué punto es posible que la política no se haya seguido y si ocurrió un agravio. A medida que se aborda cada alegación, puede ser necesario ampliar el alcance de la investigación.

1. Revisión de documentos: Puede incluir elementos como:
  - Expedientes de RR. HH. de la persona objeto de la queja, de las personas que ponen la queja y de las personas que reportan (cuando sea pertinente)
  - Procedimientos operativos estándar para las actividades aplicables del programa
  - Procedimientos estándar para las actividades operativas (compras, finanzas, logística, etc.)
  - Protocolos de seguridad y protección
  - Registros de quejas para los mecanismos de retroalimentación, quejas y respuesta
  - Informes de seguimiento y evaluación, especialmente los resultados de las encuestas y/o los datos brutos de las mismas
  - Registros de los conductores, registros de casa de huéspedes, facturas, reportes de gastos, listas de distribución de las y los participantes en el programa, listas de inscripción de las y los participantes en el programa, hojas de asistencia a capacitaciones, etc.
  - Documentos o documentación proporcionada por personas que reportan o testigos

2. Entrevistas: Al inicio de la investigación, enumerar todas las personas conocidas, identificadas para ser entrevistadas. Pueden identificarse más personas para ser entrevistadas a medida que avance la investigación. Consulte *Consejos y técnicas para entrevistas* y *Lista de verificación para la gestión de las investigaciones* para obtener consejos sobre cómo programar el orden de las entrevistas.
3. Registros electrónicos, si son necesarios: Si las personas investigadoras lo consideran necesario, se obtendrá acceso y se revisarán los correos electrónicos o registros telefónicos que puedan contener pruebas de agravios, de acuerdo con la legislación local.
4. Cronograma de la investigación: Las investigaciones pueden cambiar y toparse con obstáculos, por lo que hay que intentar incluir rangos amplios y realistas para aspectos como la revisión de documentos, la realización de entrevistas y la finalización del informe.

# Herramienta 6 El modelo PEACE para las entrevistas investigativas

El modelo PEACE se desarrolló a principios de los años 1990 como un esfuerzo de colaboración entre fuerzas policiales y psicólogos en Inglaterra y Gales. Se concibió como una forma de reducir el número de confesiones falsas que se producían por un estilo de interrogatorio demasiado agresivo. PEACE son las siglas de Planning and Preparation, Engage and Explain, Account, Closure, and Evaluate (Planificación y preparación, Involucramiento y explicación, Relatoría de los acontecimientos, Cierre de la entrevista y Evaluación del proceso de la entrevista).

## Planificación y Preparación

Antes de comenzar cualquier entrevista de investigación, asegurarse de conocer a fondo el caso.

- Elaborar un programa con los temas que tendrá que tratar.
- Identificar el propósito, las metas y los objetivos de la entrevista.
- Decidir qué es lo que hay que probar o aclarar, cuáles pruebas están disponibles y dónde están, y cómo conseguir cualquier otra prueba necesaria.

## Involucramiento y Explicación

- Establecer una conexión con la persona a ser entrevistada presentándose a usted misma/o y a las demás personas presentes y explicar el propósito de la entrevista.
- Entablar una conversación con la persona a ser entrevistada para marcar un tono relajado y no conflictivo que haga que la persona se sienta cómoda y dispuesta a comunicarse.

## Relatoría de los acontecimientos

Averiguar lo que ocurrió pidiendo a la persona entrevistada que recuerde los acontecimientos con todo detalle. Estimular el recuerdo de la persona utilizando uno de estos dos métodos o ambos:

- **Enfoque cognitivo** Pedir a la persona que describa el acontecimiento. No interrumpir ni hacer preguntas capciosas. Usar las pausas para animarla a rellenar las brechas del relato. A continuación, pedir que vuelva a recordar el suceso, pero en orden inverso o desde una perspectiva diferente.
- **Gestión de la conversación** Pedir a la persona que cuente lo sucedido. A continuación, dividir el relato en secciones y pedir más detalles sobre cada sección. Indagar y resumir cada segmento para rellenar todas las lagunas. Pedir a la persona que aclare cualquier información contradictoria.

## Cierre

- Resumir los puntos principales del relato de la persona entrevistada y permitirle corregir errores o proporcionar información adicional para aclarar cualquier incoherencia.
- Responder a las preguntas y a las dudas que pueda tener. Agradecer a la persona y explicar los siguientes pasos.

## Evaluación

Evaluar cada entrevista y la información proporcionada. Aprovechar esta oportunidad para reflexionar sobre su desempeño como entrevistador/a e identificar las áreas en las que debe mejorar.

- ¿Logró sus objetivos?
- ¿Logró establecer una buena conexión con la persona entrevistada?
- ¿Necesita realizar más entrevistas o hacer otras averiguaciones?

# Herramienta 7 Consejos y técnicas para las entrevistas

## Prepararse para las entrevistas

- **Temas a ser tratados:** Asegurarse de tener toda la información posible sobre los detalles de las alegaciones: fechas, horas, lugares, palabras utilizadas, acciones realizadas, testigos presentes o cercanos, con quién más habló la víctima/sobreviviente sobre el incidente, etc. Prepare una lista de preguntas, pero no olvide hacer preguntas de seguimiento para obtener los detalles necesarios. Asegure de comprender los detalles de las alegaciones y continúe este ejercicio para reunir la historia completa desde diferentes perspectivas. Un buen entrevistador requiere una buena capacidad de pensamiento crítico para responder a las declaraciones realizadas, y no debe limitarse a seguir una lista de preguntas.
- **Revisar los documentos que se puedan antes de realizar las entrevistas:** Si las fechas de los registros, las declaraciones hechas en los mensajes de texto u otra información de este tipo puede ser útil para corroborar y/o establecer los hechos, es bueno revisarlos antes de las entrevistas pertinentes, si es posible. Si no es posible, pregunte al entrevistado si podría asistir a una segunda entrevista, en caso de que haya preguntas adicionales o se necesite su ayuda.

## Establecer una conexión



### Agradecer al testigo por asistir a la entrevista

*Gracias por venir hoy a hablar con nosotros. Apreciamos mucho que esté dispuesta/o a conversar con nosotros hoy y a ayudarnos.*



**Presentarse** Explicar quién es, ofrezca su tarjeta con los datos de contacto y presente a las demás personas investigadoras, observadoras o intérpretes presentes.



**Honestidad y precisión** Los miembros del personal tienen el deber de cooperar y la obligación de decir la verdad. En el caso de los testigos que no son miembros del personal, simplemente agrádezcales su tiempo y explíqueles que es importante que sean precisos.



**Confidencialidad** Los miembros del personal tienen la obligación de abstenerse de comunicarse con otras personas entrevistadas en el marco de la misma investigación. Explique que el proceso de investigación es confidencial tanto para los testigos como para las personas investigadoras. Describa quién es usted, cuál es su papel como investigador/a, y a quién debe compartir información y por qué. Si los testigos son miembros del personal, explique que el incumplimiento de la confidencialidad puede dar lugar a medidas disciplinarias. Los testigos que no son miembros del personal, al no estar relacionados con la organización, no pueden ser obligados a mantener la confidencialidad, pero la persona que investiga debe explicar la importancia de mantener la confidencialidad para que el proceso sea justo.



