



# 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 and PSEA	Session 1: Overview of PSEA TDT training Session 2: Key concepts - Safeguarding and PSEA - Power/Abuse - Human rights and GBV - Preventing SEA - Zero tolerance - Survive with Pride - 6 Core Principles	30 min 2h45
	PSEA and Safe Programming	Session 1: Understanding safe programming Session 2: Identifying protection/PSEA risks Session 3: Mitigating protection/PSEA 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 All HR PSEA measures 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 - Feedback and complaints mechanism - Overview of feedback - exercise - Encouraging feedback - exercise - Minimum PSEA messages Session 2: Handling feedback and complaints - Standard of effective feedback and complaint mechanism - Exercise 12 steps in handling complaints** - Exercise - sensitive vs non-sensitive feedback	1h 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 exchange of assistance that is due to beneficiaries 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

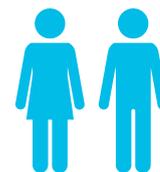
Solicitar más información sobre cualquier brecha en el historial laboral de la o del candidato, indagando en lo siguiente:

- ¿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.

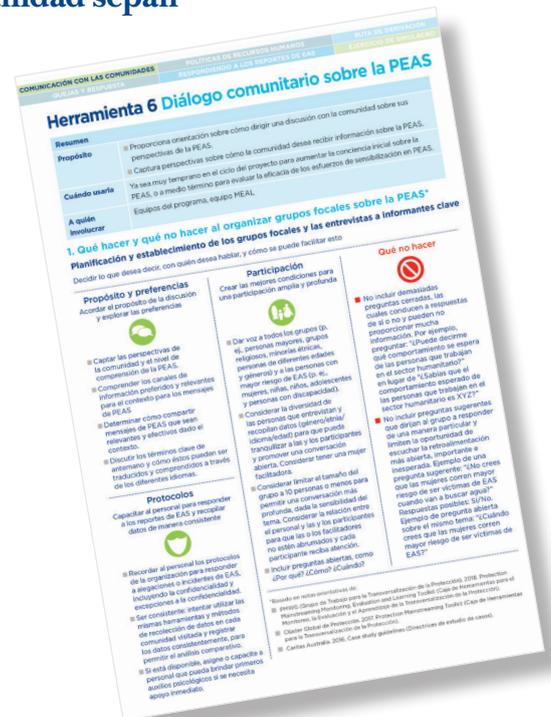
Los equipos también deben entender los métodos que ya están en uso en la comunidad y los diferentes grupos que tienen acceso más fácil a esos métodos.

## 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.



### Folletos

- 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.

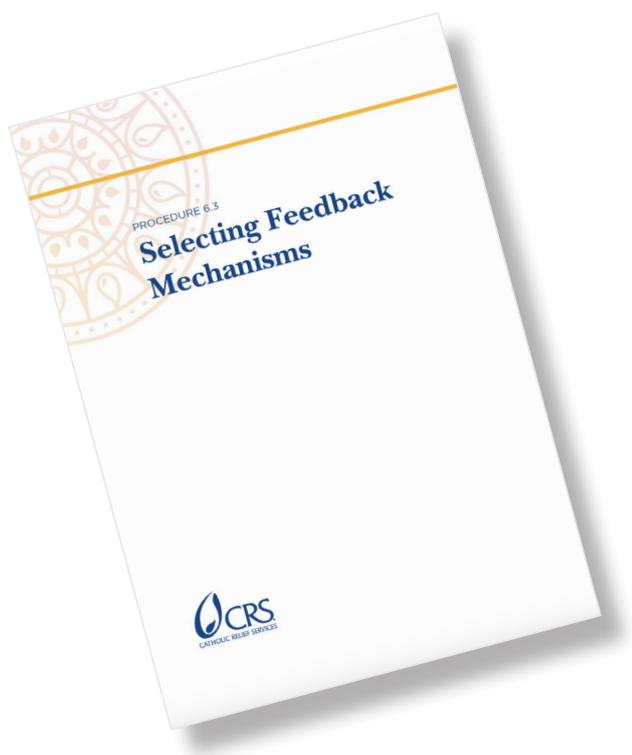
## 8. Reciba recursos apropiados

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 desdenoso.
- **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?**

