



Part III: Herramientas para la Implementación de Programas

- COMUNICACIÓN CON LAS COMUNIDADES SOBRE LA PEAS
- DESARROLLO DE POLÍTICAS Y MEDIDAS DE RECURSOS HUMANOS DE PEAS
- DESARROLLO DE UNA RUTA DE DERIVACIÓN PARA SERVICIOS ESENCIALES DE PROTECCIÓN
- MECANISMOS DE RETROALIMENTACIÓN, QUEJAS Y RESPUESTA Y LA PEAS
- RESPONDIENDO A LOS REPORTES DE EAS (SISTEMAS INTERNOS DE REPORTES E INVESTIGACIÓN)
- EJERCICIO DE SIMULACRO DE EMERGENCIA DE PEAS (SIMEX)

Comunicación con las comunidades sobre la PEAS

T Herramientas

- Herramienta 1: Mensajes esenciales de PEAS para miembros de las comunidades
- Herramienta 2: Cómo desarrollar un plan de comunicación de PEAS
- Herramienta 3: Ejemplo de un plan para compartir información sobre la PEAS
- Herramienta 4: Métodos de comunicación para compartir información sobre la PEAS
- Herramienta 5: Materiales de Información, Educación y Comunicación (IEC) de PEAS apropiados para el contexto
- Herramienta 6: Diálogo comunitario sobre la PEAS (incluyendo ejemplo de cuestionario)

Público objetivo



Puntos focales de
PEAS/salvaguarda/
protección



Personal del
programa

Introducción

Comunicación con las comunidades sobre la PEAS recomienda herramientas y enfoques para involucrar a las comunidades en la protección contra la explotación y los abusos sexuales (PEAS), con el objetivo de introducir el tema de tal forma que no sea amenazante y que sea accesible a todos los grupos (por ejemplo, niños, niñas o personas con discapacidades) y que sea contextual y culturalmente apropiado para abordar tabúes o estigmas relacionados con la PEAS.

Esta guía de orientación se basa en estándares internacionales reconocidos y buenas prácticas del proyecto FPEAS de CRS.

¿Quiénes?

Esta guía de orientación está dirigida a organizaciones nacionales y locales.

Puede ser útil para los equipos de programas que trabajan con miembros de la comunidad a través de líderes locales y municipales y grupos y plataformas comunitarias, como trabajadores comunitarios de salud, grupos de atención y otros comités comunitarios.

También puede ser útil para la alta gerencia, gerentes con responsabilidad en EAS/ salvaguarda y los equipos de comunicación.

¿Por qué?

La participación de las comunidades y la comunicación de información pertinente sobre la PEAS es una de las principales medidas de PEAS y una de las ocho normas mínimas de operación para las PEAS definidas por el IASC, consideradas las normas internacionales más utilizadas en la materia.

Las organizaciones deben asegurarse de que las comunidades con las que trabajan puedan acceder a información oportuna, relevante, apropiada y específica al contexto sobre el comportamiento esperado y prohibido del personal y las medidas y sistemas de las organizaciones que abordan la EAS por parte de las y los trabajadores humanitarios.

Contexto

¿Por qué?

La discusión sobre la explotación y los abusos sexuales (EAS) puede ser poco común en las comunidades donde hay sensibilidad en torno a estos temas. Sin embargo, la sensibilización en PEAS es fundamental para evitar que el personal cause daños y para que una organización pueda responder a las alegaciones de faltas de conducta. Aumentará la conciencia de la comunidad sobre los problemas de la violencia basada en género (VBG) y promoverá la responsabilidad colectiva hacia la PEAS entre actores del sector de ayuda en la comunidad. La comunicación efectiva requiere una buena comprensión de la comunidad y su contexto.

Crear conciencia sobre la PEAS es fundamental para evitar que el personal cause daños y para permitir que una organización responda a las alegaciones de faltas de conducta.

¿Cuándo?

Idealmente, un análisis de contexto se lleva a cabo durante la fase de diseño; sin embargo, se puede realizar en cualquier punto del ciclo del programa, y se puede actualizar a lo largo del proyecto después de cualquier cambio en el contexto.

¿Qué?

Es importante entender y mapear:

- Las normas y los valores actuales
- Las dinámicas de género, puntos de vistas y prácticas alrededor de la VBG, las faltas de conducta relacionadas con la EAS
- Barreras y riesgos culturales, tradicionales y religiosos que se relacionan con la forma en que la EAS pueda ser percibida en la comunidad
- La vergüenza, el estigma y el miedo a las represalias que podrían resultar si una persona revela el abuso.

Se pueden contactar a los clusters de protección dentro de los países, grupos de trabajo de PEAS y otros actores líderes de protección para ver si la información específica de EAS ya ha sido recopilada y analizada. Además, se puede comprobar si se ha consultado a las comunidades para asegurarse de que no se les hagan las mismas preguntas, lo que provoca fatiga.

Mensajes y Métodos

¿Por qué?

Las personas que participan en los programas y son miembros de la comunidad tienen derecho a acceder y recibir información. Proporcionar mensajes de PEAS coherentes, precisos y claros a la comunidad es crítico. Como mínimo, las y los participantes del programa y las y los miembros de la comunidad deben entender:

- Que la ayuda es siempre gratuita y nunca debe ser intercambiada por ganancias sexuales, financieras, sociales o políticas.
- Que la organización no tolera la inacción en cuestiones de EAS.
- Cuál es el comportamiento esperado o prohibido entre las y los trabajadores humanitarios.
- Cómo reportar un comportamiento inapropiado.

Es crítico proporcionar mensajes de PEAS coherentes, precisos y claros a la comunidad.

¿Cuándo?

Las organizaciones deben desarrollar mensajes de PEAS y una estrategia de comunicación en la etapa de diseño de un programa y revisarlo periódicamente:

- Antes de comenzar las actividades clave, como la focalización, selección e inscripción de las y los participantes del programa. Es vital incluir mensajes de PEAS en el paquete de información que reciben las y los participantes del programa (ej. criterios de selección, detalles de asistencia y servicios disponibles).
- Antes de hacer cambios en el programa.
- Al identificar nuevos riesgos de EAS.
- Para monitorear sus resultados e impacto.

¿Cómo?

Las organizaciones deben desarrollar y ajustar los planes y el material de comunicación en materia de PEAS al contexto y al público objetivo, y deben involucrar al mayor número posible de partes interesadas. Esto ayudará a garantizar que los mensajes sean apropiados, sensibles y puedan comunicar eficazmente la información clave. Ver los ejemplos de materiales de información, educación y comunicaciones (IEC) de PEAS en la [Herramienta 5](#). Las organizaciones pueden entregar estos mensajes importantes:

- **Resumiendo los mensajes clave de las normas internacionales** y políticas organizacionales en materia de PEAS que las comunidades necesitan conocer ([Herramienta 1](#)).
- **Decidiendo cómo comunicar estos mensajes clave a la comunidad** de manera relevante, accesible, sensible y culturalmente apropiada ([Herramienta 2](#) y [Herramienta 3](#)).
- **Utilizando materiales de comunicación** existentes como formatos para materiales adaptados ([Herramienta 4](#) y [Herramienta 5](#)).

Herramientas sugeridas	
Herramienta 1	Mensajes esenciales de PEAS para miembros de las comunidades
Herramienta 2	Cómo desarrollar un plan de comunicaciones de PEAS
Herramienta 3	Ejemplo de plan para compartir información sobre la PEAS
Herramienta 4	Métodos de comunicación para compartir información sobre la PEAS
Herramienta 5	Materiales de Información, Educación y Comunicación (IEC) de PEAS apropiados para el contexto

Involucramiento con las comunidades

¿Por qué?

Un diálogo activo, inclusivo y regular con las y los miembros de la comunidad es clave para aumentar la conciencia de los riesgos de EAS, y garantizar los derechos de las y los participantes del programa y las y los miembros de la comunidad a recibir asistencia sin el riesgo de EAS.

Iniciar y dirigir una discusión con miembros de la comunidad sobre la PEAS puede ser difícil e intimidante. Las organizaciones deben construir la confianza, permitir la comunicación bidireccional con la comunidad en torno a todas las cuestiones relacionadas con la PEAS y utilizar herramientas de participación para garantizar la inclusión activa de los grupos vulnerables, especialmente los que están en riesgo de EAS. Es vital asegurar que el personal tenga la formación y las aptitudes adecuadas para dirigir estos debates.

Las organizaciones deben generar confianza para permitir la comunicación bidireccional con la comunidad en torno a todos los problemas de PSEA.

¿Cuándo?

La comunicación y la participación comunitaria en torno al PEAS deberían ocupar un lugar prioritario en la agenda de todas las partes interesadas del sector de ayuda en cada etapa del ciclo del programa:

- **La interacción temprana** con las comunidades, como durante las evaluaciones de las necesidades o los análisis de riesgos, y durante toda la ejecución de las actividades, permite a las organizaciones reunir y compartir información pertinente sobre la PEAS e involucrar a las comunidades en un diálogo significativo en torno a la PEAS. Dicha comunicación debe tener lugar antes de que comiencen las actividades clave, como la selección y el registro de las y los participantes en el programa. Es vital incluir mensajes de PEAS en el paquete de información que reciben las y los participantes del programa (ej. criterios de selección, detalles de asistencia y servicios disponibles).
- **Cualquier interacción** con la comunidad (reunión comunitaria, sesión de implementación de proyectos, etc.) es una oportunidad para que las organizaciones compartan información sobre sus políticas y sistemas de PEAS, y también para buscar retroalimentación de la comunidad sobre la mejor manera de diseñarlos y adaptarlos (p. ej., mediante debates de grupos de discusión, entrevistas con informantes clave y visitas de seguimiento). Esto es particularmente importante cuando se establecen mecanismos de retroalimentación, quejas y respuesta, se diseñan materiales de comunicación de PEAS y se definen rutas de derivación. También es importante mantener a la comunidad actualizada sobre cualquier acción que se tome como resultado de las quejas (adheriéndose siempre a los protocolos de confidencialidad).
- **Antes de hacer cambios** en el programa.
- **Al identificar nuevos riesgos** relacionados con la EAS.

La PEAS debe de ser parte de una estrategia más amplia de involucramiento con las comunidades. Las organizaciones deben mantener abierto el diálogo sobre la PEAS con las comunidades durante todo el programa.

¿Cómo?

Se puede utilizar una gama de enfoques participativos para asegurar un diálogo comunitario activo e inclusivo sobre la PEAS:



Grupos focales

Considerar mantener conversaciones grupales separadas con aquellas personas que tengan necesidades específicas y que estén en riesgo de EAS.



Entrevistas con informantes clave

Considerar la posibilidad de llevar a cabo reuniones separadas con personas que tengan necesidades específicas y que estén en riesgo de EAS.



Esquemas y guías de facilitación

para liderar el diálogo comunitario.



Juegos de rol

Los juegos de rol proporcionan un foro atractivo, creativo y memorable para involucrar a los miembros de la comunidad.



Consultas apropiadas y adaptadas a niñas y niños

con el apoyo de los actores y partes interesadas de protección de la niñez.

Puede ser útil discutir esto primero con la red de protección/PEAS para comprobar si ya se han realizado consultas similares y, de no ser así, para garantizar que el enfoque elegido sea apropiado y seguro.

Herramienta sugerida

Herramienta 6

Diálogo comunitario sobre la PEAS (incluyendo ejemplo de cuestionario)

Herramienta 1 Mensajes esenciales de PEAS para miembros de las comunidades

Este instrumento se basa en el documento del IASC. 2012. [Minimum Operating Standards: Protection from Sexual Exploitation and Abuse by Own Personnel](#) (Normas mínimas de operación: protección contra la explotación y los abusos sexuales por parte del propio personal)

Resumen	
Propósito	La PEAS es un tema complicado y delicado. Esta herramienta resume los mensajes clave de PEAS que las y los participantes del programa y las y los miembros de la comunidad deben conocer. También pretende simplificar los mensajes clave y hacerlos más accesibles.
Cuándo usarla	Al inicio del proyecto, para elaborar materiales de comunicación y/o informar al nuevo personal.
A quién involucrar	Equipos del programa o personal de campo, personal de recursos humanos, equipos de comunicación (cuando estén disponibles).

¿Qué información mínima clave de PEAS deberían esperar las comunidades?

Como mínimo, las y los participantes del programa y las y los miembros de la comunidad deben esperar la siguiente información de la organización y del personal:

- **La ayuda siempre es gratuita** - Las comunidades tienen derecho a recibir ayuda humanitaria sin estar sujetas a EAS. La ayuda nunca debe concederse a cambio de ganancias sexuales, financieras, sociales o políticas.
- **Definición de EAS** - Ver más adelante.
- **Normas de conducta para trabajadores humanitarios** (personal, voluntarios y asociados, como contratistas) de acuerdo con las políticas organizacionales de salvaguarda (p. ej. [Política de Salvaguarda de CRS](#)), incluyendo conducta esperada y prohibida.
- **Cómo y dónde reportar quejas** - Para reportar cualquier cuestión o preocupación relacionada con las faltas de conducta del personal, incluyendo el abuso sexual. La información debe incluir:
 - El derecho de las y los miembros de la comunidad a dar retroalimentación o presentar quejas. Esto no afectará negativamente su acceso a la asistencia humanitaria ni a la participación en los proyectos.
 - Los canales de información disponibles, p. ej., número de contacto, correo electrónico de los puntos focales de salvaguarda o PEAS.
 - Las medidas que adoptará la organización para garantizar la seguridad, confidencialidad y dignidad de las personas que presenten una queja, incluida la forma en que estas se gestionan.
 - Los plazos previstos, por ejemplo, cuándo las personas que utilizan mecanismos para presentar reportes pueden esperar una respuesta a su queja.
 - Funciones y responsabilidades de las personas involucradas y posibles limitaciones (como los límites a la confidencialidad cuando está en juego la protección).
- **Derivación** - Qué servicios están disponibles para apoyar a las personas que han experimentado daño, y cómo acceder a ellos.
- **Responsabilidad organizacional** - Todos los actores tienen la obligación de prevenir y abordar esos actos y proteger a las y los testigos, las víctimas y las y los sobrevivientes.

Definición: ¿Qué constituye explotación y abuso sexual?¹

Abuso sexual – Intrusión física real o amenazada de naturaleza sexual, ya sea por la fuerza o en condiciones desiguales o coercitivas. Por ejemplo, una o un trabajador de una ONG local toca a una niña de 6 años de manera inapropiada mientras juega con ella como parte de una intervención psicosocial.

Explotación sexual – Cualquier abuso real o intento de abuso de una posición de vulnerabilidad, poder diferencial o confianza para fines sexuales, incluyendo, pero no limitado a, lucrar monetaria, social o políticamente de la explotación sexual de otra persona. Por ejemplo:

- Un director de escuela empleado por una ONG en una escuela se niega a permitir que un niño desplazado se matricule en la escuela a menos que la madre del niño tenga relaciones sexuales con él.
- Un chófer de una agencia internacional ofrece a los estudiantes del pueblo ir a su escuela en un pueblo vecino en un vehículo oficial, a cambio de que él tome fotografías de ellos posando desnudos.
- Solicitar a una prostituta.

¿Qué conducta se espera de las y los trabajadores humanitarios?²

Seis Principios Básicos

1. La explotación y los abusos sexuales por parte de las y los trabajadores humanitarios constituyen faltas graves y, por lo tanto, son motivo de despido.³
2. La actividad sexual con niñas o niños (personas menores de 18 años) está prohibida independientemente de la mayoría de edad o de la edad de consentimiento local. La creencia errónea con respecto a la edad de una niña o un niño no es una defensa.
3. Está prohibido el intercambio de dinero, empleo, bienes o servicios por sexo, incluidos los favores sexuales u otras formas de comportamiento humillante, degradante o explotador. Esto incluye el intercambio de asistencia que se debe a las y los beneficiarios.
4. Está prohibida toda relación sexual entre quienes prestan asistencia y protección humanitarias y una persona que se beneficia de esa asistencia y protección humanitaria que implique un uso indebido de rango o posición. Esas relaciones socavan la credibilidad y la integridad de la labor de ayuda humanitaria.
5. Cuando una o un trabajador humanitario desarrolle inquietudes o sospechas con respecto al abuso o la explotación sexual por parte de una o un compañero de trabajo, ya sea en la misma agencia o no, debe reportar tales inquietudes a través de los mecanismos de reportes establecidos por la agencia.
6. Las y los trabajadores humanitarios están obligados a crear y mantener un entorno que impida la explotación y los abusos sexuales y promueva la aplicación del código de conducta de su organización. Los gerentes en todos los niveles tienen responsabilidades particulares de apoyar y desarrollar sistemas que mantengan este entorno.

1. Esta definición aceptada de EAS se encuentra en: Naciones Unidas. 2003. [Boletín del Secretario General: Medidas especiales de protección contra la explotación y los abusos sexuales](#) (ENG) ONU.

2. El Comité Permanente entre Organismos (IASC) actualizó los [Seis Principios Básicos Relativos a la Explotación y los Abusos Sexuales](#) (actualizado).

3. Dependiendo del contexto, referirse a medidas disciplinarias distintas al despido.

Ejemplo de mensajes clave para ADULTOS



- La ayuda humanitaria es gratuita.
- Toda la asistencia que prestan las organizaciones humanitarias se basa en las necesidades.



- Usted tiene derecho a ser informada/o sobre los servicios humanitarios prestados en su zona y sobre los criterios de selección.



- Se ha establecido un sistema de quejas en [inserte el nombre del grupo/organización/ubicación]. Póngase en contacto con [inserte los datos de contacto] para obtener más apoyo y asesoramiento al respecto. Todas las quejas son confidenciales.
- Si usted siente que ha sido perjudicada/o o discriminada/o debido a su género, etnia, religión, edad o afiliación política, o alguien que trabaja para una organización humanitaria le ha pedido que haga algo inapropiado a cambio de servicios, por favor repórtelo utilizando [inserte los mecanismos de reportes].
- Tiene derecho a reportar cualquier comportamiento inapropiado, explotación o abuso por parte de una o un trabajador humanitario. Si le preocupa la conducta de una o un trabajador de asistencia, comuníquelo a [insertar los mecanismos de reportes]. Usted puede ser la única persona que esté hablando, y la única persona que puede ayudar a la víctima.
- Todas las quejas serán recibidas, procesadas y almacenadas de forma segura, y mantenidas confidenciales. ¡Su seguridad es nuestra prioridad!



- Las organizaciones humanitarias y su personal trabajan sobre la base de los principios de humanidad: imparcialidad y respeto.
- Usted nunca debe tener que intercambiar favores sexuales para obtener asistencia, empleo, bienes o servicios.
- El abuso de poder de cualquier tipo sobre las poblaciones locales está prohibido.