### Propósito de la toma de notas

Explicar quién tomará las notas, por ejemplo, la entrevistadora o el segundo entrevistador. Explique que el propósito de tomar notas es garantizar la exactitud cuando se redacte el informe de la investigación y ofrecer al testigo la oportunidad de verificar la exactitud de lo escrito en la declaración.



### Es aceptable declarar que no se conoce la respuesta

Aclarar al testigo que es aceptable que conteste que no puede recordar o no conoce algún dato en particular.



### Derecho a pedir una breve pausa

Indicar al testigo dónde están los baños, ofréczcale agua y explíquele que puede pedir una breve pausa si lo necesita.



**Empezar con preguntas generales** Inicialmente, hacer preguntas no amenazantes para que las personas se sientan cómodas. En el caso del *personal*, se suele empezar preguntando cuánto tiempo llevan trabajando en la organización, qué tipo de funciones han desempeñado y cuáles son sus funciones actuales. Pedir algunos detalles sobre sus funciones actuales y la forma en que realizan su trabajo en preparación para continuar con preguntas más precisas sobre si tienen alguna inquietud relacionada con otros miembros del personal por determinados tipos de actividades o comportamientos. En el caso de las personas que *no son miembros del personal*, pregúnteles un poco sobre ellas mismas, sus antecedentes y el tiempo que llevan viviendo en la comunidad.

## Técnica de narración libre

Aborde la entrevista como si fuera un periodista que busca entender lo que ha sucedido, no como un agente de policía que intenta coaccionar una confesión de culpabilidad.



Las investigaciones han demostrado que las personas que dicen la verdad suelen tener muchos detalles que compartir, y están muy dispuestas a hacerlo cuando se les da la oportunidad de hablar libremente.

### “Abriendo la puerta”

A veces, la persona que entrevista no está segura de lo que un testigo puede compartir, o si estará realmente seguro de su declaración. Pregúnteles si hay algo que hayan visto que les preocupe y que quieran compartir con la o el investigador. Es probable que le cuenten la historia y lo que saben sobre las alegaciones sin que tengan que ser preguntadas directamente.

### Gestión de la conversación

Aunque es importante dejar que las personas narren sus historias, es posible que la persona que entreviste tenga que interrumpir de vez en cuando para asegurarse de obtener todos los detalles necesarios: quién estaba presente, qué ocurrió, qué se dijo, cuándo y durante cuánto tiempo, dónde, cómo lo saben. Para cada prueba declarada, debe intentar que, en la medida de sus posibilidades, la persona entrevistada cubra al menos todos estos puntos. Las fechas exactas pueden ser difíciles de recordar, si no están documentadas, pero a veces, incluso las estimaciones aproximadas de los períodos de tiempo pueden ser útiles para preparar el terreno.

### Preguntas específicas

En algunos escenarios, es posible que la persona entrevistada ya esté enterada sobre lo que usted está investigando y se puede empezar haciendo preguntas más específicas. Otras pueden necesitar más estímulo para hablar sobre las áreas que usted está explorando. Cuando se pasa a las preguntas específicas, hay dos clases:

- **Abiertas:** Por ejemplo, *¿Cómo han ido las cosas en distribución en el último mes? ¿Ha ocurrido algo preocupante? ¿Cómo son las dinámicas de género en la oficina? o Hábleme de los acontecimientos que ocurrieron el pasado miércoles por la tarde en la oficina.*
- **Cerradas:** Son preguntas que piden detalles concretos y suelen formar parte de las preguntas de seguimiento o de la gestión de la conversación: Por ejemplo *¿Quién más estaba presente? ¿Presenció usted personalmente los hechos? ¿Dónde estaba usted parada/o?*

### Los detalles sobre pequeños incidentes o cosas menores pueden ser reveladores

Cuando algunos testigos mencionan pequeños detalles sobre comportamientos que podrían estar vinculados con conductas inapropiadas, pero que no son conductas inapropiadas en sí mismos, las personas sospechosas pueden negarlos intentando evitar sospechas, aunque haya pruebas abrumadoras de que esas acciones ocurrieron. Dichas mentiras, incluso las de menor importancia, pueden socavar su credibilidad y deben tenerse en cuenta al sopesar las pruebas.

### Consideraciones especiales al entrevistar a las víctimas/sobrevivientes



Evitar las preguntas “por qué” y utilice en su lugar preguntas “qué.”



Tomar descansos si hay signos de retraumatización.



Transmitir empatía, pero mantenga una visión objetiva de los hechos.



Reconocer que su experiencia y el hecho de narrar su historia les ha impactado.



Explicar el proceso, sin hacer promesas, y explicar cuándo se le dará información actualizada.



Hacerle saber a quién pueden dirigirse si tienen preguntas.



Especialmente en el caso del personal, preguntar qué les gustaría que ocurriera.



Averiguar sobre sus inquietudes acerca de su seguridad y si necesitan servicios de apoyo médico o psicosocial.

### Asegurarse de tener los detalles

- Los detalles son vitales, ya que pueden ser corroborados con documentos u otros testigos.
- Considerar la posibilidad de pedir a la persona entrevistada que dibuje una escena o un suceso; los que mienten pueden tener más dificultades para dibujar y mantener la coherencia del relato.
- Asegurarse de repetir periódicamente las declaraciones y los hechos a la persona entrevistada para asegurarse de que usted está captando los detalles correctamente.

### Ser estratégica/o con las preguntas de confrontación

- El proporcionar información al principio de una entrevista puede permitir a la persona objeto de la queja elaborar rápidamente una coartada coherente con las pruebas.
- No desafiar a la persona sino hasta el final.
- Al final, presentar a la persona las incoherencias, las declaraciones incriminatorias y/o las pruebas incriminatorias.
- En la fase de refutación, presentar las pruebas pieza por pieza; no abrumar a la persona con todas las pruebas incriminatorias a la vez.
- El compartir las pruebas poco a poco aumenta la probabilidad de que la persona haga más declaraciones incoherentes.

## Resumen y cierre

Ejemplos de declaraciones y preguntas con las cuales cerrar la discusión:

- *Ahora voy a resumir, por favor dígame si me equivoco en algo.*
- *He resumido lo que entiendo que le he escuchado decir. ¿He omitido algo? ¿Quiere corregir algo?*
- *¿Tiene alguna pregunta para mí?*
- *Gracias por su tiempo.*
- *¿Puedo volver a ponerme en contacto con usted si tengo más preguntas?*

# Herramienta 8 Plantilla para el informe de la investigación

## Resumen ejecutivo

Un resumen ejecutivo es una visión general concisa de la investigación, desde el inicio hasta las conclusiones y recomendaciones, y sólo es necesario cuando el informe es largo. El resumen proporciona los puntos clave de conversación para que los puestos directivos entiendan los resultados básicos de la investigación. Debe redactarse en último lugar y abordar los siguientes puntos, de forma resumida:

- Alegaciones
- Periodo de tiempo de las acciones de investigación
- Hechos constatados
- Conclusiones
- Recomendaciones (incluyendo sanciones disciplinarias)

## Alegaciones

Este es un resumen de las alegaciones, tal y como figuran en el plan de investigación. Si en el transcurso de la investigación surgen otras alegaciones, también deben añadirse, con una explicación de cómo surgieron. Si hay varias alegaciones, cada una de ellas debe figurar en un encabezado distinto, y ser discutidas y analizadas por separado, incluso si algunas de las pruebas se traslapan.