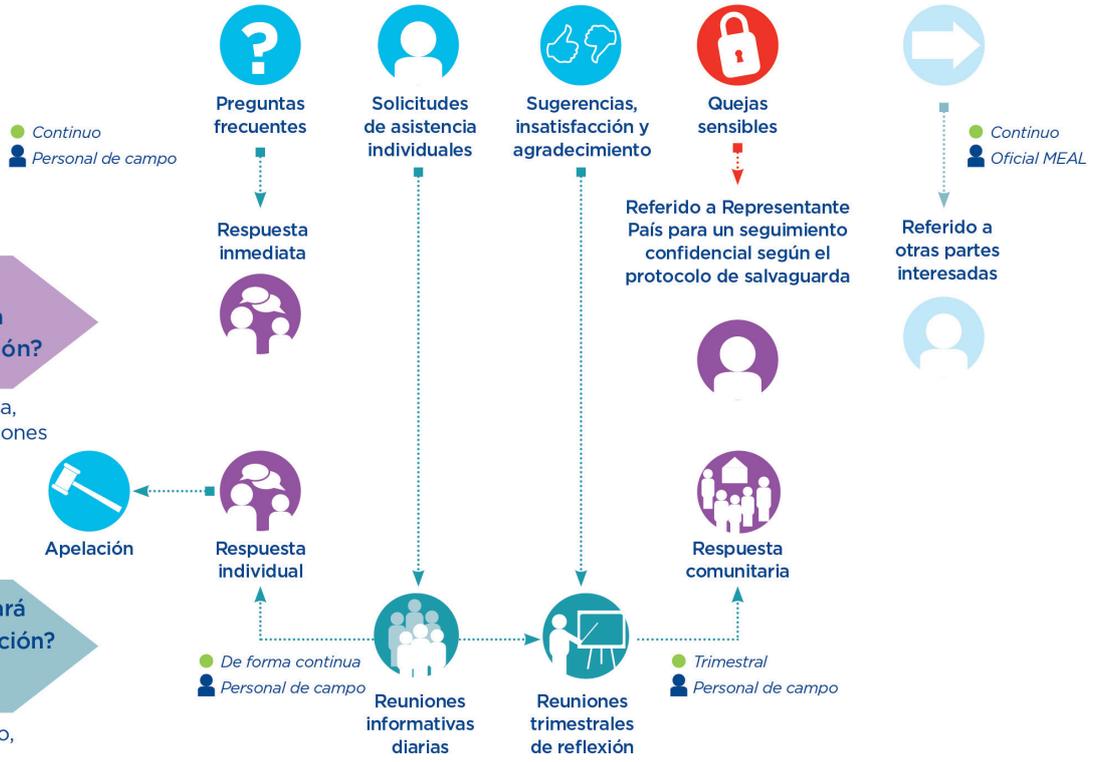
Documentado, categorizado, remitido y almacenado



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
<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.