- Una o un trabajador humanitario debe reportar sobre cualquier inquietud o sospecha de explotación y abuso sexual por parte de una o un compañero de trabajo, ya sea en la misma organización o no.
- Estas normas se aplican a todas las personas (personal de la ONU o de la ONGI, socios, consultores, contratistas de la ONU o de la ONGI).

Ejemplo de mensajes simplificados para ADOLESCENTES



- La ayuda es siempre gratuita. Las y los trabajadores humanitarios nunca deben pedirle que les dé algo o que haga algo a cambio de su ayuda.



- Cualquier persona puede ofrecer su opinión sobre cualquier ayuda o asistencia que reciba y sobre cómo se lleva a cabo- no importa quién sea, cuántos años tiene, de donde viene y cuáles son sus creencias. Sus puntos de vista ayudan a [la organización/es] a mejorar y asegurarse de que proporcionamos los bienes y servicios adecuados para su comunidad.



- Toda persona tiene el derecho de estar a salvo del daño y el abuso, sin importar quién es, cuántos años tiene, de dónde viene o cuáles son sus creencias. Si usted está preocupada/o por el bienestar o la seguridad de una niña o un niño o ha visto u oído hablar de una o un trabajador de ayuda que actúa de manera inadecuada, debe reportarlo a [insertar los mecanismos de reportes]. Usted puede ser la única persona con esta información y la única que puede ayudar a mantener a salvo a la niña o al niño.
- Todas las organizaciones deben proporcionar ayuda y apoyo de manera segura y adecuada a todas las personas con las que trabajan, tratándolas con dignidad y respeto. Si le preocupa la forma en que las organizaciones están llevando a cabo su trabajo en su comunidad o cómo se comporta una o un trabajador humanitario, debe reportarlo a [insertar los mecanismos de reportes].
- Responderemos, escucharemos y actuaremos según lo que nos diga. Siempre investigaremos cualquier abuso que nos denuncie y nos aseguraremos de que aquellas personas que le están haciendo daño rindan cuentas. Le diremos tanto como sea seguro compartir y le mantendremos informada/o cuando podamos del proceso



- Las y los trabajadores humanitarios siempre deben tratarlos con justicia y amabilidad, con dignidad y respeto, sin importar quiénes sean. Si una o un trabajador de ayuda le ha hecho daño, le ha molestado o le ha pedido algo a cambio de su ayuda, informe de esto a [insertar los mecanismos de reportes].



- Todas las quejas serán recibidas, procesadas y almacenadas de forma segura, y mantenidas confidenciales. ¡Su seguridad es nuestra prioridad!



Ejemplo de mensajes simplificados para niños y niñas

¡La ayuda es siempre gratuita! Nadie tiene derecho a pedirte nada a cambio de los servicios que dan las y los trabajadores humanitarios. Esto incluye comida, agua, libros escolares, juegos.. itodo! Por favor, díselo a tus amigos.



Los trabajadores humanitarios deben hacerte sentir feliz y seguro/a. Siempre deben tratarte con amabilidad, respeto y dignidad.



Los trabajadores humanitarios nunca deben hacerte daño, gritarte, tocarte en algún lugar que no te guste, hacerte sentir triste o pedirte que guardes un secreto.

¡Siempre te escucharemos!

Dinos si alguien que trabaja con nosotros o cualquier trabajador/a humanitario te hace daño, te hace sentir triste o mal, o te toca de una manera que no te gusta. No te culpes. No es culpa tuya. Cuéntanoslo y te ayudaremos. ¡Mantenerte a salvo es lo que más nos importa! ¡Díselo a tus amigos!

COVID-19 y EAS: Ejemplos de mensajes

- La pandemia por COVID-19 impacta todas nuestras vidas. Debido a las medidas de distanciamiento físico, es posible que ya no tenga acceso a personas adultas en las que confíe, o lugares seguros a los que ir. Si le preocupa que una persona de su comunidad esté en riesgo de sufrir daños, debe ponerse en contacto con [insertar los mecanismos de reportes].
- Las máscaras, los guantes, el jabón y el alcohol en gel pueden ser distribuidos a usted por una o un trabajador humanitario para protegerlo de COVID-19. Estos son gratuitos y nunca deben ser ofrecidos a cambio de favores sexuales o financieros. Si alguien le está pidiendo que haga algo a cambio de estos suministros, debe reportarlo a [insertar los mecanismos de reportes].
- Todas y todos estamos pasando más tiempo en línea hablando con amigos, trabajando o estudiando. Si ve algo que le molesta o alguien le pide que haga algo que no quiere hacer, debe reportarlo a [insertar los mecanismos de reportes].
- Todos tenemos que mantenernos a salvo y tratar de detener la propagación de COVID-19. Si entra en contacto con otras personas, asegúrese de estar a 2 metros de distancia, evitar tocarse entre sí, y toser en el codo.

Herramienta 2 Cómo desarrollar un plan de comunicación de PEAS

Adaptado de: CRS. 2013. *Communication Toolbox: Practical guidance for program managers to improve communication with participants and community members (Caja de herramientas de comunicación: orientación práctica para gerentes de programas para mejorar la comunicación con participantes y miembros de la comunidad)*

Resumen	
Propósito	Pasos clave para desarrollar un plan de comunicación de PEAS apropiado y culturalmente sensible.
Cuándo usarlo	Al inicio del proyecto/programa.
A quién involucrar	Equipos de programas, equipos de comunicación (cuando estén disponibles).

Paso 1: Identificar sus objetivos (por qué)

Utilizar estas preguntas para ayudar a identificar sus objetivos:

- ¿Cuál es el propósito de comunicar mensajes clave de PEAS? ¿Qué quiere lograr?
- ¿Por qué es importante que las y los participantes del programa comprendan sus derechos de PEAS?
- ¿Cómo mejora la seguridad, la dignidad y el acceso de las y los participantes del programa tener información precisa y oportuna sobre la PEAS?
- ¿Qué áreas geográficas o comunidades desea que reciban sus mensajes de PEAS? ¿Hay sensibilidades en estas áreas que necesitan ser consideradas antes de adaptar y compartir mensajes de PEAS?

Paso 2: Elegir su público objetivo (quién)

- Entender al público objetivo:
 - ¿Cuál es el género, sexo, la edad, el estado de discapacidad, el idioma, el nivel de alfabetización y el origen étnico de su población objetivo?
 - ¿Cómo los diversos grupos en las comunidades comparten y reciben información en la que confían?
 - ¿Quién es de confianza en la comunidad y puede compartir su mensaje con diversos grupos (aquellas personas dentro de la comunidad que son respetadas y escuchadas, p. ej. personas ancianas de la comunidad, líderes religiosos, maestras o maestros, profesionales de la salud), y quién puede viajar con seguridad para entregar los mensajes?
 - ¿Quién está en mayor riesgo de EAS?
- Dirigirse a todas las personas de la comunidad. El intercambio de información sobre la PEAS debe adaptarse y dirigirse a todas las personas de la comunidad para que todas conozcan detalles sobre la PEAS. No confíe solo en miembros de la comunidad con poder para difundir los mensajes.
- Los grupos diversos⁴ tendrán diferentes necesidades de comunicación:
 - Considerar cómo aquellas personas que son analfabetas o viven en comunidades donde la comunicación escrita no es la principal forma de comunicación, o aquellas personas que viven con discapacidades, pueden acceder a los mensajes de PEAS.
 - Utilizar diferentes métodos de comunicación (escritos, orales y pictóricos) para llegar a diferentes grupos, como niñas y niños pequeños, personas mayores, personas con discapacidad, los grupos analfabetos o marginados, etc. Siempre que sea posible, utilizar formatos accesibles (braille y letra grande, lenguaje de señas, vídeo, grabaciones de audio, voz en off y subtítulos).

4. Los "grupos diversos" pueden referirse, por ejemplo, a mujeres, hombres, niñas, niños, jóvenes, personas mayores, personas con discapacidades, así como a grupos minoritarios o étnicos específicos sin tal distinción (Estándar Humanitario Esencial).

Paso 3: Diseñar sus mensajes clave de PEAS (qué)

- Asegurarse de consultar a las comunidades y grupos diversos, ya que pueden tener sus propias maneras de describir el daño, la explotación, el abuso y el abandono. Pueden utilizar signos, símbolos o expresiones que sugieran que están preocupados. Por lo tanto, su mensaje debe reflejar estos.
- Utilizar las siguientes preguntas para ayudar a diseñar mensajes de PEAS apropiados y específicos al contexto:
 - ¿Cuáles son los mensajes clave de la PEAS que desea comunicar a cada audiencia?
 - ¿Qué programas está implementando la organización, qué riesgos podrían crear y qué información se necesita para contrarrestarlos?
 - ¿Qué preguntas relacionadas con la PEAS hacen los miembros de la comunidad al personal durante las visitas de campo?
 - ¿Qué deben entender los miembros de la comunidad para lograr la tolerancia cero hacia la EAS?
 - ¿Qué le gustaría saber sobre el comportamiento del personal, especialmente de naturaleza sexual, si usted fuera un miembro de la comunidad?
 - ¿Cómo describen las comunidades el daño, la explotación, el abuso y el abandono?
 - Dado el contexto, ¿existe alguna información que no deba ser compartida o compartida de manera diferente para minimizar los riesgos (p. ej. los riesgos de seguridad)?
 - Si se presenta una inquietud de EAS y la víctima necesita apoyo inmediato, ¿a dónde querrían remitirlas las comunidades?
 - ¿Cómo motivan las comunidades a las personas a que hablen?
- Comunicarse con redes de PEAS/protección y colegas para entender si ya se han llevado a cabo consultas comunitarias, para asegurar que las conversaciones potencialmente sensibles no se dupliquen.

Paso 4: Identificar sus métodos de comunicación (cómo)

- Identificar actividades en curso en la comunidad destinataria que puedan presentar un punto de entrada para la sensibilización sobre PEAS:
 - ¿Qué actividades planificadas del programa podrían usarse para entregar mensajes? Por ejemplo, si el programa incluye la distribución de alimentos u otros suministros, considere entregar folletos de PEAS dentro del paquete o kit de alimentos, o usar pequeños grupos de teatro para interpretar un artículo de PEAS mientras la gente hace cola.
 - ¿Qué canales de comunicación están presentes en la comunidad? Por ejemplo, ¿dependen las personas de los programas de radio, de la palabra de líderes comunitarios o de los tableros de anuncios? ¿Se utiliza el teatro callejero para compartir mensajes importantes?
- Analizar la eficiencia de las campañas de divulgación y sensibilización de la EAS de otras partes interesadas (agencias de las Naciones Unidas, ONGI, y ONG) en el contexto local.
- Llegar a otras redes de coordinación de PEAS o de protección para ver si los materiales ya se han desarrollado y entender qué métodos funcionaron bien.

- Asegurar la accesibilidad, visibilidad y la facilidad de uso del intercambio de información de PEAS:
 - La información debe compartirse en diversos formatos, idiomas y medios de comunicación. Proporcionar una versión en formato escrito (p. ej. carteles, folletos, SMS); una versión verbal (p. ej. megáfonos, puntos de información, visitas de trabajadores de divulgación, teatro, reuniones comunitarias, movilizadores comunitarios de puerta en puerta); y uno que sea ilustrado para niñas o niños o los que no pueden leer y escribir (e.g. cartel, vídeo, dibujos animados).
 - La información puede ser estática o móvil (p. ej., utilizando megáfonos o tabloneros de anuncios móviles).
 - El proporcionar información en un punto central (p. ej., mercado) puede aumentar el número de personas alcanzadas. Garantizar que las personas con dificultades de movilidad también puedan acceder a la información.
- Asegurar que el intercambio de información sobre la PEAS sea sensible y culturalmente apropiado.
 - Reflexionar sobre el análisis inicial de normas, valores, dinámicas de género y puntos de vista/estigma en torno a la EAS. Ver la sección anterior de *Contexto*.
 - Por ejemplo, asegúrese de que la redacción sea sensible al contexto, y las imágenes utilizadas sean apropiadas. Ser demasiado explícito en su lenguaje y/o imágenes tiene el potencial de causar angustia tanto a quienes ven los materiales como a las personas sobrevivientes de EAS. Entender los eufemismos utilizados para los términos sensibles en el idioma local es vital. Traductores Sin Fronteras (TWB, por sus siglas en inglés) puede ayudar con la traducción de conceptos y términos difíciles de PEAS y salvaguarda. Asegurarse que el intercambio de información de PEAS esté dirigido por la comunidad:
 - Asegurarse de tener representantes de una amplia gama de grupos demográficos, incluidos los actores gubernamentales, para ayudar a diseñar el plan de comunicación y co-crear mensajes de PEAS. Si es necesario, trabajar con su equipo de MEAL (monitoreo, evaluación, rendición de cuentas y aprendizaje) y colegas de protección (incluyendo el cluster y grupos de trabajo de protección, cuando estén disponibles) para llegar a y consultar con grupos comunitarios (p. ej. grupos de mujeres).
 - Considerar pedir a los miembros de la comunidad que diseñen materiales de comunicación, ya que están mejor situados para crear algo que se entienda en la comunidad. Por ejemplo, puede pedir a niñas y niños que diseñen carteles.
 - Identificar a personas y comités focales (p. ej., comités locales, grupos) que puedan tomar un papel activo en la sensibilización y proporcionar retroalimentación, pero asegurándose de no sobrecargar a los miembros de la comunidad con tareas, y de disponer de los recursos necesarios para responder a las inquietudes relacionadas con la PEAS.
- Asegurarse de verificar cualquier resultado no deseado de la comunicación, y mitigar cualquier riesgo. ¿Los métodos seleccionados plantean algún riesgo para el personal o los miembros de la comunidad? Asegurarse de considerar siempre la seguridad de las personas que entregan el mensaje para no ponerlas en riesgo de daño o represalias.

[Los glosarios de Traductores sin Fronteras](#), que incluyen términos relacionados con la protección y el COVID-19, están disponibles en varios idiomas.

Ver también [Herramienta 4: Métodos de comunicación para compartir información sobre la PEAS](#).

Paso 5: Establecer su marco de tiempo (cuándo)

- En todas las etapas del proyecto, e incluso en las primeras etapas de una respuesta, la información básica sobre la PEAS debe ser compartida con las poblaciones afectadas para ayudarles a entender qué comportamiento se espera del personal y cómo reportar una preocupación.
- Trabajar con los equipos de MEAL durante todo el ciclo del programa para monitorear si la información está llegando al público objetivo y si se entiende. Los mensajes de PEAS pueden ser transmitidos y monitoreados en todas las ocasiones de interacción con la comunidad: reuniones, distribuciones, visitas de monitoreo, evaluaciones, etc.

Paso 6: Elaborar un presupuesto

- ¿Cuánto espera que le cueste su plan? ¿Cuál es su presupuesto? Muchos métodos son baratos, como compartir información en reuniones comunitarias, crear carteles sencillos y trabajar con comités comunitarios.
- ¿Cómo puede la organización llegar a la sección más amplia de la comunidad con el presupuesto disponible?
- ¿Los costos se pueden integrar en los presupuestos del programa a medida que se desarrollan?

Paso 7: Implementar el plan

- Antes de poner en marcha el plan de comunicación, probar los mensajes con una variedad de partes interesadas, incluidos los grupos marginados, así como con niñas y niños, para asegurarse de que los mensajes sean apropiados desde el punto de vista cultural y de la edad, y modificarlos en consecuencia.
- Es posible que necesite utilizar una variedad de actividades para implementar su plan de comunicación de PEAS: únicas, periódicas o continuas.
- Considerar el orden en que los diferentes grupos de personas necesitarán conocer la información. Asegúrese de capacitar al personal, voluntarias, voluntarios y asociados en PEAS antes de informar a las y los líderes comunitarios, otros grupos comunitarios y la comunidad en general. También vale la pena practicar o interpretar los mensajes y responder preguntas desafiantes anticipadas.
- Determinar si los grupos objetivo específicos necesitan ser informados antes que otros, i.e. los más en riesgo, líderes comunitarios, etc.
- Considere quién será responsable de:
 - Gestionar el plan de comunicación y mantener el enfoque.
 - Desarrollar materiales de comunicación.
 - Intercambiar mensajes con las comunidades y recopilar información, comunicarse con otras partes interesadas (por ejemplo, gobiernos departamentales, ONG locales y ONGI) y revisar si el enfoque de comunicación es efectivo.

Paso 8: Monitorear los resultados y buscar maneras de mejorar

- Revisar su plan de comunicación durante y después de su implementación. Buscar formas de mejorar y descartar aquellos elementos del plan que no funcionaron en la práctica. Hacerse algunas de estas preguntas puede ser útil:
 - ¿La gente recibió nuestro mensaje de PEAS? ¿Entendieron los mensajes clave? ¿Cómo respondieron?
 - ¿Estamos apuntando al público objetivo correcto? ¿Estamos llegando a él?
- Antes de implementar el plan, decidir cómo y cuándo revisar el plan y acordar:
 - Qué métodos se utilizarán para decidir si cada enfoque de comunicación ha sido efectivo. Esto puede incluir visitas de campo, reuniones comunitarias, entrevistas con informantes clave y grupos focales formales e informales con personal y miembros de la comunidad, encuestas, etc.
 - Quién será responsable de desarrollar los criterios de revisión y hacer que la revisión se lleve a cabo.
- Los siguientes elementos pueden utilizarse para examinar si el enfoque de comunicación de PEAS es efectivo:
 - Los miembros de la comunidad reciben información para entender lo que pueden esperar en términos de comportamiento del personal. *¿Han recibido las comunidades información sobre cuál es el comportamiento apropiado del personal y cuál es el comportamiento inapropiado del personal? ¿Saben cómo reportar un comportamiento inapropiado?*
 - Se utiliza una gama de métodos de comunicación apropiados para el contexto y el público objetivo. La información se presenta de manera culturalmente apropiada, en diferentes formatos (p. ej. escritos, orales, pictóricos) y en el idioma local para que pueda llegar a las personas más marginadas.
 - Hay pruebas de que todos los grupos destinatarios están recibiendo información exacta de manera oportuna y que comprenden el lenguaje y la redacción que utilizan el personal y los materiales de comunicación. *¿Se comparte información precisa y oportuna sobre la PEAS con las comunidades?*

Herramienta 3 Ejemplo de plan para compartir información sobre la PEAS

Adaptado de: Caritas Internationalis. 2018. *Information sharing template (Plantilla para compartir información)*.

Resumen	
Propósito	Esta herramienta proporciona un ejemplo de qué información de PEAS debe ser compartida con grupos diversos.
Cuándo usarla	Al inicio del proyecto.
A quién involucrar	Equipos del programa/personal de campo, personal de RR. HH., equipos de comunicación (cuando estén disponibles).