## Equipos de investigación y respuesta

Lista de las personas que integran los equipos de investigación y respuesta.

## Antecedentes de las actividades

Dado que el informe podría ser compartido con los donantes, incluir un par de párrafos breves sobre el ámbito de trabajo de la organización en general, y una breve descripción del programa en el que surgieron las alegaciones.

## Pasos tomados antes de la investigación

Esto puede extraerse del plan de investigación, añadiendo las medidas adicionales que se hayan tomado después de la redacción del plan de investigación, pero antes del inicio de la investigación.

## Políticas y procedimientos pertinentes

Incluir extractos de la política aplicable que puedan haberse incumplido. Mencionar los procedimientos, protocolos, y otras normas pertinentes para identificar lo que funciona y lo que necesita medidas correctivas.

## Medidas de investigación adoptadas

Enumerar:

- Documentos revisados, detallando cualquier análisis específico, y adjuntar anexos de hojas de cálculo u otros datos que se analicen
- Nombres y cargos de las personas entrevistadas
- Cualquier contratiempo importante en la realización de la investigación (testigos no disponibles, documentos, etc.)

## Hechos constatados

Esta es la parte más importante del informe de la investigación, ya que la principal tarea de las personas que investigan es reunir las pruebas y constatar los hechos. En lugar de agruparlos por alegación, una forma de hacerlo es enumerar cada hecho con un encabezado independiente, y si hay subpuntos de esos hechos, crear un encabezado aparte.

Para cada hecho y encabezado, describir las principales pruebas que apoyan la constatación de ese hecho. Identificar las pruebas que lo corroboran en las declaraciones de otros testigos o documentos. Presentar cualquier prueba, como las declaraciones en sentido contrario. Extraiga hechos constatados lógicos y justos basados en las pruebas. Puede considerar tanto los motivos como las incoherencias lógicas. Recuerde que la norma es la inferencia razonable, es decir, cuál historia es la más probable.

Los reportes son más manejables cuando se desglosan hecho por hecho en lugar de recitar toda la historia de una persona y luego la de otra. Es importante narrar la historia, hecho por hecho.

Puede utilizar este cuadro para ayudar a registrar los hechos, lo que los corrobora, lo que los contradice y si se considera corroborado. Esto debe guardarse separado del informe de la investigación, pero puede ser una herramienta útil a la hora de corroborar los hechos constatados mediante un método lógico y coherente.

Hecho	En apoyo de	Corroboración	Contrario a	Corroboración	Hecho o hallazgo

## Recomendaciones

### Conclusiones

En la mayoría de los casos, usted discutirá sus hechos constatados con el equipo de respuesta para determinar si puede concluir que ha habido un incumplimiento de alguna política. Le pedirán que incluya esas conclusiones en el informe final. Si los hechos constatados se han explicado claramente, la sección de conclusiones se limita a determinar si esos hechos se ajustan a la definición de incumplimiento de la política. Las opciones son fundamentada, no fundamentada o no fundamentada por falta de pruebas (inconclusa).

### Sanciones disciplinarias

Si la infracción de la política es leve, no es necesario imponer una medida disciplinaria severa. Puede ser que algunas y algunos gerentes quieran minimizar las medidas disciplinarias si la infracción de las políticas fue en un asunto menor. Sin embargo, puede enviarse un mensaje erróneo a la víctima/sobreviviente por falta de comprensión de cómo se aplican las medidas disciplinarias. Todas las sanciones deben ser siempre proporcionales a la gravedad de la falta.

Garantice el cumplimiento de las leyes aplicables: Aunque la investigación puede alcanzar el umbral exigido por las normas internas de la organización para que se produzca el despido, las leyes de algunos países pueden exigir más pruebas antes de que esto ocurra.

Ver más arriba la sección *Consideraciones sobre las medidas disciplinarias*.

# Ejercicio de simulacro de emergencia de PEAS (SIMEX)



## Herramientas

- Herramienta 1: Simulacro de un evento de emergencia de PEAS - Guía de facilitación
- Herramienta 2: Simulacro de un evento de emergencia de PEAS - Recursos de acompañamiento

## Público objetivo



Puntos focales de PEAS/salvaguarda/protección



Alta gerencia

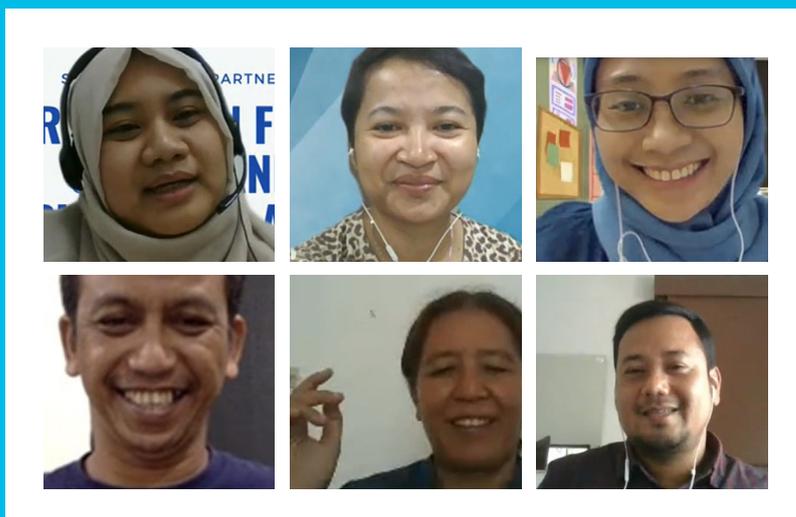


Personal de MEAL



Personal administrativo

# Introducción al simulacro de un evento de emergencia de PEAS de CRS



El personal de los socios en Indonesia participa en un ejercicio virtual de simulacro de una emergencia.

## Resumen

El ejercicio de simulacro de una emergencia de protección contra la explotación y los abusos sexuales (PEAS), o SIMEX (simulation exercise), es un evento de aprendizaje de fin de proyecto con dos propósitos: (1) Resumir el aprendizaje de PEAS que los socios obtuvieron durante las capacitaciones del proyecto Fortalecimiento de Socios en la Protección Contra la Explotación y los Abusos Sexuales (FPEAS) sobre el IRIS (sistema interno de reportes e investigación) y el FCRM (mecanismo de retroalimentación, quejas y respuesta); (2) Permitir a los socios identificar las brechas en sus políticas y procedimientos de PEAS y definir las acciones necesarias para abordarlas.

Treinta socios de FPEAS en Indonesia, Haití y Filipinas completaron sesiones de capacitación sobre los principios básicos de la PEAS, basados en las ocho Normas Mínimas de Operación del Comité Permanente entre Organismos. En el último año del proyecto, CRS llevó a cabo un simulacro junto con la alta gerencia de los socios y los puntos focales de PEAS/salvaguarda y otro personal relevante, como los de MEAL y RR. HH. Fue lo más realista posible dada la modalidad virtual elegida debido a las restricciones por COVID-19. Todos los equipos de los países pudieron adaptar el escenario general y el paquete de ejercicios a su propio contexto.