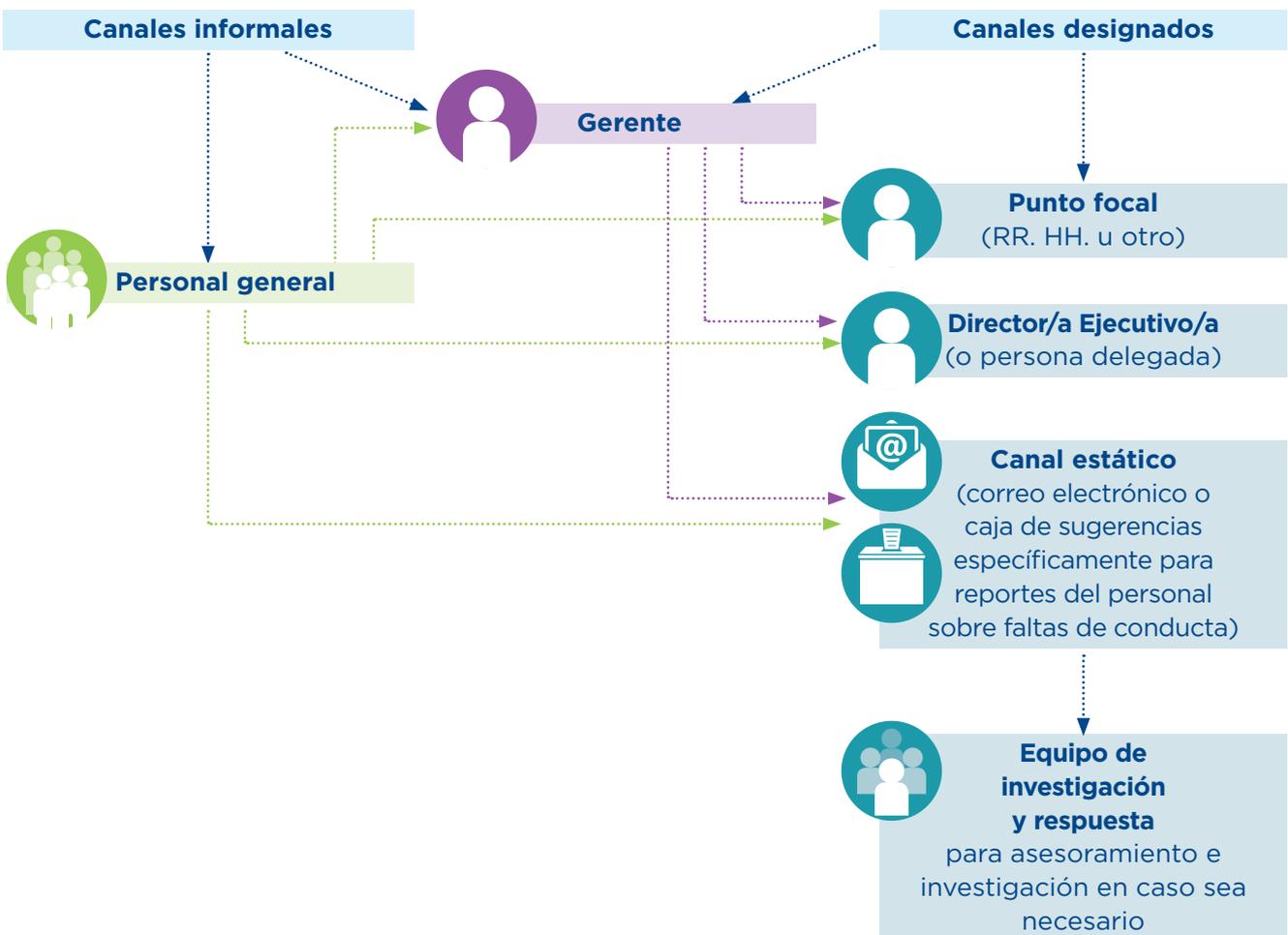
Un caso de EAS debe ser manejado de manera urgente y confidencial por el personal directivo. Las cuestiones clave incluyen:

**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.

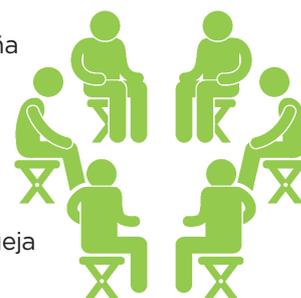
**PEDIR** a las personas voluntarias que se sienten en un círculo con las sillas juntas, mirándose de frente, y que las y los participantes restantes se paren afuera del círculo para que puedan ver fácilmente la actividad.

**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/salvavuarda/  
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, entretengo 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**