¿QUÉ información de PEAS será compartida?	¿A QUIÉN está tratando de llegar con esta información?	¿CÓMO llegará a diferentes grupos? ¿Qué método utilizará?*	¿DÓNDE compartirá la información?	¿CUÁNDO compartirá la información con diferentes grupos en cada área?
Normas de conducta para las y los trabajadores humanitarios Qué conducta es aceptable e inaceptable	Madres con niñas o niños pequeños	Reuniones comunitarias	Comunidades X, Y	Lun (am), Mié (pm), Vie (am)
	Hombres y mujeres adultos	Debates por la radio	Distritos X, Y	De forma semanal durante 2 meses
	Jóvenes (niños y niñas)	Festival/eventos comunitarios (teatro y carteles)	Comunidades X, Y	Agosto 5 y 11
	Hombres y mujeres mayores	Anuncios de iglesias	Comunidad Y	Dos veces al día del 1 al 5 de agosto
Queja Cómo reportar cualquier problema o inquietud relacionada con las faltas de conducta del personal, incluidos los abusos sexuales, y/o presentar una queja	Jóvenes (niños y niñas)	Grupos escolares (carteles, materiales de información, educación y comunicación)	Escuelas A, B y C	Todos los jueves
	Grupos minoritarios o étnicos específicos	De puerta en puerta	Comunidades X, Y	Lunes y martes (todo el día)
	Hombres de edad o mujeres con discapacidad	De puerta en puerta	Comunidades X, Y	Lunes y martes (todo el día)
	Mujeres y niñas	En persona, en los puntos para recolectar agua	Puntos de agua X, Y y Z	Los lunes, miércoles y viernes

* Ver también [Herramienta 4: Métodos de comunicación para compartir información sobre la PEAS](#).

Herramienta 4 Métodos de comunicación para compartir información sobre la PEAS

Adaptado de *Raising PSEA awareness among affected population: Best practices for Central Rakhine state (Generando conciencia sobre PEAS entre poblaciones afectadas: Mejores prácticas para el Estado Central Rakhine)*, Grupo de Trabajo de PEAS, Sittwe, Estado de Rakhine, diciembre de 2018.

Resumen	
Propósito	Esta herramienta propone una gama de métodos de comunicación para adaptar la información de PEAS al contexto y al público objetivo.
Cuándo usarla	Al inicio del proyecto.
A quién involucrar	Equipos del programa, equipos de comunicación (cuando estén disponibles).

Se recomienda encarecidamente diversificar los métodos de comunicación e incorporar los mensajes de PEAS en tantas plataformas relevantes como sea posible:

- Asegurar de que estamos llegando a tantas personas como sea posible.
- Reflejar las diferentes necesidades de diversos grupos, p. ej., personas con discapacidades, madres con hijos o hijas, personas mayores.
- Reflejar las barreras lingüísticas y los niveles de alfabetización de las comunidades destinatarias.

Para los pros y los contras de cada método de comunicación, y las recomendaciones, ver la tabla en la página siguiente.

Método	Pros	Contras	Recomendaciones
Grupos focales	<ul style="list-style-type: none"> ■ Oportunidad de dialogar para responder preguntas y aclarar dudas ■ Se puede adaptar al público objetivo (p. ej., adoptando enfoques amigables para la niñez) ■ Bueno para las personas con problemas de movilidad (como las que viven en lugares remotos, las personas mayores y las personas con discapacidad) ■ Puede generar quejas más sensibles que otros métodos ■ Útil en comunidades con bajo nivel de alfabetización ■ Gastos medios de personal y recursos 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Las y los participantes pueden no sentirse cómodos hablando en grupo ■ Riesgo de que se identifiquen públicamente a las personas sobrevivientes y/o perpetradores ■ No adecuado para quejas anónimas o confidenciales de EAS 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Capacitar a las y los facilitadores para crear un ambiente cómodo y confidencial en un espacio privado ■ Asegurar que las y los facilitadores y las y los participantes conozcan los requisitos de confidencialidad y sus límites ■ Velar por que el personal tenga aptitudes adecuadas de facilitación e interpersonales ■ Establecer normas claras para garantizar que la identificación de las personas sobrevivientes o de las o los perpetradores no se realice en un entorno de grupo ■ Tener discusiones de grupos focales separados para mujeres, hombres, niños, niñas y adolescentes de ambos sexos con líderes de personal masculino/femenino ■ Capacitar a las y los facilitadores sobre cuándo, si hay que y cómo remitir los casos de EAS (del personal de la propia organización y del personal externo) y tener rutas de derivación disponibles ■ Garantizar visitas de seguimiento en persona pocos días después de la discusión de grupos focales
Reuniones comunitarias / eventos comunitarios abiertos	<ul style="list-style-type: none"> ■ Capaz de crear conciencia entre más personas en menos tiempo ■ Se pueden involucrar a participantes que no sean parte del programa ■ Útil en comunidades con bajo nivel de alfabetización ■ Se puede adaptar al público objetivo (p. ej., adoptando enfoques amigables para la niñez) ■ Bajos gastos de personal y recursos 	<ul style="list-style-type: none"> ■ No es adecuado para quejas anónimas o confidenciales de EAS ■ Puede no ser apropiado en un entorno más conservador ■ Las discusiones podrían ser limitadas si ciertas personas dominan el grupo 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Garantizar el equilibrio de género del personal ■ Establecer normas claras para garantizar que la identificación de las personas sobrevivientes o perpetradores no se realice en un entorno de grupo ■ Asegurar que el personal tenga aptitudes adecuadas interpersonales y de facilitación
Visitas de puerta en puerta	<ul style="list-style-type: none"> ■ Pueden permitir una conversación más privada y confidencial ■ Dan acceso a personas con movilidad limitada ■ Ofrecen la oportunidad de dialogar para contestar preguntas y aclarar dudas 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Podría conducir a la pérdida de confianza en las y los participantes del programa si la o el perpetrador está involucrado en las visitas ■ Altos costos de personal y recursos 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Garantizar el equilibrio entre los géneros y la diversidad del personal para crear más confianza y superar las barreras (idioma, etc.) ■ Capacitar al personal sobre cómo presentar los mensajes clave de una manera no amenazante y en temas como la privacidad y los principios de confidencialidad ■ Asegurar que el personal sepa cómo manejar los reportes o casos recibidos durante las visitas de puerta en puerta

Método	Pros	Contras	Recomendaciones
Integración en el programa existente	<ul style="list-style-type: none"> ■ Puede resultar en una mayor comprensión y aceptación de los mensajes básicos ■ Puede brindar la oportunidad de dialogar para contestar preguntas y aclarar dudas ■ Se puede adaptar al público y al contexto ■ Útil en comunidades con bajo nivel de alfabetización 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Puede requerir más recursos de personal ■ Algunos miembros del personal pueden sentirse incómodos al hablar de PEAS o no considerarlo su responsabilidad 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Asegurar que el personal esté adecuadamente equipado y capacitado en la programación segura y la transversalización de la protección ■ Asegurar que el personal tenga en cuenta la PEAS al diseñar e implementar el programa ■ Integrar los mensajes clave de PEAS en los programas y actividades existentes, p. ej. incluir mensajes en el currículo del Espacio Amigable para la Niñez.
Pancartas, afiches, folletos, tableros comunitarios, videos, material de visibilidad (camisetas, cuadernos, embalaje de alimentos, etc.)	<ul style="list-style-type: none"> ■ Pueden ser vistos en cualquier momento y servir como recordatorio ■ Pueden tener un amplio alcance si se colocan en zonas de alto tráfico ■ Gastos de personal y recursos bajos/ medianos 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Comunicación impersonal que puede no generar confianza ■ No llega a poblaciones analfabetas o aisladas ■ Los gráficos no siempre transmiten el mensaje con la sensibilidad necesaria ■ No hay oportunidad para hacer preguntas ■ No hay oportunidad de presentar quejas anónimas o confidenciales de EAS 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Involucrar a las y los miembros de la comunidad durante todo el proceso y probar los mensajes para ver si entienden lo que las imágenes están tratando de transmitir ■ Asegurar que todas las personas estén representadas en las imágenes (p. ej., niños, mujeres, hombres, personas mayores y personas con discapacidades) para que toda la comunidad pueda relacionarse con el mensaje ■ Evitar el uso de fotografías de personas, ya que esto puede implicar que las personas representadas son sobrevivientes de EAS, y puede poner a la persona en riesgo de daño, represalias y estigma ■ Evitar reforzar los estereotipos ■ Asegurar de que los mensajes se coloquen en lugares apropiados ■ Complementar mensajes estáticos con sesiones presenciales ■ Montar en espacios comunales cuando estén disponibles
Plataformas de redes sociales (como WhatsApp, Telegram y Facebook)	<ul style="list-style-type: none"> ■ Puede tener un amplio alcance si la ubicación tiene una cobertura de red decente ■ Puede manejar quejas anónimas/ confidenciales de EAS si la cuenta utilizada no refleja información de identificación personal 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Puede excluir a muchos grupos ■ Requiere una buena cobertura de red y acceso a teléfonos inteligentes o computadoras ■ Requiere una alfabetización digital media a alta para configurar y utilizar ■ Puede generar una gran cantidad de comentarios y preguntas, que pueden ser abrumadores para el personal 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Antes de su uso, realizar una evaluación exhaustiva del riesgo para garantizar que no estamos poniendo a nadie en riesgo de daño ■ Capacitar al personal y a las y los miembros de la comunidad en la plataforma elegida ■ Asegurarse de que existe un mecanismo de reportes incorporado o establecido e informar a las y los usuarios sobre cómo reportar inquietudes

Método	Pros	Contras	Recomendaciones
Campaña anual	<ul style="list-style-type: none"> ■ Puede crear un gran impulso ■ Puede tener un amplio alcance 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Algunos miembros del personal pueden sentirse incómodos participando en una campaña pública 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Adaptar el material de comunicación al público. ■ Montar en espacios comunales cuando estén disponibles
Conversación directa con líderes comunitarios de confianza	<ul style="list-style-type: none"> ■ Puede tener un amplio alcance ■ Gastos de personal y recursos bajos/ medianos 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Puede excluir a grupos o personas que no se sientan cómodas 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Dedicar tiempo a capacitar a las y los líderes en PEAS para asegurar que son capaces de transmitir los mensajes de una manera segura y respetuosa
Programa de radio	<ul style="list-style-type: none"> ■ Puede tener un amplio alcance, especialmente donde escuchar la radio es universal ■ Útil en comunidades con bajo nivel de alfabetización ■ Podría incluir comunicación bidireccional, si la gente puede llamar y hacer preguntas ■ También puede ser anónimo, lo que puede ser bueno para preguntas delicadas consideradas demasiado vergonzosas para hacer en persona 	<ul style="list-style-type: none"> ■ No puede llegar a las personas con deficiencias auditivas 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Adaptar el material de comunicación al público ■ Asegurar que la transmisión radial se realice en el momento más apropiado del día, cuando sea probable que sea escuchada por su público objetivo. Ej. cuando los niños están en la escuela, pero no cuando las mujeres puedan haber salido de la casa a buscar agua, o durante los tiempos de oración.
Teatro de calle/ drama/ música	<ul style="list-style-type: none"> ■ Es una forma atractiva de compartir información ■ Puede tener un amplio alcance ■ Se puede adaptar al público (p. ej., enfoque apto para niñas y niños) 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Puede no ser apropiado en un entorno más conservador ■ Las discusiones podrían ser limitadas si ciertas personas dominan el grupo 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Involucrar a las y los miembros de la comunidad en la creación del contenido y pruebe los mensajes con ellos ■ Asegurar que el material sea relevante para el contexto y apropiado para el público objetivo ■ Asegurar la traducción a los idiomas locales

Herramienta 5 Materiales de Información, Educación y Comunicación (IEC) de PEAS apropiados para el contexto

Resumen	
Propósito	Esta herramienta ofrece directrices para evaluar el panorama de la comunicación y ofrece ejemplos de material de información, educación y comunicación (IEC) desarrollado por los socios del proyecto FPEAS y otras partes interesadas para contextos específicos.
Cuándo usarla	Al inicio del proyecto o programa y/o al diseñar el material de comunicación de PEAS
A quién involucrar	Equipos del programa, equipos de comunicación (cuando estén disponibles).

Ejemplos de materiales de información, educación y comunicación de PEAS

1. Materiales generales de IEC

Carteles, postales y folletos



FEEDBACK + COMPLAINTS MECHANISMS
To respond to the needs and wishes of the people.

THE PROTECTION MAINSTREAMING FRAMEWORK
prioritizes the safety and wellbeing of affected and at-risk communities; equality and inclusive participation; and the dignity of, and accountability to, all groups affected by crisis.

CORE COMPONENTS

TARGETING + DIVERSITY ANALYSIS	COORDINATION /ADVOCACY	INFORMATION	COMMUNITY ENGAGEMENT	FEEDBACK + COMPLAINTS MECHANISMS	STAFF CONDUCT
--------------------------------	------------------------	-------------	----------------------	----------------------------------	---------------

GUIDING PRINCIPLES

PARTICIPATION + EMPOWERMENT	ACCOUNTABILITY TO BENEFICIARIES	MEANINGFUL ACCESS	DO NO HARM (SAFETY + DIGNITY)
-----------------------------	---------------------------------	-------------------	-------------------------------

FEEDBACK + COMPLAINTS MECHANISMS
Men, women, boys and girls are able to provide feedback and report concerns in a safe, dignified and confidential manner, and receive an appropriate response when they do so.

PICTURED
In our response in the Kurdistan region of Northern Iraq, CRS created structures in which local communities could provide feedback on our programming. Community meetings, help desks and feedback boxes were a regular feature of projects, and a hotline allowed for anonymous and sensitive information.
Photo by Hawra Khalid/Metrography for CRS



STAFF CONDUCT
To promote safety, dignity and access.

THE PROTECTION MAINSTREAMING FRAMEWORK
prioritizes the safety and wellbeing of affected and at-risk communities; equality and inclusive participation; and the dignity of, and accountability to, all groups affected by crisis.

STAFF CONDUCT
Staff and partners have appropriate knowledge and organizational support to conduct themselves and their work in a safe and appropriate way.

CORE COMPONENTS

TARGETING + DIVERSITY ANALYSIS	COORDINATION /ADVOCACY	INFORMATION	COMMUNITY ENGAGEMENT	FEEDBACK + COMPLAINTS MECHANISMS	STAFF CONDUCT
--------------------------------	------------------------	-------------	----------------------	----------------------------------	---------------

GUIDING PRINCIPLES

PARTICIPATION + EMPOWERMENT	ACCOUNTABILITY TO BENEFICIARIES	MEANINGFUL ACCESS	DO NO HARM (SAFETY + DIGNITY)
-----------------------------	---------------------------------	-------------------	-------------------------------

PICTURED
In the Typhoon Haiyan response in the Philippines, CRS staff and affiliates received training in the CRS code of conduct to ensure beneficiaries were treated with dignity and respect, and to protect against abuse and exploitation.
Photo by Jim Stape/CRS

Logos: CRS CATHOLIC RELIEF SERVICES, trócaire, CAFOD Just one world, Caritas AUSTRALIA



**Proyecto PROSPERA:
Beneficiando a familias vulnerables de
Morazán**



El Proyecto PROSPERA es apoyado por la Oficina de Asistencia Humanitaria (BHA) de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID).

¡Queremos escucharle!

Puede enviar su retroalimentación:

7680-1664

miopinioncuenta@crs.org

¿CUÁLES SON MIS DERECHOS?

Cada participante tiene el derecho de **SER TRATADO CON RESPETO Y DIGNIDAD** por todo el personal de CRS, de Cáritas, socios, voluntarios, y otras personas vinculadas a la implementación del proyecto.



El apoyo es **TOTALMENTE GRATUITO**.



¿EN QUÉ CONSISTE LA AYUDA?

Trabajar con personas a nivel comunitario, principalmente con mujeres, para mejorar el acceso y la disponibilidad de alimento, diversificando los ingresos agrícolas de los hogares con la crianza de aves.

¡SU OPINIÓN ES MUY IMPORTANTE!

Cada participante tiene derecho a **dar sus opiniones, sugerencias y quejas** sobre la asistencia que se le está brindando.

Al hacerlo **NO afectará su acceso a la asistencia ni habrá ningún otro efecto negativo**.

También, tiene derecho a **presentar una denuncia**, en caso de que sus derechos no sean respetados.



Toda la información brindada por las y los participantes es considerada **información confidencial** para el proyecto y será utilizada única y exclusivamente para fines del mismo.

Para denunciar o retroalimentar su experiencia con el proyecto puede hacer uso de los diferentes canales disponibles:

Con el personal del proyecto:

Puede exponer su queja/denuncia cara a cara con personal de confianza del proyecto.



Llamada telefónica o mensaje de WhatsApp al 7680-1664 en un horario de Lunes a Viernes de 8 am a 4 pm.



Correo electrónico: Puede escribirnos a miopinioncuenta@crs.org



Derechos y responsabilidades de los participantes

Derechos

- La **conducta** del personal y voluntarios tiene que ser **profesional**.
- **Ambiente libre** de corrupción, abuso, y explotación, acoso, favoritismo, y discriminación por parte del personal y voluntarios del proyecto.



- Participar en las actividades que desarrolle el proyecto de **manera gratuita**.

Derechos y Responsabilidades

- Recibir y brindar un trato digno y respetuoso para que todos gocemos de un ambiente armonioso.



El Proyecto PROSPERA es apoyado por la Oficina de Asistencia Humanitaria (BHA) de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID).

Recuerde que puede compartarnos su retroalimentación a través de:

7680-1664

miopinioncuenta@crs.org





ZERO TOLERANCE FOR SEXUAL EXPLOITATION AND ABUSE



Perpetrators will be punished

STOP SEXUAL EXPLOITATION AND ABUSE



ZERO TOLERANCE FOR SEXUAL EXPLOITATION AND ABUSE

We are doing everything possible to improve accountability and end sexual exploitation and abuse by UN peacekeepers through strong prevention and response measures, centred on victims and survivors. We have improved our outreach, and the Victims' Rights Advocate and I myself make it a priority to meet survivors personally.




ANTÓNIO GUTERRES
UN Secretary-General

Honouring our values

TOGETHER WE STAND



Together We Stand Against Sexual Exploitation and Abuse

REPORT MISCONDUCT
MINUJUSTH Conduct & Discipline Team
Cell : 3702-6516
Ext : 6637
minujsth-cdt@un.org



Honouring our values

KIRARO- We want you safe & well!
If you experience violence, theft, or fighting at the household or community level, reach out to these supports for help.
Child Helpline Dial 116



- 1) LC1/Local leaders & protection committees
- 2) Police: 0772 698 772
- 3) CDO (Geneva): 0782 959 887
- 4) Probation Officers: 0772 610 133

Don't sit with your problems alone, seek help!