## Dos propósitos



Resumir el aprendizaje sobre la PEAS



Identificar y abordar las brechas en las políticas y procedimientos de PEAS

Se esperaba que cada programa país de CRS presentara un informe final del ejercicio identificando las brechas comunes en las políticas y procedimientos de los socios en materia de EAS relacionados con el manejo de reportes de EAS y la prestación de apoyo a las víctimas/sobrevivientes a través de mecanismos de derivación. Debido a la naturaleza virtual del simulacro, lo cual fue necesario debido a las restricciones por COVID-19, el objetivo original de probar todas las políticas y procedimientos relacionados con la EAS se modificó para centrarse sólo en el mecanismo de manejo de reportes de EAS y en las etapas iniciales de una investigación, incluyendo la activación del mecanismo de derivación que los socios pusieron en marcha durante el proyecto.

La simulación utilizó un enfoque de agrupación que había demostrado su eficacia en el proceso de acompañamiento de los socios durante el proyecto, agrupando a los socios con similitudes geográficas, estructurales o de otro tipo relevantes para la PEAS, con no más de dos socios por simulacro. Este enfoque pareció el más adecuado dado el elevado número de participantes en el ejercicio y su modalidad virtual.

Los materiales del ejercicio se basan en los materiales de los simulacros de emergencias y en las lecciones aprendidas en simulacros anteriores, principalmente por los equipos de CRS Filipinas e Indonesia. La plataforma prevista para la modalidad virtual del ejercicio es Microsoft Teams, a la que los socios se acostumbraron durante las sesiones de acompañamiento y capacitación virtuales. El plazo para la realización del ejercicio varió de un país a otro debido a la ejecución del proyecto y a los factores de no extensión de costos.

*La simulación utilizó un enfoque de agrupación que había demostrado su eficacia en el proceso de acompañamiento de los socios durante el proyecto, agrupando a los socios con similitudes geográficas, estructurales o de otro tipo relevantes para la PEAS.*

## Propósito

El propósito del simulacro es evaluar la preparación y las políticas, procedimientos y mecanismos de respuesta relevantes para la PEAS que los socios pusieron en marcha durante el proyecto FPEAS. Ofrece la oportunidad de validar los mecanismos existentes de PEAS reforzados durante el proyecto FPEAS y de identificar las áreas de mejora. También identificará nuevas buenas prácticas que los socios adoptaron gracias al apoyo recibido a través del proyecto.

## Alcance y escenario del simulacro

En el simulacro, la organización gestiona centros de evacuación que acogen a personas evacuadas tras un desastre natural, en los que se reciben reportes sobre incidentes de EAS a través del mecanismo de retroalimentación, quejas y respuesta de la comunidad y del sistema interno de reportes e investigación de la organización. Las personas que participan revisarán los procesos establecidos para responder a tales reportes, incluyendo los pasos de recepción, registro, acusar de recibido, análisis y respuesta. Otros procesos incluirán los pasos de la investigación inicial, como el establecimiento de equipos de respuesta e investigación, y la activación de rutas de derivación para el apoyo a las víctimas/sobrevivientes. También se pondrán a prueba las funciones y responsabilidades, así como la coordinación y el uso de los POE (procedimientos operativos estándar) internos relacionados con los mecanismos de retroalimentación, quejas y respuestas, reportes e investigación a nivel interno y las rutas de derivación.

### Escenario general de emergencia

El escenario ofrece estadísticas sobre el impacto del desastre, centrándose en el desplazamiento de personas, los daños a las infraestructuras y las necesidades inmediatas. La información de fondo incluye detalles sobre siete centros de evacuación que pueden acoger a unas 35,000 personas. Se destacan las necesidades básicas de agua, saneamiento e higiene (WASH), así como la necesidad de alimentos y artículos no alimentarios (non-food items, o NFI, por sus siglas en inglés). El escenario general de emergencia puede revisarse ligeramente en función del tipo de desastre natural según el contexto de cada país.

### Escenario específico de proyecto

Para establecer un contexto para la ocurrencia de un problema realista de EAS, el escenario específico de proyecto proporciona detalles de la respuesta programática del socio a la emergencia descrita en el escenario general de la emergencia. La respuesta del socio se define como el manejo del centro de evacuación con presencia de personal las 24 horas del día, proporcionando WASH, refugio, alimentos y artículos no alimentarios dentro del centro.

## Objetivos



Las personas participantes practican el manejo de la retroalimentación sensible relacionada con la EAS que reciben a través de los **mecanismos de retroalimentación, quejas y respuesta comunitarios**.



Las personas participantes practican el manejo de la retroalimentación sensible relacionada con la EAS que reciben a través de los **mecanismos internos de reportes** de la organización.



Las personas participantes practican las **etapas iniciales de una investigación relacionada con la EAS** (creación de equipos de respuesta e investigación, diseño del plan de investigación).



Las personas participantes identifican **los retos y las brechas encontradas en el manejo de la retroalimentación sensible** dentro de sus sistemas organizacionales.



Las personas participantes describen cómo sus mecanismos de retroalimentación y reportes responden a los **principios de accesibilidad, seguridad, confidencialidad y un enfoque centrado en la persona sobreviviente** al manejar cuestiones de EAS.



Las personas participantes **aplican los aprendizajes de otros eventos de aprendizaje del proyecto**, principalmente las capacitaciones sobre mecanismos de retroalimentación, quejas y respuestas, y sobre reportes e investigaciones a nivel interno.



Las personas participantes **utilizan eficazmente la ruta de derivación** para proporcionar apoyo oportuno a la víctima/sobreviviente.

**Requisitos para el éxito**

A lo largo del proyecto, los socios de CRS han desarrollado políticas y procedimientos que responden a la PEAS para permitirles abordar eficazmente las cuestiones de EAS. Sobre la base del propósito, el alcance y los objetivos, las siguientes políticas y procedimientos eran pertinentes para una participación eficaz de los socios en el ejercicio:

- POE para el FCRM (mecanismo de retroalimentación, quejas y respuestas)
- POE para el IRIS (sistema interno de reportes e investigación)
- Documentos de la ruta de derivación

**Documentos clave**



**SESIONES**

El simulacro consta de cinco sesiones: la primera y segunda para la preparación técnica y la introducción, y la tercera y cuarta como ejercicios de recepción de información sobre la EAS en caso de imprevistos. En la quinta y última sesión, las personas intercambian reflexiones sobre los procesos y aprendizajes, mientras destacan los retos y las brechas en los procesos de EAS que probaron.

Los siguientes documentos adicionales apoyan el simulacro:

Documento de apoyo	Propósito y acciones
1. Folleto 1: Escenario general de emergencia	Resumen de la emergencia
2. Folleto 2: Escenario específico de proyecto	Resumen de la respuesta de los socios
3. Folleto 3: Queja de EAS recibida por medio del mecanismo de retroalimentación, quejas y respuesta	Evento imprevisto 1
4. Folleto 4: Reporte de EAS del personal	Evento imprevisto 2
5. Formularios de mensajes (incluidos en los Folletos 3 y 4)	Herramienta SIMEX para ambos imprevistos completada y presentada a los observadores de SIMEX
6. Plantilla de plan de investigación	Herramienta de capacitación del IRIS

## Procesos de PEAS probados

El ejercicio pondrá a prueba una serie de políticas y procedimientos relacionados con la PEAS que los socios han puesto en marcha a lo largo del proyecto FPEAS.