CRS Toll Free Line: 0800 300 256



Child friendly IEC material

ADULTS MUST NEVER HURT YOU



NO EXPLOITATION



NO NEGLECT



NO PHYSICAL ABUSE



NO EMOTIONAL ABUSE



NO SEXUAL ABUSE

Videos

<p><u>No hay excusa para el abuso: Prevención de la explotación y los abusos sexuales en la acción humanitaria</u> (InterAction, 2020) Disponibile en árabe, inglés, indonesio, portugués, swahili, tagalo y turco</p>	
<p><u>Las víctimas de explotación y abusos sexuales reconstruyen sus vidas (Victims of sexual exploitation and abuse rebuild their lives)</u> (Naciones Unidas, 2019)</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Inglés ■ Swahili 	
<p><u>Jamilla: Serie Sin Excusas - Prevención de la explotación y los abusos sexuales (Jamilla: No Excuses Series - Prevention of sexual exploitation and abuse)</u> (Film Aid, 2006)</p>	
<p><u>Respuesta a un incidente de violencia de género</u> (Global Shelter Cluster, 2018) Disponibile en árabe, francés e inglés</p>	

Más ejemplos de materiales se pueden encontrar [aquí](#).

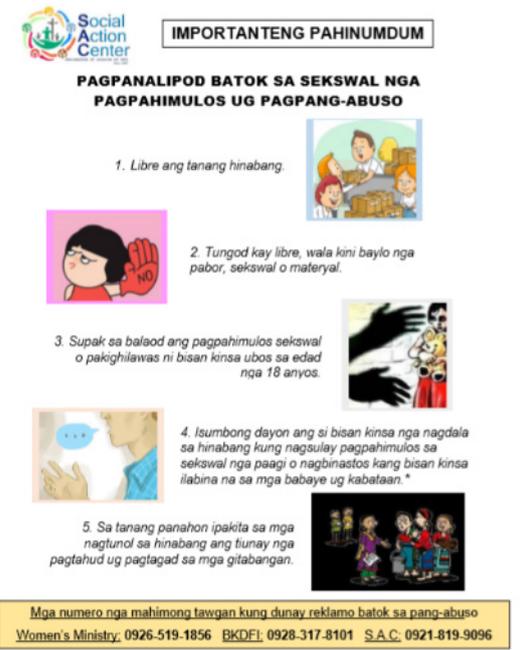
Contenido de IEC traducido

<ul style="list-style-type: none"> ■ Versión en lenguaje sencillo de los Principios de PEAS traducida a más de 100 idiomas ■ Seis Principios Básicos del IASC relativos a la EAS, 2019. 	<p>Eslogan</p> <p>Zero Tolerance for Sexual Exploitation and Abuse</p> <p>Tolérance zéro pour l'exploitation et les abus sexuels</p> <p>Tolerancia cero a la explotación y abuso sexual</p> <p>Tolerância zero para abuso e exploração sexuais</p> <p>Uvumilivu sufuri kwa unyanyasaji na ukatili wa kingono</p>
---	---

2. Material IEC específico para cada país

Filipinas

En Filipinas, las organizaciones asociadas al proyecto FPEAS tradujeron los Seis Principios Básicos del IASC a varios idiomas locales. También incorporaron información sobre canales de retroalimentación, quejas y respuesta para motivar el reporte de cualquier sospecha o caso de EAS. Estos materiales fueron utilizados para involucrar a la comunidad en varias respuestas de emergencia, particularmente las Estaciones de Amabilidad de Cáritas a nivel de toda la iglesia en respuesta a COVID-19.

<p>Folletos</p> <p>Birhen sa Kota</p> <p>Este material se imprimió y distribuyó durante la entrega de ayuda alimentaria en respuesta a la pandemia de COVID-19.</p> <p>Se utilizaron traducciones locales de los Seis Principios Básicos del IASC y se contextualizaron con el uso de números de líneas de asistencia telefónica locales, personas de contacto y mecanismos pertinentes de presentación de reportes.</p>	 <p>IMPORTANTENG PAHINUMDUM</p> <p>PAGPANALIPOD BATOK SA SEKSWal NGA PAGPAHIMULOS UG PAGPANG-ABUSO</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Libre ang tanang hinabang. 2. Tungod kay libre, wala kini baylo nga pabor, seksual o materyal. 3. Supak sa balaod ang pagpahimulos seksual o pakighilawas ni bisan kinsa ubos sa edad nga 18 anyos. 4. Isumbong dayon ang si bisan kinsa nga nagdala sa hinabang kung nagsulay pagpahimulos sa seksual nga paagi o nagbinastos kang bisan kinsa ilabina na sa mga babaye ug kabataan.* 5. Sa tanang panahon ipakita sa mga nagtunol sa hinabang ang tiunay nga pagtahud ug pagtagad sa mga gitabangan. <p>Mga numero nga mahimong tawgan kung dunay reklamo batok sa pang-abuso Women's Ministry: 0926-519-1856 BKDFI: 0928-317-8101 S.A.C: 0921-819-9096</p>
<p>Folletos y lonas vinílicas</p> <p>Caritas Catarman</p> <p>Durante la pandemia por COVID-19, los folletos se entregaron a las y los participantes del programa en las distribuciones de ayuda, y las lonas se exhibieron en las estaciones de Amabilidad de Cáritas, donde agricultores y pescadores traen sus productos.</p>	 <p>Proteksyon kontra SeksWal nga Pagpahimulos ngan Pag-abuso</p> <p>► IMPORTANTE NGA MGA PAHINUMDOM</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Libre an ginhatag nga ayuda. 2. Tungod kay libre, waray ini balyo nga pabor, seksual o materyal. 3. Supak sa balaod an pagpahimulos seksual o pakighilawas sa bisan sin-o nga menor-de-edad (ubos sa 18 anyos). 4. Dayon igsumat an bisan sin-o (ilabi pa an naghahatag ayuda) nga nag-atantar o nag pahimulos seksual o nagbinastos sa bisan sin-o, ilabi na sa kababayan-an o kabataan. 5. Sa ngatanan nga oras, ipakita san naghahatag ayuda an lus-ay nga pagtahud ug pagtagad sa mga ginbubuligan. <p>Ayay kahatoh, Ayay pagrusuhoh!</p> <p>Ipasabot / sumat an reklamo kantra sa pang-abuso: text o tawag sa 0908 699 2402 0916 242 1634</p> <p>DSAC-CCFI HOTLINE PROTEKSYON KONTRA SEKSWal UG PAGPANG-ABUSO</p> <p>DSAC-CCFI Diocesan Catholic Center (DCC) Catarman, Northern Samar</p> <p>Proteksyon kontra SeksWal nga Pagpahimulos ngan Pag-abuso</p> <p>Protection against Sexual Exploitation & Abuse (PSEA)</p> <p>Programa sa DSAC-CCFI & CRS</p>

Folletos y lonas vinílicas
Caritas Masbate

Estos folletos se entregaron durante la distribución de alimentos a las comunidades indígenas afectadas por COVID-19. Las lonas fueron colocadas en las Estaciones de Amabilidad de Cáritas ubicadas en las parroquias.

Folletos
Duyog Marawi

Los folletos se repartieron durante la distribución de alimentos en respuesta a las personas afectadas por el COVID-19, como trabajadores y conductores de triciclos en la ciudad de Iligan, y desplazados internos del conflicto armado de la ciudad de Marawi.

Esto se vinculó a la ruta de derivación del Cluster de Protección de la Niñez y Violencia Basada en Género (CP/GBV, por sus siglas en inglés) de la provincia.

Cómics
UNICEF

Este material fue producido por la oficina del UNICEF en Filipinas y se distribuyó ampliamente entre los miembros del Grupo Operativo de PEAS.

El cómic describe las violaciones de EAS durante una respuesta humanitaria y cómo reportarlas a las autoridades.

Indonesia

En Indonesia, Bina Swadaya, organización socia del proyecto FPEAS, compartió materiales utilizados durante la respuesta a las inundaciones de Yakarta. Los materiales se centran en los canales de retroalimentación y cómo accederlos, al igual que como se manejaría la retroalimentación, tanto sensitiva como programática.

**Pancarta
Bina Swadaya**

La primera manta ofrece orientación sobre el canal de retroalimentación de la comunidad y explica cómo enviar cualquier tipo de retroalimentación a la organización a través de varios canales: teléfono móvil, consulta cara a cara y buzón de sugerencias. Incluye una descripción detallada de cada canal y cómo acceder a él, y anima a la comunidad a enviar sus comentarios. También explica cómo la organización mantiene la confidencialidad de las personas de la comunidad que presentan quejas.

La segunda manta muestra cómo se procesará la retroalimentación. Se utilizaron colores para enfatizar las categorías de retroalimentación. Muestra que la información sensible (incluida la relacionada con la EAS), representada en rojo, se comunicaría directamente a la o al gerente sénior.



**Folleto
Bina Swadaya**

Este folleto anunciaba un debate público sobre las respuestas de emergencias sociales y explicaba el código de conducta de la organización y los mensajes clave de PEAS. Los ponentes incluyeron a la persona encargada del equipo de respuesta ante situaciones de emergencia, a la persona directora de recursos humanos, al punto focal de la PEAS y la persona gerente de programas.



RDC

Los siguientes materiales de IEC fueron desarrollados por CRS RDC para compartir información con miembros de la comunidad y participantes del programa sobre los canales para reportar comentarios y quejas relacionadas con las intervenciones de CRS y el comportamiento del personal, incluyendo los casos de EAS.

Estos materiales son utilizados por CRS RDC en sus proyectos de desarrollo y emergencia en todo el país. Se exhiben en las oficinas de CRS y sitios de proyectos, y se distribuyen a las y los participantes del programa y miembros de la comunidad en las áreas específicas de CRS.

<p>Volante</p> <p>Este volante proporciona información a la comunidad sobre cómo reportar cualquier inquietud relacionada con la intervención de CRS y el comportamiento del personal, incluidos los casos de EAS, utilizando un número de teléfono gratuito de CRS.</p>	
<p>Afiche</p> <p>Este material se elaboró para un proyecto educativo destinado a compartir con las y los alumnos la forma de reportar los abusos utilizando un número de teléfono gratuito de CRS.</p>	<p>NUMELO YA KOBENGA EZALI YA OFELE</p>  <p>Bato banso elenge to mokolo oyo azali na motuna to na likanisi lyoko to na likambo oyo etali projet akoki kobenga na numelo ya CRS ezali ya ofele.</p> <p>Ata moto moko te na mboka akoyeba maye yo olobaki.</p> <p>Ezali sekele mpe basali ya projet bakolukela yo eyano na motuna mwa yo.</p>
<p>Afiche</p> <p>Esto forma parte de un afiche que se muestra en las escuelas explicando a las y los alumnos cómo compartir quejas a través de un punto focal de protección.</p>	
<p>Afiche</p> <p>Esto es parte de un afiche que se muestra en las escuelas explicando a las y los alumnos cómo compartir quejas usando un buzón de sugerencias, y cómo CRS lo manejaría y respondería.</p>	<p>EBOMBELO YA MIKANDA</p>  <p>Bato banso bazuami awa, bilenge banso, baboti, balakisi mpe bato banso bakoki kokoma na lokasa motuna moko, likanisi lyoko liye alingi koyebisa CRS esengeli kokoma nkombo ya yo malamau, nkombo ya mboka, ya mokristu, kelasi ya yo (soki ozali na yango) likambo liye ozali na yango to olingi koloba mpe ndenge to lolenge CRS akoki kosunga yo na likambo lyango.</p> <p>Soki osilisi ongumbi lokasa mbala ebele mpe oyingisi yango na eye basali mpo ya koyingisa (kokotisa) na kati ya engbongolo.</p> <p>Soki moto ayebi kokoma te, akoki kotuna moto oyo ye amoni te akoki kobomba likambo lyango akomela ye.</p>

Haití

El Programa de País de CRS en Haití elaboró los siguientes materiales de IEC para compartir información con las partes interesadas, los miembros de la comunidad, las y los participantes del programa y el personal sobre los canales de comunicación para la retroalimentación y las quejas durante las intervenciones de CRS, y también ilustrar el comportamiento inaceptable por parte del personal. Los materiales son utilizados por el equipo de CRS Haití durante la ejecución de los proyectos y también se muestran en las tres oficinas y en los sitios de los proyectos. Se comparten durante el involucramiento activo con las y los miembros de la comunidad y las y los participantes del programa.

Afiche

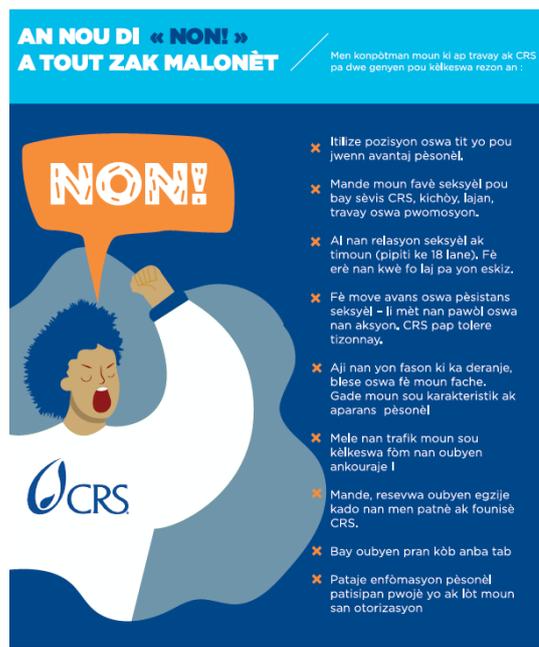
Este se utiliza para todos los proyectos implementados por CRS para el involucramiento con las comunidades locales. La información de la línea de asistencia telefónica se comparte con las personas de la comunidad para que entiendan cómo compartir comentarios.



Pale ak CRS pou w di si w panse de aktive li yo. Nou la pou ede w rezoud tout difikilte ou rankonte ak pwojè nou yo.

Afiche

Este se usa en comunidades donde CRS implementa proyectos para asegurar que las personas participantes del programa y miembros de la comunidad conozcan los comportamientos que NO son aceptables de parte de CRS y el personal asociado.



Moun ki ap kolabore ak CRS - anplwaye oswa volontè - dwe sèvi nan respè ak entegritye. Si sa rive w oswa ou sipèk yon moun sa ta rive, oswa ou ta tande yon bri kouri sou anplwaye, patnè oswa volontè CRS yo, rapòte sa san pèdi tan nan nimewo nou 8277 - Whatsapp : 4509 3162 8277

Afiche

Este se usa en comunidades donde CRS implementa proyectos para asegurar que las personas que participan en el programa y las/los miembros de la comunidad conozcan los comportamientos que NO son aceptables de parte de CRS y el personal asociado.

KIJAN CRS TRAVAY
OGANIZASYON CRS PWOMÈT OU KE

- Sèvis ak aktivite CRS yo GRATIS. Pèsonn pa gen dwa mande-w lajan, ni vann lò-w pou ou kapab benefisyè.
- CRS pa chwazi moun parapò ak relijyon, relasyon ak kontak pèsone, oswa kan politik yo.
- CRS dwe asire li ke projè li yo byen fèt epi respèkte prensip nasyonal ak entansyonal yo.
- CRS pap bay lòt òganizasyon enfòmasyon pèsone, ou san ou pa dakò.
- CRS kanpe kont tout move zafè oswa zak fizik ak vyolans seksyèl.

KONPÒTMAN MOUN KI AP KOLABORE AK CRS DWE GENYEN NAN KOMINOTE YO POU SA, EKIP CRS AK LOT KOLABORATE LI YO

- Dwe trete tout moun nan kominote yo nan respè moun ak moun.
- Pa dwe nan relasyon seksyèl ak ti moun (ki poko genyen 18 lane), dapre sa lafwon nan peyi-a di.
- Dwe pèmèt ou patisipe nan aktivite yo depi w reponn a lritè ki fasil yo.
- Dwe ba w bon jan enfòmasyon sou òganizasyon an ak aktivite ke li ap mennen yo.
- Pa dwe resevwa lajan ni okenn lòt byen ak sèvis nan men moun ki ap patisipe nan aktivite CRS sou baz sèvis ke yo ap ofri a.
- Pa dwe itilize byen CRS ak pozisyon yo pou bezwen pèsone.

KONPÒTMAN CRS AP ATANN DE KOMINOTE A

- Bay bon jan enfòmasyon nan aktivite CRS yo.
- Byen trete kolaboratè ak materyèl CRS yo.
- Sipòte nou nan garanti sekirite travay nou nan kominote yo.
- Patrisipe kot a kot ak CRS nan aktivite pwojè yo pou nou reyalize objektif yo ansanm.
- Pale ak CRS pou fè konnen kisa w panse de aktivite li yo : sa ki bon oswa sa ki mal epi tou si nou pa kenbe pwomès nou. Sa ap ede nou amelyore sèvis nou yo.
- Fè nou konnen lòt bagay oswa si yon kolaboratè nou genyen yon move konpòtman.

Si w santi ke nou pa kenbe pwomès nou, fè nou konnen sa Ou ka kominike ak CRS nan nimewo sa yo
☎ 8277 📞 +509 3162 8277

Afiche

Desarrollado para destacar el comportamiento esperado de todo el personal de Cáritas como agentes y representantes de la misión y visión de la institución. Se muestran en las 11 oficinas de Cáritas Haití.

DIS KÒMANDMAN
KONT EKSPLOWATASYON AK ABI SEKSYÈL

Ou reprezante Caritas
Pou sa, w ap gen konpòtman ki respèkte prensip ak valè enstitisyon an:

- W ap montre ou se yon moun responsab, entèg epi ki gen etik, nan tout aksyon ou ak nan tout sa w ap di.
- W ap demontre Egalite, inivèsalite, enpasyalite ak transparans an fas tout moun.
- Ou pap anvizaje fè zafè pa w ak lajan kila pou sèvis enstitisyon an.
- W ap bay enfòmasyon kòm sa dwa, a moun ki konsène nan aktivite Caritas yo.
- Ou pap itilize pouw w ak enfliyan ou pou fè okenn magouy.
- W ap evite tout deklarasyon ki ka denigre, ofanse, favorize yon moun oubyen you gwoup moun sou baz sèks, laj, nasyonalite, ran sosyal ak relijyon.
- W ap kwape tout asèlman, abi, neglijans ak eksplowatasyon sou moun, espesyalman sa ki pi vilnerab yo.
- Ou pap pran, ni ou pap bay okenn travay ki pa vo pri li.
- Ou pap mele nan okenn zak koripsyon.
- W ap kenbe diyite w ak lonè w tout tan e tout kote.

USAID | CRS | CARITAS AYITI HAITI

Herramienta 6 Diálogo comunitario sobre la PEAS

Resumen	
Propósito	<ul style="list-style-type: none"> ■ Proporciona orientación sobre cómo dirigir una discusión con la comunidad sobre sus perspectivas de la PEAS. ■ Captura perspectivas sobre cómo la comunidad desea recibir información sobre la PEAS.
Cuándo usarla	Ya sea muy temprano en el ciclo del proyecto para aumentar la conciencia inicial sobre la PEAS, o a medio término para evaluar la eficacia de los esfuerzos de sensibilización en PEAS.
A quién involucrar	Equipos del programa, equipo MEAL

1. Qué hacer y qué no hacer al organizar grupos focales sobre la PEAS*

Planificación y establecimiento de los grupos focales y las entrevistas a informantes clave

Decidir lo que desea decir, con quién desea hablar, y cómo se puede facilitar esto

Propósito y preferencias

Acordar el propósito de la discusión y explorar las preferencias



- Captar las perspectivas de la comunidad y el nivel de comprensión de la PEAS.
- Comprender los canales de información preferidos y relevantes para el contexto para los mensajes de PEAS
- Determinar cómo compartir mensajes de PEAS que sean relevantes y efectivos dado el contexto.
- Discutir los términos clave de antemano y cómo éstos pueden ser traducidos y comprendidos a través de los diferentes idiomas.

Protocolos

Capacitar al personal para responder a los reportes de EAS y recopilar datos de manera consistente



- Recordar al personal los protocolos de la organización para responder a alegaciones o incidentes de EAS, incluyendo la confidencialidad y excepciones a la confidencialidad.
- Ser consistente: intentar utilizar las mismas herramientas y métodos de recolección de datos en cada comunidad visitada y registrar los datos consistentemente, para permitir el análisis comparativo.
- Si está disponible, asigne o capacite a personal que pueda brindar primeros auxilios psicológicos si se necesita apoyo inmediato.

Participación

Crear las mejores condiciones para una participación amplia y profunda



- Dar voz a todos los grupos (p. ej., personas mayores, grupos religiosos, minorías étnicas, personas de diferentes edades y géneros) y a las personas con mayor riesgo de EAS (p. ej., mujeres, niñas, niños, adolescentes y personas con discapacidad).
- Considerar la diversidad de las personas que entrevistan y recopilan datos (género/etnia/idioma/edad) para que pueda tranquilizar a las y los participantes y promover una conversación abierta. Considerar tener una mujer facilitadora.
- Considerar limitar el tamaño del grupo a 10 personas o menos para permitir una conversación más profunda, dada la sensibilidad del tema. Considerar la relación entre el personal y las y los participantes para que las o los facilitadores no estén abrumados y cada participante reciba atención.
- Incluir preguntas abiertas, como ¿Por qué? ¿Cómo? ¿Cuándo?

Qué no hacer



- No incluir demasiadas preguntas cerradas, las cuales conducen a respuestas de sí o no y pueden no proporcionar mucha información. Por ejemplo, preguntar: “¿Puede decirme qué comportamiento se espera de las personas que trabajan en el sector humanitario?” en lugar de “¿Sabías que el comportamiento esperado de las personas que trabajan en el sector humanitario es XYZ?”
- No incluir preguntas sugerentes que dirijan al grupo a responder de una manera particular y limiten la oportunidad de escuchar la retroalimentación más abierta, importante e inesperada. Ejemplo de una pregunta sugerente: “¿No crees que las mujeres corren mayor riesgo de ser víctimas de EAS cuando van a buscar agua?” Respuestas posibles: Sí/No. Ejemplo de pregunta abierta sobre el mismo tema: “¿Cuándo crees que las mujeres corren mayor riesgo de ser víctimas de EAS?”

*Basado en notas orientativas de:

- PMWG (Grupo de Trabajo para la Transversalización de la Protección). 2018. Protection Mainstreaming Monitoring, Evaluation and Learning Toolkit (Caja de Herramientas para el Monitoreo, la Evaluación y el Aprendizaje de la Transversalización de la Protección).
- Clúster Global de Protección. 2017. Protection Mainstreaming Toolkit (Caja de Herramientas para la Transversalización de la Protección).
- Caritas Australia. 2016. Case study guidelines (Directrices de estudio de casos).

Presentando la discusión

Dar la bienvenida, hacer presentaciones y explicar propósito, proceso, derechos, conceptos y terminología

Dar la bienvenida y presentar



- Dar la bienvenida a las y los participantes e invitarles a presentarse.
- Presentar a la/al facilitador y anotador, incluyendo nombres, organización y puestos.
- Presentar el tema. P. ej. *“Queremos saber si se sienten respetadas/respetados por las personas que trabajan en el sector humanitario. Queremos tener una idea de lo que ya saben sobre las posibles faltas de conducta de las personas que trabajan en el sector humanitario; por ejemplo, de carácter sexual. Queremos saber si cree que los servicios son seguros y cómo desea que se comparta la información relacionada con la EAS.”*

Explicar el proceso



Explicar:

- Las funciones de la/el facilitador, anotador y participantes.
- Duración prevista de la discusión. Dejar que la persona/grupo sepa cuánto tiempo espera que la entrevista/discusión dure, y asegúrese de que estén dispuestos a hablar con usted. Respetar el tiempo de la gente.
- Reglas básicas (p. ej., teléfonos móviles apagados).
- La forma en que se llevará a cabo la discusión y los temas que se tratarán, haciendo hincapié en la importancia de que las y los participantes sean honestos a la hora de responder.

Compartir el propósito, los derechos y puntos de ética



Explicar, en el idioma entendido por las y los participantes:

- El propósito de la recopilación de datos y la discusión, cómo se seleccionó a las y los participantes y cómo se utilizará la información recopilada.
- Que no hay respuestas correctas o incorrectas.
- Que la participación es voluntaria, y pueden negarse o retirarse, sin consecuencias. Las respuestas que den no afectarán si reciben servicios.
- Que no se espera que hablen de incidentes individuales de violencia y nunca deben revelar ninguna información personal identificable, como los nombres de personas sobrevivientes o perpetradoras.
- Que el equipo tomará notas y que algunos datos sobre las y los participantes podrán ser recopilados, pero no serán compartidos a menos que estén de acuerdo.
- Que, si alguien tiene inquietudes o quejas confidenciales, éstas se pueden compartir con la o el facilitador después de la sesión.
- Compartir instrucciones para obtener el consentimiento escrito u oral de las y los participantes.
- Que para niñas y niños, personas con discapacidades y otros grupos vulnerables, se puede compartir un formulario de consentimiento con días de antelación para que conozcan sobre su participación.

La confidencialidad y sus límites

La confidencialidad se respetará dentro de ciertos límites. La estricta confidencialidad no siempre puede garantizarse debido a la obligación moral y/o jurídica de la organización de reportar e investigar. Aclarar cómo se utilizarán los datos, especialmente que ningún nombre se asociará con cualquiera de las discusiones.

Aclarar la terminología



- Introducir términos/lenguaje clave para que todas las personas los entiendan de la misma manera. Los términos se pueden introducir al principio de la discusión o gradualmente a medida que avanza de un tema a otro. Por ejemplo: PEAS, abuso sexual, explotación.

Qué no hacer



- Tener cuidado de no aumentar artificialmente las expectativas acerca de qué podría resultar de la información recopilada.
- No presione a las personas para que proporcionen una entrevista o participen en un grupo focal si no lo desean.

Conduciendo la discusión

Crear un ambiente propicio para la discusión y la escucha



- Permitir que las personas hablen libremente y trate de no interrumpirlas.
- Escuchar con atención. Practicar la escucha activa.
- Empezar con preguntas simples.
- Estar alerta a los signos y comportamientos no verbales que indiquen cuán cómoda está la persona, y ajustar los temas y el cronograma en consecuencia.
- Ser educada/o.
- Tomar notas.

Qué no hacer



- No poner a las y los participantes en una situación comprometedoramente haciendo preguntas que puedan estigmatizarlos o ponerlos en peligro.
- No apresurar a las y los participantes; esto puede significar hacer menos preguntas.
- No hacer promesas ni crear expectativas sobre el apoyo a futuro.

Conclusión del debate y seguimiento

Ofrecer a las y los participantes la oportunidad de hacer preguntas, compartir más y recibir apoyo de seguimiento.



- Invitar a las y los participantes a proporcionar más información o aportes. Darles la oportunidad de hacer preguntas o compartir ideas sobre temas adicionales.
- Agradecerles por su tiempo e ideas.
- Proporcionarles información de contacto si desean compartir algo más con el equipo de facilitación.
- Informar a la persona pertinente (p. ej., punto focal de protección) de cualquier problema o queja sensible, y proporcionar información de contacto.

Qué no hacer



- No prometer que podrá hacer cambios basados en la retroalimentación general del programa (además de las cuestiones relacionadas con la PEAS), pero pasar la retroalimentación general que reciba sobre el programa a la gerencia del programa.

Reiterar el concepto de la confidencialidad y sus límites

Confirmar que la confidencialidad se respetará dentro de ciertos límites. La estricta confidencialidad no siempre puede garantizarse debido a la obligación moral y/o jurídica de la organización de reportar e investigar. Aclarar nuevamente cómo se utilizarán los datos, especialmente que ningún nombre se asociará con cualquiera de las discusiones.

2. Ejemplo de cuestionario para el diálogo comunitario

Preguntas sobre cómo las comunidades reciben información general

- ¿Cuáles son los canales de comunicación más útiles disponibles para ustedes ahora?

Material impreso	Medios de internet, móviles y de radiodifusión	Artes creativas	En persona
Folletos	Televisión	Cine y vídeo	De boca en boca
Periódicos	Radio	Teatro (incluido el teatro de calle)	Altavoz
Revistas	Internet	Música	De puerta en puerta
Afiches	Redes sociales		
Vallas publicitarias	Celular (Llamadas/SMS)		

Preguntas sobre fuentes de información confiables

- ¿En qué tres fuentes de información confían más?

Fuentes específicas de los medios de comunicación	Persona/institución específica	
Televisión (especificar canal)	Gobierno	Trabajador/a de ONG
Radio (especifique la estación)	Lideresa/líder comunitario	Personal de la ONU
Medios impresos (especificar periódico, revista, etc.)	Otros miembros de la comunidad	Profesional de la salud
Internet (especificar el sitio web)	Lideresa o líder religioso	Policía
Redes sociales (especificar)	Fuerzas armadas / ejército	
Otro:	Otro:	Otro:
No sé	Se negó a responder	

- ¿En qué tres fuentes confían menos?
- ¿Existen grupos (p. ej., hombres, mujeres, personas mayores y personas con discapacidad) que confíen en diferentes fuentes de información? [Pregunta abierta: anotar al lado]

Preguntas sobre barreras para recibir información

- ¿Qué le impide obtener la información que necesita ahora?

Falta de acceso a la electricidad	No confío en la información que viene de...	Mi dispositivo está perdido o dañado: <ul style="list-style-type: none"> ■ TV, radio ■ Computadora ■ Teléfono móvil
La red móvil ha caído	La estación de TV/ radio ya no está funcionando (especifique lo que pasó)	
La información está en el idioma equivocado	No puedo comprar crédito telefónico	
La información está escrita y no puedo leer	Otro	
No sé	Se negó a responder	

- ¿Qué grupos (mujeres, niños, grupos minoritarios) de la comunidad tienen más dificultades para obtener información y por qué? (Esta es una pregunta abierta usando qué y por qué.)

Preguntas sobre las necesidades adicionales de información sobre la PEAS

- ¿Cuál sería la mejor manera de asegurarse de que todas las personas de la comunidad escuchen acerca de la PEAS?

Preguntas sobre las preferencias para comunicarse con la organización

- ¿Cuáles son las tres formas que le gustaría utilizar para comunicarse con las agencias de ayuda en relación con la PEAS? (p. ej. hacer una pregunta, quejarse o hacer una sugerencia)

Cara a cara (en casa)	SMS	Redes sociales (especificar)	Tweet
Cara a cara (oficina/ servicio de asistencia)	Correo electrónico	Caja de sugerencias	Otro
Llamada telefónica	Carta	Programa de radio/ TV	No sabe

Preguntas específicas sobre la PEAS

- ¿Conoce los estándares de comportamiento del personal definidos en el código de conducta de CRS? Si es así, ¿cómo se enteró de ellos?
- ¿Cuáles cree que son ejemplos de faltas de conducta por parte de CRS o de trabajadores del sector humanitario?
- ¿Qué cree que la comunidad necesita saber sobre el comportamiento de las personas que trabajan en el sector humanitario o de ONG?
- ¿Cuál sería la manera más efectiva para que usted aprenda sobre los estándares de comportamiento esperados del personal humanitario?
- ¿Hay algún canal oficial que usted conozca que pueda usar para reportar las faltas de conducta del personal humanitario que trabaja en su comunidad? Si es así, ¿cómo se enteró de esto?
- ¿Hay grupos en la comunidad que tendrían dificultades para usar estos canales para reportar las faltas de conducta? ¿Cómo se pueden abordar estas barreras?
- ¿Sobre qué necesita saber más? ¿Tiene más preguntas sobre la PEAS?

Comportamiento esperado y prohibido del personal (incluyendo ejemplos)	Cómo comunicar las inquietudes
Qué compromisos ha asumido la organización	Qué sucede cuando se presenta una queja
Cómo mantenerse a salvo para prevenir ataques/acoso	Cómo obtener ayuda después de un ataque o acoso
Otro	

Cierre

- Agradecer a las personas por su participación.
- Explicar para qué se utilizará la información compartida en el cuestionario.
- Dejar tiempo para responder cualquier pregunta que las o los participantes puedan tener y proporcionarles información de contacto si desean compartir información adicional o hacer preguntas.

Bibliografía

- [Best practice guide: Inter-agency community-based complaints mechanisms](#) (Guía de mejores prácticas: Mecanismos de quejas interinstitucionales y comunitarios), IASC, 2016.
- [Guidance note: How to communicate safeguarding and PSEA messages to communities during COVID-19](#), (Cómo comunicar mensajes de salvaguarda y PEAS a las comunidades durante COVID-19), PEAS, 2020.
- [Communication toolbox: Practical guidance for program managers to improve communication with participants and community members](#) (Caja de herramientas de comunicación: Orientación práctica para directores de programas para mejorar la comunicación con participantes y miembros de la comunidad), CRS, 2013.
- [PSEAH implementation quick reference handbook](#) (Manual de referencia rápida para la implementación de PEAS), CHS Alliance, 2017.
- [The Good Enough Guide - Impact measurement and accountability in emergencies](#) (The Good Enough Guide: medición de impacto y rendición de cuentas en emergencias), Emergency Capacity Building Project, 2017.
- [IASC Six Core Principles Relating to Sexual Exploitation and Abuse, 2019](#) (Seis Principios Básicos del IASC Relativos a la Explotación y los Abusos Sexuales), 2019.
- [Versión en lenguaje sencillo de los Principios de PSEA traducidos a más de 100 idiomas. Por encima de los Seis Principios Básicos traducidos a más de 100 idiomas](#) (estos no reflejan la última actualización del Principio 4). IASC
- [Interim technical note: Protection from sexual exploitation and abuse \(PSEA\) during COVID-19](#) (Nota técnica provisional: Protección contra la explotación y los abusos sexuales (PEAS) durante COVID-19), IASC, 31 de marzo de 2020.
- [CRS recommendations: Guidance on community engagement in light of COVID-19](#) (Recomendaciones de CRS: Orientación sobre la participación comunitaria a la luz de COVID-19) (CRS 2020).
- [Checklist to protect from sexual exploitation and abuse during COVID-19](#) (Lista de verificación para proteger de la explotación y los abusos sexuales durante el COVID-19 (IASC 2020).

Recursos adicionales

- [PSEA communication material](#) (Material de comunicación de PEAS), ONU. Materiales de comunicación que se pueden adaptar.
- [The language and culture of PSEA: Workshop outcome report](#) (El lenguaje y la cultura de PEAS: Reporte de resultados de taller), InterAction, 17 de diciembre 2019. Describe aspectos lingüísticos y culturales clave.
- [No excuse for abuse: Preventing sexual exploitation and abuse in humanitarian action \(No hay excusa para el abuso: Previniendo la explotación y los abusos sexuales en la acción humanitaria\)](#), InterAction. 20 de marzo 2020. Video, disponible en varios idiomas.
- [Translators Without Borders Glossaries](#) (Glosarios de Traductores sin Fronteras). Incluye terminología relacionada con el género y la protección en múltiples idiomas.
- [Hotline in a Box](#) (Caja de herramientas para implementar una línea telefónica de asistencia), IFRC, 2020. Herramientas para ayudar a evaluar, establecer y gestionar canales para comunicarse con las comunidades.
- [AAPSM Partners Toolkit](#) (Caja de Herramientas para socios AAPSM) (USAID 2021).

Desarrollo de políticas y medidas de recursos humanos de PEAS

T Herramientas

- Herramienta 1: Reclutamiento, inducción, y entrenamiento del personal
- Herramienta 2: Plan de desarrollo del código de conducta y ética
- Herramienta 3: Lista de verificación del código de conducta
- Folleto 4.3 Política de reclutamiento seguro (CAFOD)
- Folleto 4.4 Abordando la salvaguarda en las entrevistas (CAFOD)
- Folleto 4.5 Verificación de antecedentes policiales (CAFOD)
- Folleto 4.6 Solicitud de referencias (CAFOD)
- Folleto 4.7: La salvaguarda en las descripciones de puesto

Grupo objetivo



Puntos focales de
PEAS/salvaguarda/
protección



Personal
administrativo



Alta
gerencia

Herramienta 1 Reclutamiento, inducción, y entrenamiento del personal

El propósito de este documento es apoyar a los socios de CRS en el desarrollo de procesos de recursos humanos que sean sensibles a la protección contra la explotación y los abusos sexuales (PEAS). La Parte I proporciona una guía básica para incorporar medidas de PEAS a los procesos de Recursos Humanos, con un enfoque particular en el reclutamiento y verificación de antecedentes del personal y las personas voluntarias. La Parte II proporciona recomendaciones de inducción y entrenamiento relevantes a PEAS. Todas las medidas recomendadas están basadas en estándares internacionales de PEAS.

I. RECLUTAMIENTO Y VERIFICACIÓN DE ANTECEDENTES DEL PERSONAL

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

Incluir compromisos con la PEAS en los anuncios de empleo

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

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



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

Incluir elementos de PEAS en las descripciones de puesto

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

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

Verificar las brechas en el historial laboral durante la entrevista

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

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

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

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

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



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

Apuntar a que el reclutamiento sea equilibrado en cuanto al género

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



- Revisar los requisitos del puesto de trabajo con la/el gerente de contratación para asegurar que no haya limitaciones en el grupo de candidatos. Por ejemplo, en cierto contexto, puede que las mujeres tengan menos educación formal que los hombres (debido a acceso limitado). Sin embargo, pueden que hayan tenido experiencia considerable de trabajo y en las comunidades que les brinde el conocimiento y herramientas requeridas para el puesto.



- Asegurar que el anuncio de empleo y la estrategia de su publicación no se limiten a plataformas en línea que pudieran excluir a ciertas personas candidatas.
- En el anuncio del empleo, incluir información que pueda atraer un porcentaje mayor de candidatas mujeres, incluyendo detallar las políticas y beneficios de la organización, tales como licencia de maternidad, apoyo para lactancia exclusiva, la disponibilidad de cuidado de niños en la oficina, y horas laborales flexibles.