### Mecanismo de retroalimentación, quejas y respuesta que responde a la EAS

Durante la sesión 3, las personas reciben un escenario de evento imprevisto en forma de mensaje de MS Teams. El mensaje contiene un reporte de una persona que participa en el programa de un centro de evacuación que está angustiada después de haber sido tocada de forma inapropiada durante una distribución de artículos no alimentarios. Este mensaje se recibió a través de un canal oficial de retroalimentación, quejas y respuesta y se compartió directamente con el oficial de MEAL designado por la organización asociada para el ejercicio. Al recibir el reporte, las personas tienen una hora para documentar el procedimiento de manejo de este tipo de retroalimentación sensible, haciendo una clara referencia a los POE adoptados para el FCRM.

### Sistema interno de reportes e investigación

Durante la sesión 4, las personas reciben un reporte del personal sobre el mismo incidente que alega que un miembro del personal cometió un incidente de EAS. Lo recibirá el director de la organización socia participante. El informe alega mala conducta por parte del personal relacionada con explotación sexual en el centro de evacuación. Esta parte del ejercicio incluye el establecimiento de los equipos de investigación y respuesta, la elaboración del informe de investigación y la activación de la ruta de derivación.



*A las personas se les da una hora para documentar el procedimiento para el manejo de retroalimentación sensible.*

## Resultados esperados

<b>Operación/funciones probadas</b>	<b>Ejercicio 1: Mecanismo de retroalimentación, quejas y respuesta</b>
<b>Documentando el manejo del proceso de retroalimentación sensible</b>	<p><b>Resultados esperados</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Recibir, registrar, acusar de recibido, analizar y responder a un reporte de EAS, garantizando la confidencialidad y la seguridad de todas las partes involucradas.</li> <li>■ El o la oficial de MEAL registra el reporte de EAS como retroalimentación sensible y lo envía al punto focal de PEAS o a la Dirección, utilizando un formulario de reporte de incidentes o un formulario de retroalimentación sensible.</li> <li>■ Si se envía al punto focal de PEAS, el reporte se eleva inmediatamente a Dirección.</li> <li>■ Demostrar procedimiento de manejo separado para retroalimentación sensible.</li> <li>■ El escalamiento a la alta dirección o al punto focal de PEAS sigue el procedimiento IRIS (sistema interno de reportes e investigación)/de escalamiento adoptado.</li> <li>■ Se proporciona retroalimentación a la persona que reporta sobre la alegación recibida y los pasos a seguir en un plazo de 24 a 48 horas.</li> </ul>
<b>Operación/funciones probadas</b>	<b>Ejercicio 2: Sistema interno de reportes e investigación</b>
<b>Pasos para establecer equipos de investigación y respuesta y documentar el proceso</b>	<p><b>Resultados esperados</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Asignar al <b>equipo de investigación</b> personal que no esté relacionado con el caso, que no tenga un papel de supervisión del presunto autor y que esté capacitado en investigaciones. El equipo está equilibrado en cuanto a género y está formado por al menos dos personas.</li> <li>■ Las descripciones de los puestos de trabajo, los términos de referencia y los POE (procedimientos operativos estándar) del IRIS se utilizan al cubrir los puestos de trabajo del equipo.</li> <li>■ Asignar personal al <b>equipo de respuesta</b> para supervisar la investigación. El equipo está encabezado por el o la Directora e incluye a otros miembros del personal administrativo, de recursos humanos o programático no relacionados con el caso.</li> </ul>
<b>Acciones para la protección de las víctimas/sobrevivientes</b>	<p><b>Resultados esperados</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ RR. HH. y la Dirección deciden las acciones inmediatas para eliminar el acceso de la presunta persona agresora a las personas que participan en el programa.</li> <li>■ La Dirección activa la ruta de derivación para el apoyo inmediato a la víctima/sobreviviente.</li> </ul>
<b>Proceso inicial de investigación</b>	<p><b>Resultados esperados</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Desarrollo del plan de investigación.</li> </ul>

## Metodología



Debido a las restricciones de COVID-19, el simulacro se diseñó para su realización virtual, y también puede utilizarse para eventos presenciales.



Para los socios con acceso limitado a Internet, los materiales del SIMEX pueden compartirse por adelantado y protegerse con una contraseña.



Un observador de cada socio se encarga de compartir las contraseñas por SMS con la persona designada en el equipo del socio.



El personal de cada organización garantiza los protocolos de COVID-19, incluyendo el distanciamiento físico, en su ubicación.



En el simulacro, dos reportes de EAS llegan a la organización a través de diferentes canales durante una respuesta de emergencia en un centro de evacuación.



No se pedirá a las personas que participan que realicen las tareas reales, sino que expliquen las respuestas de PEAS basándose en sus propias políticas y procedimientos.

Debido a las restricciones de COVID-19, el ejercicio de simulacro se diseñó para su realización virtual, pero los materiales también pueden utilizarse para eventos presenciales. La metodología utilizada, segura para COVID, es aquella denominada “tabletop”, o ejercicios de mesa (sesiones de discusión en las que las personas que participan se reúnen en un entorno informal). Para los socios con acceso limitado a Internet, los materiales del SIMEX pueden compartirse por adelantado y protegerse con una contraseña. Cada folleto está numerado en orden cronológico para su apertura, y se proporciona información sobre quién debe abrir cada documento (el Folleto 3 es para personal de MEAL y el Folleto 4 para la Dirección). Un observador de cada socio se encarga de compartir las contraseñas por SMS con la persona designada en el equipo del socio. Como más de una organización participa en el simulacro, cada grupo de personal se encuentra en una locación distinta. Aseguran el distanciamiento físico en su locación, y siguen el ejercicio a través de una llamada de teléfono móvil con el personal de la otra organización participante.

En el simulacro, dos reportes de EAS llegan a la organización durante una respuesta de emergencia en un centro de evacuación. Ambos reportes se refieren al mismo caso de EAS, pero se comunican con distintos niveles de detalle a través de canales diferentes: el FCRM (mecanismo de retroalimentación, quejas y respuesta) y el IRIS (sistema interno de reportes e investigación). Los dos escenarios se utilizarán en dos sesiones virtuales distintas. Ambos ejercicios se basarán en los POE del FCRM y del IRIS diseñados y adoptados por las organizaciones socias participantes. No se pedirá a los participantes que realicen las tareas propiamente dichas, sino que expliquen las respuestas de PEAS basándose en sus propias políticas y procedimientos relacionados con el manejo de quejas de EAS, las fases iniciales de la investigación y la activación de la ruta de derivación para el apoyo a las personas víctimas/sobrevivientes.

Las personas participantes se seleccionarán entre el personal de los socios que participan en los procesos de manejo de quejas, como directores, puntos focales del PEAS y el personal de MEAL y de RR. HH.

Se asume que, aunque todas las personas participantes estarán familiarizadas con los procedimientos del FCRM y del IRIS de sus respectivas organizaciones, cada una desempeñará su propio papel en el ejercicio y podrá referirse a los POE pertinentes.

### Equipo de gestión del simulacro

Cada programa país de CRS debe designar un equipo de gestión del simulacro de emergencia (SIMEX, por su acrónimo en inglés). El líder del equipo de simulacro es responsable de la planificación general, la implementación y la evaluación del ejercicio. Los miembros del equipo incluyen dos observadores/calificadores por cada organización socia participante. Como cada SIMEX recomienda la participación de dos socios, debe haber un total de cinco miembros del personal de CRS en el equipo de gestión del SIMEX: cuatro observadores/calificadores y la persona que lidere el equipo de simulacro. Además del personal de CRS que trabaja directamente en el proyecto FPEAS, el resto del personal del programa país podría incluir personal de MEAL y de RR. HH. que esté familiarizado con el proyecto FPEAS y con los resultados esperados que se evaluarán en el ejercicio.

### Equipo de cinco miembros



Líder del equipo de simulacro y cuatro personas observadores/calificadoras

El equipo de gestión del SIMEX evaluará el ejercicio utilizando un conjunto de resultados esperados, y valorará si los mecanismos y sistemas de manejo de reportes de EAS son resilientes para atender las quejas de EAS en una emergencia. Los equipos del programa país pueden decidir incluir otros observadores externos del ejercicio sin autoridad de puntuación.

El siguiente cuadro presenta la composición propuesta del equipo de gestión del SIMEX (simulacro de emergencia):

FUNCIÓN	POSICIÓN	ORGANIZACIÓN	RESPONSABILIDAD PRINCIPAL
Líder del equipo de simulacro	Personal del proyecto FPEAS	CRS	Gestión del simulacro
Observadores/calificadores	Personal del proyecto FPEAS	CRS	Calificación y facilitación en línea; familiarización con las políticas y procedimientos del socio; observación de la aplicación de las políticas y procedimientos de PEAS por parte del socio.
	Personal del proyecto FPEAS	CRS	
	Personal MEAL del programa país	CRS	
	Personal RR. HH. del programa país	CRS	

El equipo de gestión debe asegurarse de que el personal de la organización socia que participa en el simulacro está familiarizado con los siguientes documentos:

- POE del FCRM (mecanismo de retroalimentación, quejas y respuesta)
- POE del IRIS (sistema interno de reportes e investigación)
- Documento sobre la ruta de derivación

El líder del equipo de simulacro y el equipo de gestión del simulacro deben buscar el apoyo del asesor técnico en PEAS de HRD para el ejercicio en caso de que sea necesario adaptar los materiales del simulacro.

## Evaluación, calificación e informes

### Evaluación

Luego de cuatro sesiones de ejercicios, las personas participantes tendrán una sesión informativa en una convocatoria conjunta. Será una oportunidad para reflexionar sobre las siguientes preguntas:

- ¿Qué funcionó bien?
- ¿Cuáles fueron los principales retos?
- ¿De qué se sintieron más seguros/as?

También se les pedirá que completen el formulario de retroalimentación de participantes por vía electrónica durante la sesión informativa y que lo envíen al equipo.

### Calificación

Con la ayuda del equipo MEAL del programa país de Filipinas, se elaboró una tarjeta de calificación con 28 resultados requeridos para el ejercicio. Con un máximo de tres puntos por resultado, la puntuación más alta posible es 84 y la más baja, 28. La puntuación final es el promedio de los totales de las dos personas calificadoras, y el desempeño global de la organización socia participante es la puntuación como porcentaje de la puntuación máxima posible. Se acordó un porcentaje mínimo de aprobación del 70% tras las consultas con socios y el programa país.

Cada una de las dos sesiones de ejercicio del simulacro tiene varias acciones y resultados que se espera que realicen las personas que participan en el simulacro. Los resultados de ambas sesiones se registran en la misma tarjeta de calificación en secciones separadas. Dos observadores de cada organización socia completan una tarjeta de calificación cada uno.

Inmediatamente después del ejercicio, la persona que lidera el equipo de simulacro recogerá las tarjetas de calificación y elaborará la puntuación promedio de cada socio con la ayuda de todo el equipo de simulacro. La puntuación promedio debe calcularse por cada resultado, basándose en los resultados de puntuación de ambos calificadores.

Durante una sesión de acompañamiento individual con cada organización socia, se comparten los resultados y se acuerdan las acciones de seguimiento para reforzar los procesos de PEAS.

### Informes

El informe final del simulacro debe ser presentado por el equipo de gestión del simulacro dentro de las dos semanas siguientes al último simulacro. El informe debe incluir, como mínimo, la siguiente información:

- Lecciones aprendidas y recomendaciones del proceso del simulacro
- Brechas en los procesos de PEAS de los socios (FCRM, IRIS y rutas de derivación)
- Puntos fuertes de los procesos de PEAS de los socios (FCRM, IRIS y rutas de derivación)
- Plan de acción para abordar las brechas (mayor apoyo)



# Herramienta 1 Simulacro de un evento de emergencia de PEAS - Guía de facilitación

**Duración: 4 horas**

## Objetivos

- Las personas participantes practican el manejo de la retroalimentación sensible relacionada con la EAS que reciben a través de los mecanismos de retroalimentación, quejas y respuesta comunitarios.
- Las personas participantes practican el manejo de la retroalimentación sensible relacionada con la EAS que reciben a través de los mecanismos internos de reportes de la organización.
- Las personas participantes practican las etapas iniciales de una investigación relacionada con la EAS (creación de equipos de respuesta e investigación, diseño del plan de investigación).
- Las personas participantes son capaces de identificar los retos y las brechas encontradas en el manejo de la retroalimentación sensible dentro de sus sistemas organizacionales.
- Las personas participantes son capaces de describir cómo sus mecanismos de retroalimentación y reportes responden a los principios de accesibilidad, seguridad, confidencialidad y un enfoque centrado en la persona sobreviviente al manejar cuestiones de EAS.
- Las personas participantes aplican los aprendizajes de otros eventos de aprendizaje del proyecto: las capacitaciones sobre mecanismos de retroalimentación, quejas y respuestas, y sobre reportes e investigaciones a nivel interno.
- Las personas participantes activan la ruta de derivación para proporcionar apoyo oportuno a la víctima/sobreviviente de EAS.

*Se recomienda que el número de socios por simulacro de PEAS se limite a dos organizaciones.*

## Participantes

La alta gerencia de las organizaciones socias, los puntos focales de PEAS/salvaguarda/protección, personal de RR. HH. y persona de MEAL como mínimo. Se pueden incluir otros miembros del personal administrativo o del programa en función de las estructuras y necesidades específicas de los socios. Se recomienda que el número de socios por simulacro de PEAS se limite a dos organizaciones.