Vigilar el balance de género entre el personal y tratar de lograr el equilibrio entre los géneros en todos los niveles de responsabilidad, tanto en las oficinas principales como en las secundarias, y entre el personal contratado y los voluntarios o voluntarias.



- Durante el reclutamiento de candidatos, asegurar que se soliciten recomendaciones del personal masculino y femenino sobre los varios candidatos que ellos consideren expertos en el área, y que puedan ser reclutados para puestos actuales o futuros.



- Al definir a los miembros del comité de contratación y panel de entrevista, recordarles a las/ los gerentes de contratación que deberán elegir personal de un rango diverso (en cuanto a edades y etnias) de ambos géneros para asegurar aportes inclusivos.



- Enfatizar adecuadamente aquellas competencias no-técnicas que puedan ayudar a incluir un grupo de candidatos más diverso.



- No preguntar a las candidatas mujeres si planean tener hijos y luego, si responden afirmativamente, decirles que no serán una buena opción porque no podrán viajar lo suficiente para el puesto.



- Dado que es posible que algunas candidatas no tengan tanta experiencia laboral remunerada como los candidatos hombres, se sugiere cierta flexibilidad en el proceso de referencias, incluso permitiendo referencias no laborales, como las de un maestro o una persona líder de la comunidad.

- Asegurar que se evalúen internamente los salarios para que las mujeres y los hombres reciban el mismo sueldo por el mismo puesto.



Realizar la verificación de antecedentes penales y de referencias

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

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



Comprobar los antecedentes de la candidata o candidato seleccionado (internacional y nacional), incluyendo una comprobación de los antecedentes penales en su país de origen y en otros países en los que haya trabajado, siempre que sea posible.

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

- Todos los contratos del personal incluyen una declaración de entendimiento y de adhesión al código de conducta de la organización.
- Todos los contratos incluyen copias de los [Seis Principios Básicos Relacionados a la Explotación y los abusos Sexuales del IASC](#), 2019.
- El código de conducta incluye como mínimo los mismos principios.
- Todos los contratos del personal incluyen los valores de la organización, como también su misión y visión.
- Todos los documentos firmados se mantienen dentro de los expedientes de empleados.

II. MEDIDAS DE PEAS EN LA INDUCCIÓN Y EL ENTRENAMIENTO DEL PERSONAL

Todo el personal nuevo recibe una inducción sobre las políticas de PEAS.¹

El personal será instruido rigurosamente sobre el código de conducta y los mecanismos de quejas e investigación de la explotación y los abusos sexuales (EAS). El personal tendrá tiempo para discutir y entender a fondo las políticas relevantes de PEAS, como también los procedimientos, tales como las consecuencias del incumplimiento del código de conducta.

La agencia distribuye el código de conducta, en idioma inglés o traducido, a todo el personal.

Un entrenamiento básico de PEAS forma parte del proceso de inducción, para asegurar que todo el personal conozca sobre la prevención y medidas de respuesta a temas de EAS. Establecer y administrar un sistema que verifique la comprensión por parte del personal y las personas voluntarias del contenido de la capacitación de salvaguarda (por ejemplo, una prueba post-capacitación). Asegurar que se considere la salvaguarda durante las evaluaciones de desempeño, incluyendo los periodos de prueba.

El personal que tenga contacto directo con las y los participantes de programas recibe una capacitación completa en PEAS. Esta incluirá las causas y consecuencias de violencia basada en género (VBG) y EAS. El personal que trabaje directamente con menores también recibirá una capacitación sobre la protección de la niñez.

Aquellas personas empleadas que trabajen con mecanismos de retroalimentación y respuesta (sea entre organismos o basado en proyectos) y están recibiendo retroalimentación delicada, recibirán entrenamiento adicional de PEAS en sistemas de reportes como un requisito de la inducción.

Aquellas personas empleadas que trabajen sin supervisión y durante periodos prolongados con mujeres, niñas y niños serán seleccionadas especialmente para recibir apoyo, asesoramiento, y entrenamiento en PEAS.

Todo el personal recibe capacitación anual para actualizarse sobre el código de conducta y PEAS, y aprende sobre el mecanismo para presentar quejas y reportes de faltas de conducta.

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

La gerencia y la alta dirección tienen un papel particular y la responsabilidad de asegurar que se implemente una estrategia de capacitación para dar a conocer temas como la igualdad de género, VBG, derechos humanos, prevención de y respuesta a EAS, y el código de conducta, como también la presentación de reportes de presuntos incidentes.

La política de PEAS e información de mecanismos de reportes (formularios para reportar EAS)² estarán disponibles en el campo para referencia del personal. Se visualizarán en todas las agencias y ubicaciones, materiales de PEAS motivando al personal a reportar malas conductas de PEAS.

Durante el retiro anual, el personal tendrá la oportunidad de discutir sobre los valores organizacionales y personales, y cómo estos influyen sus motivaciones.

Revisar continuamente, identificar brechas, y fortalecer los procesos de reclutamiento en lo referente a la salvaguarda.

1. Ejemplo de Política: [Política de Protección de la Explotación y los Abusos Sexuales y la Protección de la Niñez](#), CARE International.

2. [Formulario de referencias de quejas de EAS](#), Grupo de Trabajo de PEAS.

Herramienta 2 Plan de desarrollo del código de conducta y ética

Esta sección tiene como meta asistir a las organizaciones socias de CRS a desarrollar o revisar sus códigos de conducta. Estipula acciones primarias y recomendadas que contribuyen al desarrollo de un código de conducta comprensivo, basado en estándares internacionales y principios de PEAS. Un código de conducta sirve dos propósitos primarios: protege a aquellas personas a quienes la organización sirve y protege la reputación de la organización y su personal. Utilice esta lista de verificación de código de conducta.

■ Acciones Primarias ■ Acciones Recomendadas

	Acciones	S/N
1	Asegurar que la alta dirección se comprometa al apoyo continuo del proceso de desarrollo del código de conducta. La alta dirección deberá presentar, liderar, y fomentar consultorías generalizadas ante todo el personal, voluntarias, voluntarios y socios para asegurar que el código responda al contexto operativo de la organización.	
2	A través de un proceso consultivo, definir el alcance y aplicación del código, y que esté alineado con los valores, la visión y la misión de la organización. Definir a qué miembros del personal aplica el código y bajo cuáles circunstancias (por ejemplo, si aplica fuera de horas laborales). Si cualquier miembro del personal fuera excluido de la aplicación del código, definir esto también y definir si cualquier contexto operativo requiere estándares adicionales/diferentes al código.	
3	Consultar e identificar otras formas de conducta prohibida más allá de todas las formas de explotación y abuso (tales como hostigamiento, abuso de alcohol y sustancias, portar armas, etc).	
4	Consultar e identificar las actitudes y comportamiento del personal, tales como sensibilidad cultural, que estén alineados a los valores, misión, visión, y principios de la organización.	
5	Consultar estándares de Recursos Humanos y leyes nacionales relacionadas a diferentes medidas disciplinarias que deberán aplicarse en caso de un incumplimiento del código, hasta e incluyendo el despido.	
6	Definir y desarrollar políticas y procedimientos en apoyo a los requisitos para reportar casos de incumplimiento del código, para ser utilizados tanto por todo el personal y participantes del programa) (e.g., política de denuncia de irregularidades, ³ procesos internos de reportes, retroalimentación y quejas, manual de recursos humanos).	
7	Definir claramente la terminología y utilizarla consistentemente, al referirse a cualquier tipo de comportamiento no permitido, o que represente un incumplimiento del código.	
8	Consultar y definir por escrito dentro del documento de reportes internos, el proceso de investigación que se llevaría a cabo en casos de explotación y abusos sexuales, y explicar cuándo se llevarían a cabo las investigaciones.	
9	Definir y referirse a la política de confidencialidad de la organización ⁴ abordando el tema de compartir información interna con personas y entidades fuera de la organización.	
10	Definir la aplicación e inclusión del código a todos los contratos y acuerdos u otros documentos relacionados a relaciones contractuales a las cuales la organización podría comprometerse; como también documentos internos (e.g. contratos laborales nuevos y existentes, contratos de servicio, descripciones de puesto, términos de referencia y sistemas de evaluaciones de desempeño).	

3. Ejemplo de Política de denuncia de irregularidades: [Sample Whistleblower Protection Policy](#) (Ejemplo de Política de Protección de Personas que Denuncian Irregularidades), National Council of Nonprofits. [ENG]

4. Ejemplo de Política de Confidencialidad: [Sample Confidentiality Agreements for Information about Clients](#) (Muestra de Acuerdos de Confidencialidad para Información sobre Clientes), National Council of Nonprofits. [ENG]

11	Decidir y definir la persona responsable dentro de la organización de asegurarse que se implemente, monitoree, y evalúe el código. Dicha decisión deberá definir claramente la responsabilidad primaria de la gerencia en asegurar que todo el personal esté informado, y que reciba y entienda el código; sea por capacitación, actualizaciones frecuentes de cualquier cambio al código, y concientización y evaluaciones del desempeño del personal según las disposiciones del código.	
12	<p>Antes de finalizar el código, consultar con una o un experto legal para asegurar:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Que el código se alinee con las leyes laborales nacionales de la organización en el país de registro de la misma ■ Que el código sea consistente ■ Que el personal deba rendir cuentas legales en caso de un incumplimiento del código <p>Las organizaciones miembros de redes globales deberán consultar sus estructuras respectivas al momento de alinear su código a estándares conjuntos (e.g., Caritas Internationalis⁵).</p>	
13	Planificar una revisión regular del código (e.g. cada dos años), para asegurar que el código de la agencia corresponda con el contexto laboral, y que se lleve a cabo cualquier actualización del sector de asistencia humanitaria en cuanto a los estándares de comportamiento (e.g. Los Principios Esenciales de la Explotación y los Abusos Sexuales actualizados según el IASC). Todas las actualizaciones al código de conducta deberán ser distribuidas puntualmente por la organización.	
14	Desarrollar e implementar una estrategia para la distribución y capacitación del código de conducta para todo el personal existente y futuro, en todos los niveles de la organización.	

5. [Código de Ética y Código de Conducta para Empleados](#), Caritas Internationalis.

Herramienta 3 Lista de verificación del código de conducta

Lista de verificación del contenido mínimo del Código de Conducta y Ética

■ Definir el alcance y el propósito del código de conducta.¹

- Este Código de Conducta (el “Código”) se aplica a todo el personal. Para los efectos del Código, cualquier persona que trabaje para la organización con un contrato de trabajo o de otro modo (como realizando prácticas, un contrato de consultoría o como voluntaria) se considera miembro del personal.
- El Código es aplicable en todo momento. Las infracciones al Código de Conducta son motivo de acción disciplinaria, que puede llegar hasta el despido.
- El Código se desarrolla de acuerdo con las normas internacionales y de la ONU, reconociendo al mismo tiempo la importancia de las leyes y culturas locales. Se espera que el personal respete las leyes locales dondequiera que operen, excepto donde el Código de Conducta sea más estricto, en cuyo caso se aplica el Código.

■ Incluir códigos o declaraciones de ética profesional existentes.

- La conducta del personal debe caracterizarse por la integridad, el respeto y la lealtad a los intereses de la organización y de ninguna manera debe dañar o comprometer su reputación.
- El personal debe mostrar el debido respeto, particularmente a través de su conducta, vestimenta e idioma, por las creencias religiosas, usos y costumbres, reglas, prácticas y hábitos de la gente del país o contexto en el que se encuentra y de su lugar de trabajo.
- Las reglas establecidas en el Código tienen como objetivo promover la seguridad, asegurar el respeto a las personas con las que la organización entra en contacto, proteger al personal y proyectar una imagen positiva de la organización, para garantizar la efectividad e integridad de su trabajo.

■ Incluir los Seis Principios Básicos del IASC relativos con la explotación y los abusos sexuales.

- La explotación y los abusos sexuales por parte de las personas que trabajan en el sector humanitario constituyen actos de falta grave y, por lo tanto, son motivo de despido.
- La actividad sexual con niños (personas menores de 18 años) está prohibida independientemente de la mayoría de edad o la edad de consentimiento local. La creencia errónea con respecto a la edad de una niña o un niño no es una defensa.
- Se prohíbe el intercambio de dinero, empleo, bienes o servicios por sexo, incluidos favores sexuales u otras formas de comportamiento humillante, degradante o explotador. Esto incluye el intercambio de asistencia que se debe a las personas beneficiarias.
- Se prohíbe cualquier relación sexual entre quienes brindan asistencia y protección humanitaria y una persona que se beneficia de dicha asistencia y protección humanitaria que implique el uso indebido de rango o posición. Estas relaciones socavan la credibilidad y la integridad del trabajo de ayuda humanitaria.
- Cuando una persona que trabaja en el sector humanitario desarrolle inquietudes o sospechas con respecto al abuso o explotación sexual por parte de una o un compañero de trabajo, ya sea en la misma agencia o no, debe informar tales inquietudes a través de los mecanismos de reporte establecidos por la agencia.
- Las agencias humanitarias están obligadas a crear y mantener un entorno que prevenga la explotación y abusos sexuales y promueva la implementación de su código de conducta. Los miembros de la gerencia de todos los niveles tienen responsabilidades particulares para apoyar y desarrollar sistemas que mantengan este entorno.

■ Incluir reglas específicas relacionadas con la PEAS para el comportamiento del personal.

- Se prohíbe la compra de servicios sexuales y la práctica de la explotación sexual. La explotación sexual se entiende como abuso de autoridad, confianza o situación de vulnerabilidad con fines sexuales a cambio de dinero, trabajo, bienes o servicios.
- Tener una relación sexual con una niña o niño (persona menor de 18 años) o incitar u obligar a una niña o niño a participar en actividades de carácter sexual, tenga o no conocimiento del acto cometido e independientemente de consentimiento, está prohibido. Esta prohibición también cubre las actividades pornográficas (fotos, videos, juegos, etc.) que no impliquen contacto sexual con la persona menor de edad, así como la adquisición, almacenamiento o circulación de documentos de carácter pedofílico, independientemente del medio utilizado.
- El Código obliga al personal a reportar inquietudes, sospechas y/o incidentes de abuso, explotación o infracciones de este Código, independientemente de cuándo sucedió.

1. Ver ejemplo de un Código de Conducta (Comité Internacional de la Cruz Roja 2018)

Incluir otras reglas relevantes para la PEAS.

- Se prohíbe al personal utilizar equipos de TI, software o plataformas de correo electrónico y redes sociales para participar en actividades que sean ilegales según las leyes locales o internacionales o que fomenten conductas que constituirían un delito. Esto incluye cualquier material que intimide o acose a cualquier grupo basándose en características protegidas o aliente el extremismo.
- Se prohíbe al personal tomar fotografías, filmar o realizar grabaciones de audio en el desempeño de sus funciones, independientemente del medio utilizado, a menos que su trabajo así lo requiera, o que obtenga la aprobación de la organización.
- Se prohíbe al personal utilizar equipos de TI para ver, descargar, crear, distribuir o guardar en cualquier formato material inapropiado o abusivo que incluya, entre otros, pornografía o representaciones de abuso infantil.

Incluir información sobre cómo reportar quejas.

- El personal está obligado a llamar la atención de la o del gerente correspondiente sobre cualquier incidente, abuso o inquietud potencial que presencie, del que tenga conocimiento o sospeche que parezca violar las normas contenidas en este Código. Los reportes de inquietudes del personal están protegidos por la Política de Divulgación de Negligencia en el Lugar de Trabajo.
- El personal que tenga una queja o inquietud relacionada con el incumplimiento del Código debe informarlo de inmediato a su superior jerárquico. Si el miembro del personal no se siente cómodo informando a su superior jerárquico, puede hacerlo ante la Alta Dirección o un miembro del equipo de RR. HH.
- El personal que reciba reportes o inquietudes está obligado a actuar o remitir el reporte de inmediato según la Política y los procedimientos de quejas de la organización.
- Correo electrónico para reportar quejas: muestra@xxxx.org
- Enlace a la plataforma de reportes confidenciales en línea: [http // xxxxx](http://xxxxx)
- El personal también puede presentar una queja en persona, por carta o por teléfono a una de las personas enumeradas: gerente de línea, gerente de RR. HH. o gerente de finanzas y administración, Dirección Ejecutiva.

Incluir declaraciones de recibo y acuse de recibo.

- Al aceptar mi nombramiento, me comprometo a cumplir con mis funciones y regular mi conducta de acuerdo con los requisitos de este Código.
- Línea de firma con fecha y ubicación.

Una version extendida de esta lista de verificación está disponible en [EFOM](#).

Otros recursos para RR. HH.

- Folleto 4.3 Política de reclutamiento seguro (CAFOD)
- Folleto 4.4 Abordando la salvaguarda en las entrevistas (CAFOD)
- Folleto 4.5 Verificación de antecedentes policiales (CAFOD)
- Folleto 4.6 Solicitud de referencias (CAFOD)
- [Folleto 4.7 La salvaguarda en las descripciones de puesto](#)



Desarrollo de una ruta de derivación para servicios de protección esenciales

T Herramientas

- Herramienta 1: Ejemplo de guía para entrevistas con informantes claves: Entidades nacionales de protección
- Herramienta 2: Ejemplo de guía para entrevistas con informantes claves: Proveedores locales de servicios de protección
- Herramienta 3: Plantilla de tarjeta de derivación
- Herramienta 4: Lista de verificación de la derivación

Público objetivo



Puntos focales de
PEAS/salvaguarda/
protección



Personal de
MEAL



Personal del
programa

INTRODUCCIÓN

Hay dos razones clave para desarrollar una ruta de derivación: abordar los riesgos de protección en las comunidades a las que servimos y fortalecer nuestras prácticas de salvaguarda. De acuerdo con la orientación del documento de CRS titulado [COVID-19: Safe and dignified programming](#) (COVID-19: Programación segura y digna) (2020) y el enfoque general de programación de CRS, es crucial entender y responder a los riesgos de protección que se exacerban con las situaciones de emergencia y los brotes que ponen en riesgo la salud pública. Como CRS no es un actor de protección independiente, ciertos riesgos de protección dentro de las comunidades que servimos -- como la violencia basada en género (VBG), violencia íntima de pareja, la violencia contra niñas y niños y la separación de la familia -- deben ser abordados a través de la derivación a proveedores de servicios de protección especializados. Mediante el desarrollo y la activación de rutas de derivación eficientes, ayudamos a las personas que necesitan protección frente a estos riesgos para que puedan acceder a los servicios que CRS no puede prestar directamente. Además, al establecer una ruta de derivación, garantizamos una respuesta adecuada a cualquier problema de salvaguarda, como lo son todas las formas de explotación y abusos, y la explotación y los abusos sexuales (EAS) en particular; además se ayuda a las víctimas/sobrevivientes a tener acceso a servicios vitales. Este kit de herramientas proporciona los PASOS y herramientas de apoyo para desarrollar una ruta de derivación que permita a las personas llenar estas necesidades esenciales, derivándolas a otros actores con la experiencia y la capacidad necesaria para actuar:



Al desarrollar y activar una ruta de derivación eficiente, ayudamos a las personas que necesitan protección a acceder a servicios que CRS no puede proporcionar directamente.

Etapas clave para desarrollar una ruta de derivación



1. Identificar a los actores clave de protección

- Identificar quien dirige la prestación de servicios de protección en su entorno; podría ser el gobierno, un organismo de las Naciones Unidas o una organización no gubernamental (ONG) local o internacional. Determine si el Clúster de Protección (y subgrupo) están activos en su entorno.
- Lo ideal es que el gobierno y/o el Clúster de Protección del país tengan mapeados los servicios de protección disponibles y desarrollen una ruta de derivación. Si el Clúster de Protección está activo, primero póngase en contacto con él para obtener orientación sobre cómo proceder. Alternativamente, si usted sabe cual organismo del gobierno o de Naciones Unidas tiene la dirección de los servicios de protección, contáctelos para que le orienten, o para solicitar una ruta de derivación.
- Si no existe un proceso de derivación o Clúster de Protección, identificar a los actores responsables de determinados temas o que tienen experiencia en esas áreas. Para ello, investigue las funciones de las distintas organizaciones. Contactar a las instituciones gubernamentales y las autoridades locales para ayudar a identificar a los actores relevantes, si es necesario.

- Pensar en quiénes son los actores, su influencia y sus relaciones. Realizar un análisis de cada actor para cada problema de protección. Considerar a los distintos actores, en particular los de nivel local, incluyendo organizaciones de base comunitaria (OBC), las ONGI y ONG, los medios de comunicación locales, las organizaciones nacionales y locales de mujeres, clubes y grupos, el sector académico, las redes sociales, los líderes locales o comunitarios, las organizaciones benéficas, las instituciones religiosas, las empresas locales, los sindicatos, los funcionarios o departamentos del gobierno local, la policía, los servicios sociales, la ONU y el Comité Internacional de la Cruz Roja.
- Identificar con quién va a coordinar el proceso, dependiendo de quién tiene los medios prácticos y la autoridad para responder, y si se necesita una ruta de derivación a nivel nacional, regional o local. Cuanto más local sea la ruta de derivación, más útil será para las personas con necesidades de protección; sin embargo, puede ser que los actores más grandes sean quienes tienen el mandato para responder ante ciertos problemas de protección.

2. Preparar una lista de informantes claves

- A partir del mapeo anterior, identificar a los informantes claves iniciales a quienes debe contactar para iniciar el mapeo de los servicios/proveedores de servicios disponibles. Iniciar con los actores nacionales más grandes que tienen un mandato específico de protección y supervisión de los servicios de protección en lugar de proporcionarlos directamente (por ejemplo, el gobierno, la ONU).
- Identificar una segunda lista de proveedores de servicios para una segunda ronda de entrevistas. Podría tratarse de actores locales más pequeños que prestan servicios para satisfacer una necesidad específica de protección (por ejemplo, refugios para mujeres, servicios de salud, líneas de asistencia para mujeres y niñez, localización y reunificación de familias, y servicios para personas con discapacidad).

3. Contactar a actores de protección clave para definir qué servicios siguen funcionando/pueden accederse y por quiénes

- Utilizar la **Herramienta 1A** para obtener una visión general de los proveedores de servicios que los actores de protección más importantes promueven en función de la seguridad, la calidad y la accesibilidad de sus servicios. Si hay más de un actor de protección nacional principal o influyente, intentar contactarlos a todos, para redondear/triangular la información sobre los proveedores de servicios.
- A continuación, contactar directamente a los proveedores de servicios, utilizando la **Herramienta 1B** para discutir sobre sus servicios, modo de funcionamiento, quién puede acceder a los servicios (si están adaptados a niñas, niños, a las personas con discapacidad, etc.), el costo del acceso, etc.

4. Adoptar, adaptar o desarrollar una tarjeta de derivación

- Usando la **Herramienta 2** como base, documentar a los proveedores de servicios en un breve cuadro.
- Cuando sea posible, compartir la tarjeta de derivación con los proveedores de servicios para verificar la exactitud de los datos.
- Traducir a los idiomas locales de las y los participantes del programa, en caso sea necesario.
- Imprimir en un formato tamaño bolsillo.
- Asegurar que todo el personal y personas voluntarias tengan una copia con ellos durante las actividades de campo. Seguir las instrucciones de CRS en [Guidance on Community Engagement in Light of COVID-19](#) (Orientación sobre la participación de la comunidad en el contexto de COVID-19) sobre prácticas seguras.
- Estudiar otros medios para compartir esta información, como la colocación de representaciones visuales de las rutas de derivación y el número de una línea telefónica de asistencia en lugares seguros.

5. Orientar al personal y a personas voluntarias sobre cómo responder cuando se les informe de una necesidad de protección

Compartir la siguiente información (en la [GBV Pocket Guide](#) (Guía de bolsillo VBG), IASC 2015) encontrará orientación adicional sobre lo que debe y no debe decir:

- Si la persona afectada/sobreviviente le revela un incidente, presentarse a sí misma/o. Preguntar cómo puede ayudar. Practicar respeto, seguridad, confidencialidad y evitar la discriminación. Si la divulgación se hace en persona, practicar el distanciamiento físico.
 - Comunicar información precisa sobre los servicios disponibles.
 - Si le dan permiso para hacerlo, derivarlos a dichos servicios brindándole información detallada sobre el recurso/servicio disponible, incluyendo cómo acceder a él, los horarios y lugares pertinentes, los puntos focales del servicio, las opciones de transporte seguro, etc.
 - No compartir información sobre la persona sobreviviente o su experiencia con nadie sin el consentimiento explícito e informado de esta persona. No registrar detalles del incidente, ni identificadores personales del sobreviviente.
- Si un incidente es divulgado por otra persona que no sea la o el sobreviviente (por ejemplo, un miembro de la familia), proporcionar información actualizada y precisa sobre servicios y apoyos que puedan estar disponible para la persona sobreviviente. Animar a la persona a compartir esta información de forma segura y confidencial con la o el sobreviviente, [para que pueda realizar la divulgación]. NOTA: NO buscar al o a la sobreviviente/persona afectada. Si la o el sobreviviente es una niña o niño, comunicar el caso al principal actor de protección de la niñez.
- Si un incidente divulgado involucra a un miembro del personal o afiliado de CRS, seguir los procedimientos de reporte de CRS - a través de [EthicsPoint](#), al representante del país, a su supervisor o al departamento local de recursos humanos. Por favor, dirigirse directamente a EthicsPoint cuando sea posible. No comentarlo con nadie más.

6. Revisar su proceso y continuar revisando regularmente que los servicios de protección estén disponibles. Confirmar que los servicios estén operando antes de proporcionar información. Añadir nuevos servicios a medida que estén disponibles.

- Utilizando la **Herramienta 3**, revisar su proceso y ajustarlo en la medida de lo posible según lo permitan el entorno y las capacidades actuales.
- Ponerse en contacto regularmente (por ejemplo, cada semana o dos semanas) por teléfono o correo electrónico con los actores nacionales de protección y los proveedores de servicios para evaluar si algo ha cambiado.
- Actualizar la ruta de derivación respectivamente y redistribuir al personal.
- Si tiene alguna inquietud sobre la seguridad o la calidad de los servicios, trasladarla al proveedor de servicios y a cualquier otro actor de protección pertinente. Si el Clúster de Protección está activado, hacer un seguimiento con él para comprobar la calidad de los servicios.

Herramienta 1 Ejemplo de guía para entrevistas con informantes claves: Actores nacionales de protección

Introducción

Presentarse y exponer el propósito de la discusión:

- Presentar a CRS y el alcance de nuestra programación (si la o el informante clave no lo conoce).
- Explicar que está desarrollando o actualizando una tarjeta de derivación para el personal que atiende a las personas y comunidades, para que las personas con necesidades de protección puedan recibir información precisa sobre cómo acceder a los servicios esenciales de protección.
- Decir que está solicitando su aportación y experiencia sobre los servicios de protección disponibles actualmente a nivel nacional o en un lugar específico.

Preguntas

1. Por favor, proporcione una visión general de los servicios de protección que recomiendan para los diferentes tipos de problemas de protección (violencia sexual y basada en el género (VSBG), protección/separación de la niñez, trata de personas, apoyo legal, apoyo psicosocial, etc.). Nota: Si ya existe una ruta de derivación, preguntar si se ha actualizado debido a COVID-19. Si no es así, preguntar si va a ser actualizada. Si la respuesta es NO a estas dos preguntas, seguir el resto del proceso como se indica. Utilizar el cuadro¹ proporcionado para capturar los detalles de cada servicio/organización de protección.

2. ¿Qué tipo de controles suele realizar o ha realizado sobre estos servicios? (preguntar si los servicios son accesibles para alguien independientemente de su género, edad y otros factores de diversidad; si son aceptables y si son de calidad) (consultar [Availability, Accessibility, Acceptability, Quality \(AAAQ\) Framework](#) - Marco de disponibilidad, accesibilidad, aceptabilidad y calidad - de la OMS para obtener más orientación).

1. IFRC. 2020. Hotline in a Box (Caja de herramientas para implementar una línea de asistencia) (pág. 30)

3. ¿Qué limitaciones enfrentan actualmente estos servicios de protección? ¿Hay alguna planificación a nivel nacional para abordar estas limitaciones?

4. ¿Hay proveedores de servicios de protección* que usted no recomendaría? ¿Por cuáles razones?

Organización	Persona de contacto	Servicio
Nombre de la organización	Nombre	Servicio 1
Ubicación	Correo electrónico	Servicio 2
Fecha inicial/fecha final	Número de teléfono	Servicio 3

*Agregue un cuadro adicional para cada proveedor de servicio

Herramienta 2 Ejemplo de guía para entrevistas con informantes claves: Proveedores locales de servicios de protección

Introducción

Presentarse y exponer el propósito de la discusión:

- Presentar a CRS y el alcance de nuestra programación (si la o el informante clave no lo conoce).
- Explicar que está desarrollando o actualizando una tarjeta de derivación para el personal que atiende a las personas y comunidades para que las personas con necesidades de protección puedan recibir información precisa sobre cómo acceder a los servicios esenciales de protección en el contexto de COVID-19.
- Decir que está solicitando su aportación y experiencia sobre los servicios disponibles que siguen funcionando ahora, relacionados con [tema de protección particular]*, incluyendo cualquier modificación en la forma de prestar el servicio.

Preguntas

1. ¿Siguen funcionando sus servicios? ¿Ha habido algún cambio en la forma de prestar los servicios? ¿Accesibilidad? ¿Horario? ¿Tenemos su permiso para compartir estos datos con los participantes de nuestra programación humanitaria?

2. ¿Quiénes tienen acceso a estos servicios? (pregunte por restricciones de acceso basadas en género, edad, capacidad/discapacidad, etnicidad, religión, etc.).
¿Tiene algún costo el acceso a sus servicios?

3. ¿Qué procedimientos de salvaguarda implementan?

* Ajustar al servicio de protección específico ofrecido por el actor local.

4. Si usted recibe un informe de otro problema de protección que usted no puede abordar directamente (por ejemplo, separación de niños, trata de personas, apoyo psicosocial, etc.), ¿a cuáles servicios podría derivar a las personas? ¿Tiene nombres específicos para contactarlos/puntos focales para dichos servicios? ¿Con qué frecuencia son actualizados dichos contactos?

5. Si escuchamos de alguna experiencia positiva o negativa o sugerencia relacionadas con su servicio, ¿cómo se las hacemos saber?

6. ¿Cuáles son algunos de los logros y desafíos que su organización está experimentando, específicamente en el contexto de mantener la prestación de servicios para las personas necesitadas durante la crisis de COVID-19? (pregunte por los servicios para los grupos vulnerables, en concreto para mujeres y niñas, ancianos y personas con discapacidad; contextualice según corresponda).

Herramienta 3 Plantilla de tarjeta de derivación*

Si se le informa de un incidente de protección (abuso, violencia basada en género, etc.)

1. Proporcione un ambiente **seguro** y **solidario** para el o la sobreviviente y respete sus deseos y el principio de **confidencialidad**.
2. Pregunte cuáles son sus **necesidades inmediatas**.
3. Brinde información clara y honesta sobre los **servicios disponibles**.



NO DERIVE sin consentimiento explícito, excepto:

1. Cuando existe una amenaza para la vida de la o del sobreviviente.
2. Cuando un/una sobreviviente amenaza con causar un daño grave a otra persona.
3. En caso que sospeche abuso o negligencia hacia un/una menor de edad y considerando el interés superior del niño o niña.

En caso de violación, informe a la víctima sobre la importancia de acceder a la atención médica en un plazo de 72 horas.

Si el o la sobreviviente está de acuerdo y lo solicita, pídale su consentimiento informado y realice derivaciones y apoyo para acceder a los servicios.



Actualización: FECHA

¿Qué servicios están disponibles?

Violencia sexual y basada en género	ORGANIZACIÓN Punto focal: Nombre - Datos de contacto (teléfono y correo electrónico) Servicios prestados: Grupo objetivo: Horario de atención	ORGANIZACIÓN Punto focal: Nombre - Datos de contacto (teléfono y correo electrónico) Servicios prestados: Grupo objetivo: Horario de atención
Salud mental y apoyo psicosocial	ORGANIZACIÓN Punto focal: Nombre - Datos de contacto (teléfono y correo electrónico) Servicios prestados: Grupo objetivo: Horario de atención	ORGANIZACIÓN Punto focal: Nombre - Datos de contacto (teléfono y correo electrónico) Servicios prestados: Grupo objetivo: Horario de atención
Salud / nutrición	ORGANIZACIÓN Punto focal: Nombre - Datos de contacto (teléfono y correo electrónico) Servicios prestados: Grupo objetivo: Horario de atención	ORGANIZACIÓN Punto focal: Nombre - Datos de contacto (teléfono y correo electrónico) Servicios prestados: Grupo objetivo: Horario de atención
Protección y asistencia y asesoramiento legal	ORGANIZACIÓN Punto focal: Nombre - Datos de contacto (teléfono y correo electrónico) Servicios prestados: Grupo objetivo: Horario de atención	ORGANIZACIÓN Punto focal: Nombre - Datos de contacto (teléfono y correo electrónico) Servicios prestados: Grupo objetivo: Horario de atención
Educación	ORGANIZACIÓN Punto focal: Nombre - Datos de contacto (teléfono y correo electrónico) Servicios prestados: Grupo objetivo: Horario de atención	ORGANIZACIÓN Punto focal: Nombre - Datos de contacto (teléfono y correo electrónico) Servicios prestados: Grupo objetivo: Horario de atención
Agua, Saneamiento e Higiene	ORGANIZACIÓN Punto focal: Nombre - Datos de contacto (teléfono y correo electrónico) Servicios prestados: Grupo objetivo: Horario de atención	ORGANIZACIÓN Punto focal: Nombre - Datos de contacto (teléfono y correo electrónico) Servicios prestados: Grupo objetivo: Horario de atención

* Esto puede ser editado en la versión en Excel. Favor tomar nota de que esta lista no es exhaustiva, favor agregar o ajustar de acuerdo a su contexto y necesidades o temas relevantes de protección.

Herramienta 4 Lista de verificación de la derivación

LISTA DE VERIFICACIÓN		Si/No
1	¿Existe ya establecido un proceso/ruta de derivación? ¿Del gobierno o un Clúster de Protección (o Sub-clúster)?	
2	Si no existen rutas de derivación, ¿ha realizado un <i>mapeo de actores</i> ² a todos los actores clave directa o indirectamente involucrados o que tienen influencia en un problema de protección específico?	
3	¿El proceso de derivación garantiza el consentimiento informado? (<i>Asegurarse de que la persona sobreviviente sea consultada y participe en las decisiones que le afecten.</i>)	
4	¿Se ha asegurado que todos los miembros de la organización (desde los pilotos hasta el director de la oficina) entienden lo que se espera de ellos y de su personal o gerentes en cuanto a cuándo y cómo derivar los casos, y también que conozcan los límites de la organización (es decir, en qué casos puede y en cuáles no puede involucrarse la organización)?	
5	Se ha asegurado que los miembros del personal estén conscientes que, sin su permiso, nunca deben compartir información sensible (incluyendo el estado de VIH) con nadie que no esté directamente involucrado en el cuidado de la víctima/sobreviviente? (<i>Asegurar de que existan medidas establecidas para proteger los registros médicos/otros, incluso durante las emergencias, para que no caigan en manos de perpetradores potenciales/existentes.</i>)	
6	¿Su proceso de derivación garantiza que las organizaciones especializadas sean notificadas de cualquier información que su organización tenga para que puedan tomar medidas adicionales? ³	
7	¿Están proporcionando a las comunidades información sobre a dónde acudir para acceder directamente a otras agencias?	
8	¿Se comporta usted adecuadamente teniendo en cuenta la cultura, la edad, la capacidad y el género de la persona? (<i>La seguridad, la dignidad y los derechos deben respetarse. Tratar al paciente/sobreviviente con respeto. Asegurarse de que todas las comunicaciones se realizan en un lugar seguro. Respetar el derecho de las personas a tomar sus propias decisiones.</i>)	
9	¿Sigue usted en todo momento un procedimiento operativo estándar existente?	

Adaptado de Trócaire. 2014. [Humanitarian Protection Handbook](#) (Manual de protección humanitaria).

2. En la fase de planificación y recopilación de información, estudiar quiénes son los actores, su influencia y sus relaciones. Realizar un análisis de los actores para cada problema de protección. Evaluar a los diferentes actores, en particular a los de nivel local, incluyendo las organizaciones de base comunitaria, las ONGI y las ONG, los medios de comunicación locales, las organizaciones de mujeres, los clubes y grupos, los académicos, las redes sociales, los líderes del pueblo o de la comunidad, las organizaciones benéficas, las instituciones religiosas, las empresas locales, los sindicatos, los funcionarios o departamentos del gobierno local, la policía, los servicios sociales, los militares, la ONU y el CICR. Identificar con quién se va a coordinar en función de quién tiene los medios prácticos o la autoridad para responder.

3. A veces, es posible no saber a qué organismo dirigirse o que el problema sea incumbencia de varias entidades. En este caso, utilizar los mecanismos de coordinación humanitaria, como el Clúster de Protección Global. A nivel de campo, el clúster se reunirá regularmente para compartir información.