## Lista de verificación de la preparación

Acciones y procesos que deben completarse antes del simulacro									
Los socios nombran a las personas participantes del SIMEX (simulacro de emergencia) según los perfiles requeridos (Dirección, punto focal de PEAS, MEAL y RR. HH.)		Los socios desarrollan los POE (procedimientos operativos estándar) del FCRM (mecanismo de retroalimentación, quejas y respuesta), del IRIS (sistema interno de reportes e investigación) y de la ruta de derivación		Nombramiento del equipo de gestión del SIMEX (líder del equipo de simulacro y dos calificadores por cada socio que conozcan los POE de los socios)		Las personas participantes consienten que se graben las sesiones (sesiones 3 y 4) para garantizar la coherencia de la calificación		Ajustes realizados en el escenario general y específico del proyecto según el contexto local	
SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO

## Proceso de facilitación

Tema de la sesión	Duración	Modo	Metodología de facilitación	Materiales / folletos
<b>Sesión 1: Introducción</b>	30 min	Plenaria	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Dar la bienvenida a las personas participantes, abordar cualquier cuestión técnica y compartir los objetivos del simulacro.</li> <li>■ Repasar las herramientas y los procesos (POE, ruta de derivación, plan de investigación, formularios de mensajes incluidos en los Folletos 3 y 4, materiales del SIMEX).</li> <li>■ Compartir la plantilla del formulario de mensajes y explicar en detalle cómo completarla.</li> <li>■ Presentar al equipo de gestión del simulacro (la persona que lidera el equipo de simulacro y dos calificadores por cada socio).</li> <li>■ Compartir el proceso del simulacro (presentar a los calificadores y explicar las llamadas separadas para cada socio y las líneas de comunicación alternativas, como los teléfonos móviles).</li> <li>■ Explicar que la calificación se realizará y será compartida en una fase posterior para facilitar la identificación de las brechas y otras recomendaciones para la mejora de las políticas y los procedimientos de PEAS.</li> </ul> <p><b>Tareas de CRS:</b>  <b>Líder del equipo de simulacro:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Asegurarse de que todos los socios participantes tengan a mano sus POE del FCRM, IRIS, y ruta de derivación, así como la plantilla del plan de investigación.</li> <li>■ Facilitar la sesión.</li> <li>■ Asignar dos calificadores para cada socio que estén familiarizados con las políticas y procedimientos de los socios (FCRM, IRIS y rutas de derivación).</li> <li>■ Los calificadores asisten a los socios con llamadas separadas de MS Teams para cada ejercicio - sesiones 3 y 4.</li> </ul>	PowerPoint del SIMEX
<b>Sesión 2: Planificación previa al simulacro</b>	30 min	Plenaria	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Compartir los antecedentes del escenario del simulacro - Tarea 0.</li> <li>■ Compartir el escenario general de la emergencia (10 min).</li> <li>■ Compartir el escenario específico del proyecto (10 min).</li> <li>■ Compartir las instrucciones para las sesiones 3 y 4.</li> <li>■ Establecer llamadas separadas para cada organización socia.</li> <li>■ Anunciar la grabación de la llamada para las sesiones 3 y 4 para que la calificación sea consistente.</li> <li>■ Dejar tiempo para preguntas.</li> </ul> <p><b>Tareas de CRS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ La persona que lidera el equipo de simulacro comparte los antecedentes del escenario del simulacro.</li> <li>■ La persona que lidera el equipo de simulacro comparte el escenario general de la emergencia en el cuadro del chat.</li> <li>■ La persona que lidera el equipo de simulacro comparte el escenario específico del proyecto en el cuadro del chat.</li> <li>■ Los calificadores organizan llamadas individuales en MS Teams para las organizaciones socias asignadas.</li> </ul>	PowerPoint del SIMEX  Tarea 0: Antecedentes de escenarios Folleto 00  Folleto 1: Escenario general de emergencia Folleto 2: Escenario específico de proyecto

Tema de la sesión	Duración	Modo	Metodología de facilitación	Materiales / folletos
<p><b>Sesión 3:</b></p> <p><b>Simulacro 1: Recepción de un reporte de EAS como retroalimentación por medio del FCRM</b></p>	1 hora	<p>Plenaria</p> <p>Llamadas separadas de MS Teams para cada organización socia</p>	<p><b>Resultados esperados:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Documentar el proceso de manejo de retroalimentación sensible. Recibir, registrar, acusar de recibido, analizar y responder, y garantizar la confidencialidad y la seguridad de todas las partes implicadas.</li> <li>■ El/la oficial de MEAL registra el reporte de EAS como retroalimentación sensible y lo reenvía al punto focal de PEAS o a la Dirección, usando un formulario de reporte de incidente o un formulación de retroalimentación sensible.</li> <li>■ Si se reenvía al punto focal de PEAS, se escala inmediatamente a la Dirección.</li> <li>■ Demostrar procedimiento de manejo separado para retroalimentación sensible.</li> <li>■ Escalar a la alta dirección o punto focal de PEAS de acuerdo con el procedimiento del IRIS/escalamiento adoptado.</li> <li>■ Proporcionar información sobre la alegación y los pasos siguientes a la persona que denuncia en un plazo de 24 a 48 horas.</li> </ul> <p><b>Tareas de CRS:</b></p> <p>La persona que lidera el equipo de simulacro se une a cada llamada por separado durante un periodo de tiempo.</p> <p>Dos calificadores facilitan la sesión en llamadas separadas para cada socio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Explicar el control del tiempo (1 hora) y los aspectos técnicos de la sesión (envío del formulario de mensajes en formato electrónico a los calificadores a través de mensajes de MS Teams o correo electrónico).</li> <li>■ Enviar el <i>Folleto 3: Queja de EAS recibida por medio del FCRM</i> al/a la oficial de MEAL en un mensaje personal de MS Teams o por correo electrónico.</li> <li>■ Anotar las observaciones en la tarjeta de calificación de las prácticas débiles y buenas, las áreas de mejora y los medios de verificación para cada resultado.</li> <li>■ Centrarse en cómo las personas participantes abordan la confidencialidad y la seguridad de todas las partes implicadas en el escenario del incidente a lo largo del proceso de manejo de reportes.</li> <li>■ Recibir el formulario de mensaje y los documentos de apoyo (medios de verificación, o MOV, por sus siglas en inglés) del socio asignado en el plazo de una hora.</li> <li>■ Responder a cualquier pregunta técnica relacionada con la entrega del formulario de mensaje.</li> <li>■ Anunciar un descanso de 15 minutos y la continuación para la Sesión 4.</li> </ul>	<p>Folleto 3: EAS por medio del FCRM</p> <p>Documentos del FCRM adoptados por la organización (POE para el FCRM, organigrama, descripciones de puestos de trabajo, TDR, etc.)</p> <p>Tarjetas de calificación</p>
<p><b>Descanso</b></p>	15 min		<p>Permitir que las personas participantes se silencien en llamadas separadas para un descanso de 15 minutos. Pedir a todos que envíen un mensaje cuando estén de vuelta.</p>	

Tema de la sesión	Duración	Modo	Metodología de facilitación	Materiales / folletos
<p><b>Sesión 4:</b></p> <p><b>Manejo de reportes de EAS de parte del personal</b></p> <p><b>Inicio de la investigación - Dirección</b></p> <p><b>La Dirección toma medidas inmediatas para la protección de las víctimas / sobrevivientes</b></p>	1 hora	Llamadas separadas de MS Teams para cada socio	<p><b>Manejo de reportes de EAS de parte del personal:</b></p> <p><b>Resultados esperados:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ La o el Director comparte el reporte con el punto focal de PEAS inmediatamente y discute los siguientes pasos durante una llamada separada de MS Teams.</li> <li>■ Se documenta el proceso de recepción, registro, acuse de recibido, análisis y respuesta, garantizando la confidencialidad y seguridad de todas las partes implicadas.</li> </ul> <p><b>Inicio de la investigación - Dirección</b></p> <p><b>Resultados esperados:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Asignar al equipo de investigación personal que no esté relacionado con el caso, que no tenga un papel de supervisión del presunto autor y que esté capacitado en investigaciones. El equipo está equilibrado en cuanto a género y está formado por al menos dos personas.</li> <li>■ Utilizar las descripciones de los puestos de trabajo, los TDR, y los POE del IRIS al cubrir los puestos.</li> <li>■ Cubrir/asignar personal al equipo de respuesta para supervisar la investigación. El equipo de respuesta está encabezado por la o el director e incluye a otro personal administrativo, de RR. HH. o programático no relacionado con el caso.</li> </ul> <p><b>La Dirección toma medidas inmediatas para la protección de las víctimas/sobrevivientes.</b></p> <p><b>Resultados esperados:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Junto con la persona de RR. HH., decide las acciones inmediatas para eliminar el acceso del presunto agresor a las personas participantes del programa.</li> <li>■ Activa la ruta de derivación para el apoyo inmediato a la víctima/sobreviviente.</li> </ul>	<p>Folleto 4: Reporte de EAS del personal</p> <p>Tarjetas de calificación</p> <p>Documentos de reportes e investigación interna adoptados por la organización (POE para el IRIS, organigrama, descripciones de puesto de trabajo, TDRs, etc.) etc.)</p> <p>Documentos de la ruta de derivación para el apoyo a las víctimas/sobrevivientes s</p>

Tema de la sesión	Duración	Modo	Metodología de facilitación	Materiales / folletos
<p><b>El equipo de investigación se prepara para sus próximas actividades</b></p>			<p><b>El equipo de investigación se prepara para sus próximas actividades</b></p> <p><b>Resultados esperados:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Desarrollo del plan de investigación.</li> </ul> <p><b>Tareas de CRS:</b></p> <p>La persona que lidera el equipo de simulacro se une a cada llamada durante un periodo de tiempo. Dos calificadores facilitan la sesión en llamadas separadas para cada socio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Explicar el control del tiempo (1 hora) y los aspectos técnicos de la sesión (envío del formulario de mensajes en formato electrónico a los calificadores a través de mensajes de MS Teams o correo electrónico).</li> <li>■ Enviar el <i>Folleto 4: Reporte de EAS del personal</i> a la Dirección en un mensaje personal de MS Teams o por correo electrónico.</li> <li>■ Anotar las observaciones en la tarjeta de calificación de las prácticas débiles y buenas, las áreas de mejora y los medios de verificación para cada resultado.</li> <li>■ Concentrarse en cómo las personas participantes abordan la confidencialidad y la seguridad de todas las partes involucradas en el incidente a lo largo del proceso de manejo de reportes.</li> <li>■ Recibir el formulario del mensaje y el documento de apoyo de su socio asignado en el plazo de una hora.</li> <li>■ Responder a cualquier pregunta técnica relacionada con la presentación del formulario de mensaje.</li> <li>■ Invitar a las personas participantes a incorporarse a la llamada principal para la plenaria.</li> </ul>	<p>Plantilla del plan de investigación de la capacitación sobre el IRIS</p>

Tema de la sesión	Duración	Modo	Metodología de facilitación	Materiales / folletos
<b>Sesión 5:</b> <b>Sesión de clausura y recapitulación</b>	45 min	Plenaria	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Distribuir el formulario de retroalimentación de participantes por vía electrónica (encuesta en línea o documento de Word). Indicar a las personas participantes que se tomen 10 minutos para completar sus respuestas y compartirlas con el equipo del programa país del simulacro.</li> <li>■ Invitar a las personas participantes a dar su punto de vista sobre lo ocurrido durante el ejercicio. Dejar tiempo para el debate (35 minutos). Identificar las cuestiones críticas al manejar los informes de EAS. Hacer una lluvia de ideas sobre lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ ¿Qué funcionó bien?</li> <li>■ ¿Cuáles fueron los principales retos?</li> <li>■ ¿De qué se sintieron más seguros/as?</li> </ul> </li> <li>■ Solicitar a cada socio que proponga puntos de acción para sus brechas/retos identificados. Anotar los puntos de acción de cada socio. Resumir los puntos de acción de cada socio, mientras se motiva a cada participante que aclare y se ponga de acuerdo.</li> </ul> <p><b>Mensajes clave:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Los procesos seguros y confidenciales son vitales a la hora de manejar reportes de EAS.</li> <li>■ La alta dirección tiene un papel y una responsabilidad especiales a la hora de garantizar que estos procesos se apliquen y sean conocidos por todo el personal.</li> <li>■ Las rutas funcionales de derivación deben proporcionar un apoyo inmediato y eficaz a las víctimas/sobrevivientes.</li> </ul> <p><b>Tareas de CRS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ La persona que lidera el equipo de simulacro facilita la sesión y comparte los mensajes clave en la pantalla.</li> <li>■ La persona que lidera el equipo de simulacro crea un formulario de retroalimentación virtual y comparte el vínculo con todas las personas participantes en el cuadro del Chat o en un documento Word.</li> <li>■ Los calificadores captan los puntos clave de la lluvia de ideas para los socios a los que han calificado.</li> </ul>	PowerPoint del SIMEX (simulacro de emergencia)  Formulario de retroalimentación de participantes
<b>Sesión del equipo de gestión del SIMEX</b>	1 hora	Plenaria en una llamada aparte de MS Teams con el equipo SIMEX de CRS	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Todos los calificadores rellenan la información que falta en las tarjetas de calificación basándose en los formularios de mensajes recibidos.</li> <li>■ Todos los calificadores comparten las tarjetas de calificación y los formularios de mensajes con la persona que lidera el equipo de simulacro, el equipo de gestión del simulacro y el equipo MEAL.</li> <li>■ El equipo discute las calificaciones utilizando los formularios de mensajes y las tarjetas de calificación, y revisa, comenta y da la calificación media de cada socio por resultado.</li> <li>■ Las grabaciones de las sesiones 3 y 4 pueden utilizarse para verificar la calificación de cada resultado.</li> </ul> <p>El equipo decide las funciones para proporcionar retroalimentación, calificaciones y recomendaciones del SIMEX a los socios en una sesión de acompañamiento.</p>	

# Herramienta 2 SIMEX de PEAS - Recursos de acompañamiento

Los recursos que figuran a continuación pueden encontrarse en [EFOM](#).

## Materiales

- Formulario de retroalimentación de participantes
- ST 1: Plantilla del plan de investigación
- ST 2: Instrucciones para las y los observadores
- ST 3: Instrucciones para la o el líder del equipo SIMEX
- Tarjeta de puntuación del simulacro

## Folleto

- Folleto 1: Escenario general de emergencia
- Folleto 2: Escenario específico de proyecto
- Folleto 3: Queja de EAS recibida por medio del FCRM (mecanismo de retroalimentación, quejas y respuesta)
- Folleto 4: Reporte de EAS por parte del personal

## Presentación PowerPoint de un simulacro de una emergencia de PEAS



---

Catholic Relief Services | 228 W. Lexington Street, Baltimore, MD 21201, USA  
Para más información, visite [crsespanol.org/](http://crsespanol.org/)