Referencias y recursos adicionales

- IASC (Comité Permanente entre Organismos). 6 de abril 2020. [Identifying & Mitigating Gender-based Violence Risks within the COVID-19 Response](#). (Identificación y mitigación de riesgos de violencia basada en género en la respuesta a COVID-19)
- Gender Based Violence AOR (Área de responsabilidad para la Violencia basada en género), Global Protection Cluster (Clúster de protección global). 2020. [Rapid Assessment Remote Service Mapping Template](#) (COVID-19) (Evaluación rápida: Plantilla de mapeo de servicio remoto (COVID-19).
- IASC. 2015. [How to support survivors of gender-based violence when a GBV actor is not available in your area: A step-by-step pocket guide for humanitarian practitioners](#). (Cómo apoyar a sobrevivientes de violencia basada en género cuando no hay un actor VBG disponible en su área: Una guía de bolsillo, paso a paso, para profesionales humanitarios)
- IFRC (Federación Internacional de Sociedades de Cruz Roja). 2020. [Hotline in a Box](#). (Caja de herramientas para implementar una línea de asistencia). IFRC.
- Trócaire. 2014. [Humanitarian Protection Handbook](#) (Manual de protección humanitaria).

Mecanismos de retroalimentación, quejas y respuesta y la PEAS

Por favor ver *Feedback, Complaints and Response Mechanisms Guidance* (Orientación para mecanismo de retroalimentación, quejas y respuesta) (CRS 2020) en la sección de Protection Mainstreaming (Transversalización de la Protección) del *Emergency Field Operations Manual* (EFOM) (Manual de Operaciones en Campo para Contextos de Emergencia) para tener acceso a este recurso.

Público objetivo



Puntos focales de PEAS/salvaguarda/protección



Personal de MEAL



Alta gerencia



Personal del programa

Respondiendo a reportes de explotación y abusos sexuales (Sistema interno de reportes e investigación)

T Herramientas

- Herramienta 1: Modelo de manejo de reportes y procedimientos de escalamiento
- Herramienta 2: Adaptación de los procedimientos de manejo de reportes y de escalamiento
- Herramienta 3: Lista de verificación para la gestión de las investigaciones
- Herramienta 4: Ejemplo de hoja de trabajo para la gestión de investigaciones
- Herramienta 5: Plan de investigación
- Herramienta 6: El modelo PEACE para las entrevistas investigativas
- Herramienta 7: Consejos y técnicas para las entrevistas
- Herramienta 8: Plantilla para el informe de la investigación

Público objetivo



Puntos focales de
PEAS/salvaguarda/
protección



Alta
gerencia



Personal
administrativo

Herramienta 1 Modelo de manejo de reportes y procedimientos de escalamiento

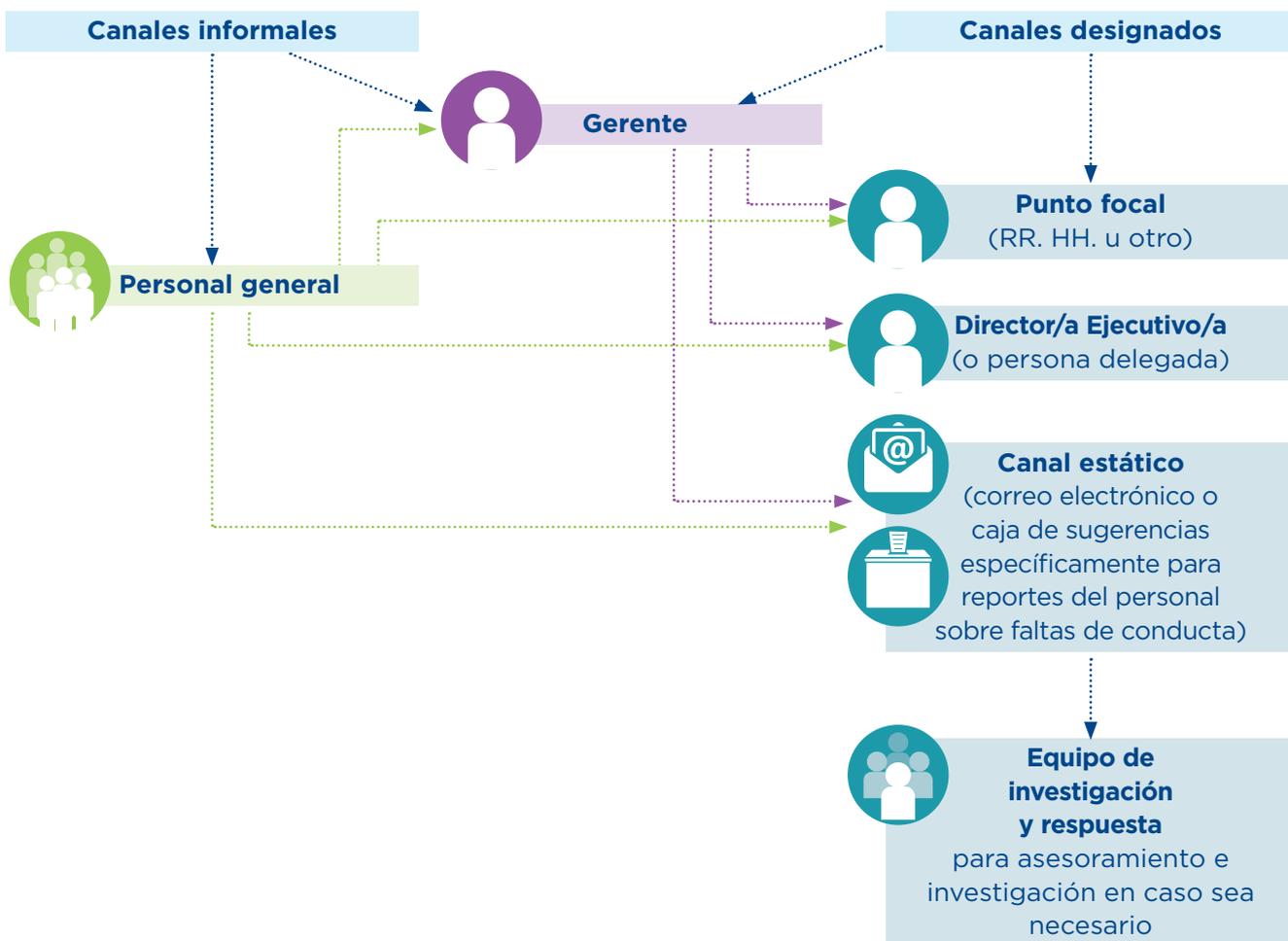
Propósito

El propósito de estos procedimientos es delinear los principios y pasos esenciales que deben seguir los miembros del personal que reciban reportes sobre posibles incumplimientos de las políticas de PEAS/salvaguarda por parte del personal, los socios, los contratistas o los proveedores contra un miembro del personal, participantes en el programa o miembros de la comunidad.

El objetivo es trasladar los reportes, incluidos los rumores generalizados, a las personas responsables de investigarlos lo más pronto posible y de la forma más directa, involucrando al menor número de personas posible, hasta que lleguen al equipo de investigación de la salvaguarda, con el fin de preservar mejor la confidencialidad.

El objetivo es trasladar rápidamente los reportes al equipo de investigación de salvaguarda.

Generalidades del proceso de escalamiento



Responsabilidades

Personal en general

Personal que es objeto de acoso o abuso: Para proteger su propia confidencialidad, el personal que sufra acoso o abuso debe reportar sus inquietudes a través de uno de los canales designados. Lo ideal es que una organización tenga tanto un canal estático para reportar como también un punto focal que pueda discutir el proceso con la víctima/sobreviviente. El miembro del personal también debe poder dirigirse directamente a alguien de la alta gerencia, o a su gerente. El miembro del personal debe ser consciente que cualquier gerente, punto focal o gerente sénior está obligada u obligado a darle seguimiento al reporte, lo que puede requerir una investigación.

Personal que recibe una queja de otro miembro del personal: A veces, una o un colega puede confiarle a usted que está siendo objeto de acoso o violencia.

- Reporte por cuenta propia, si fue testigo y se ve afectada/o: Usted tiene derecho a presentar un reporte por cuenta propia si es testigo de que una persona está siendo acosada o maltratada y esto crea un entorno de trabajo ofensivo para usted. Esto también puede quitarle presión a la persona que lo ha sufrido.
- Anime a su colega a reportarlo directamente a través de un canal adecuado: Ayúdale a encontrar el canal que le parezca más seguro. Esto puede incluir acudir a su gerente directa/o.
- Si piensa que una o un colega u otras personas corren riesgo de sufrir daños debido a la conducta de otro miembro del personal, considere la posibilidad de presentar un reporte al más alto nivel: Es posible que la persona que está en riesgo tenga que participar en la investigación, especialmente si no hay testigos, pero debe estar dispuesta a tomar esa decisión. Usted tiene el deber de garantizar que no se ponga en peligro a nadie. Si teme que la persona objeto de la queja está causando daños a la víctima/sobreviviente y/o supone un riesgo similar para otros, incluidos las y los participantes del programa, debe reportar de inmediato al canal designado de mayor rango (directora o director ejecutivo o persona designada) o utilizar la asistencia del punto focal para hacerlo. Todas las acciones se llevarán a cabo con el debido respeto a la confidencialidad, la seguridad, la protección y el bienestar de todas las partes implicadas, incluido la persona que reporta.

Si recibe una queja que involucre a una víctima/sobreviviente que sea una o un participante del programa, una niña o un niño, un miembro de la comunidad o un miembro de otra organización, usted tiene la obligación de reportarlo a través de los canales designados: Es obligatorio reportar cualquier inquietud, sospecha, rumor generalizado o reporte directo de una posible conducta inapropiada por parte de un miembro del personal que posiblemente afecte a alguien ajeno a la organización, especialmente en relación con el trabajo.

- Si el reporte viene directamente de un miembro de la comunidad a un miembro del personal, éste último debe escalarla a los canales de reportes designados en un plazo de 24 horas, y debe informar al miembro de la comunidad que, como parte del personal, está obligado a hacerlo. El miembro del personal puede informar al miembro de la comunidad que su identidad puede ser protegida en este proceso, si así lo desea.
- Si el reporte llega a través de un mecanismo estático de retroalimentación, quejas y respuestas (FCRM, por sus siglas en inglés), el miembro del personal que la revise deberá eliminarla inmediatamente del sistema para proteger mejor la privacidad de todas las personas implicadas y escalarla en un plazo de 24 horas a los canales de reportes designados.

Una organización debe tener tanto un canal estático para realizar reportes como un punto focal que pueda discutir el proceso con la víctima/sobreviviente.

Ver el cuadro siguiente: **Recepción de un reporte de un miembro de la comunidad.**

Si no está segura/o si la queja debe ser reportada, discuta sus inquietudes con el punto focal designado. Tomar en cuenta que, si se trata de una alegación creíble, o de un comportamiento sospechoso que implique un comportamiento inapropiado, el punto focal está obligado a reportarlo a los equipos de investigación y respuesta, y siempre teniendo en cuenta las inquietudes por la seguridad, protección y bienestar de la persona que reporta y de la víctima/sobreviviente a la hora de escalar la queja y preparar los siguientes pasos.

Gerentes

Se debe reportar a uno de los canales asignados e informar a la persona que reporta sobre sus obligaciones: Las y los gerentes tienen el deber de escalar inmediatamente todos los posibles incumplimientos a la política de salvaguarda a uno de los canales designados en un plazo de 24 horas, según lo acordado por la alta gerencia. Inadvertidamente o sin saberlo, el personal puede reportar sobre problemas a las o los gerentes, mientras se discuten otras inquietudes. Especialmente si la persona objeto del problema es quien lo reporta directamente, las y los gerentes tienen la obligación de escalar a la alta gerencia, quien decidirá la mejor manera de abordar el problema. Las y los gerentes deben informar inmediatamente al personal de esta obligación.

Las y los gerentes deben recibir formación del proceso de investigación, no necesariamente porque vayan a participar en él, sino para que puedan transmitir la información necesaria a sus equipos y ayudar a disipar cualquier temor o preocupación sobre el proceso. La o el gerente debe hacer siempre hincapié en que el proceso tendrá en cuenta la seguridad, la protección y el bienestar de las víctimas/sobrevivientes, y de cualquier otra persona que pueda correr riesgo en este proceso.

Canales de reportes designados

Punto focal: Un punto focal de PEAS bien capacitado es probablemente el canal de reportes más importante. Puede ayudar a las personas que tengan preguntas, o que no estén seguras si reportar, y asesorarlas sobre el proceso si tienen dudas. El punto focal debe hacer siempre hincapié en que todos los pasos de la investigación tendrán siempre en cuenta la seguridad, protección y bienestar de las víctimas/sobrevivientes, y de cualquier otra persona que pueda estar en riesgo en el transcurso de este proceso.

Las alegaciones o sospechas creíbles sobre comportamientos particularmente graves (explotación sexual, abuso o violencia, o abuso de menores) deben ser compartidas con la alta gerencia del equipo de respuesta dentro de un plazo de 24 horas para determinar los siguientes pasos. Si la alegación o la sospecha involucra a algún miembro del equipo de investigación, éste no debe ser incluido en la actualización de la comunicación.

Director ejecutivo (o persona designada): Las alegaciones o sospechas creíbles de un comportamiento particularmente grave (explotación sexual, abuso o violencia, o abuso de menores) deben ser compartidas con la alta gerencia del equipo de respuesta en un plazo de 24 horas para determinar los siguientes pasos. Si la alegación o la sospecha involucran a algún miembro del equipo de investigación, éste no debe ser incluido en la actualización de la comunicación.

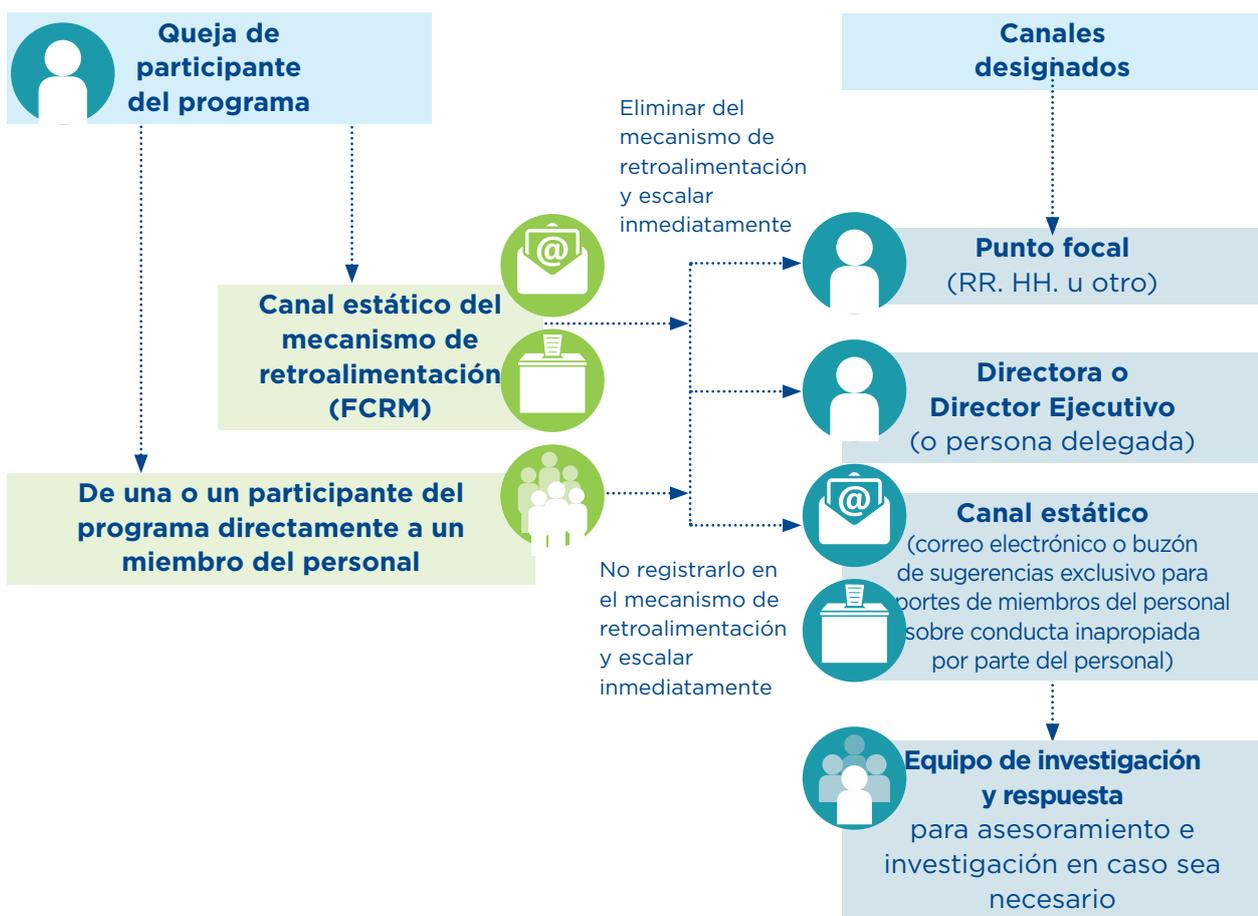
Si se trata de una alegación creíble, o de un comportamiento sospechoso que implique un comportamiento inapropiado, el punto focal está obligado a reportarlo.

También es importante asegurarle a la persona que reporta que se aprecia que haya planteado sus inquietudes, y la o el director debe expresar la seriedad con que la organización trata estas cuestiones.

Canal estático: El canal estático debe ser supervisado regularmente por el punto focal u otro representante del equipo de respuesta (un miembro de recursos humanos) para garantizar que los reportes se transmitan a los equipos de investigación y respuesta y se tomen decisiones sobre los siguientes pasos, también dentro de las 24 horas siguientes a su recepción. Debe ser un canal exclusivo para que el personal informe sus inquietudes, y estar separado del mecanismo comunitario de retroalimentación. Debido a la naturaleza del mecanismo comunitario, muchos miembros del personal podrían leer una queja de comportamiento inapropiado entre el personal, lo que puede vulnerar la confidencialidad y alimentar los chismes. El canal dedicado al personal podría incluir una dirección de correo electrónico especial o un buzón de sugerencias que permitan realizar reportes anónimos. Estos reportes sólo deberían ser accesibles para los puntos focales o para RR. HH.

Manejos de las quejas de EAS en la comunidad

Recepción de un reporte de un miembro de la comunidad



Equipos de investigación y respuesta

Equipo de investigación: Es importante designar puntos focales para recibir las quejas y dirigir la investigación. A veces, la integración del equipo deberá ser ajustada para incluir a personas con habilidades especiales (idioma, entrevistas a mujeres o niños, etc.). Para mantener la independencia, las personas que puedan tener una relación estrecha con la persona que reportó o la persona objeto de la queja, o que tengan un cargo de supervisión, no deben participar en el equipo de investigación. Lo ideal es que las entrevistas incluyan a dos personas entrevistadoras.

Equipo de respuesta: Normalmente, el equipo de respuesta debe integrarse por quienes supervisan la investigación, llegan a conclusiones y toman las medidas disciplinarias necesarias, aunque el equipo de investigación puede hacer recomendaciones. En caso de que las personas que investigan necesiten revisar documentos específicos que deban ser proporcionados por otros equipos, un miembro del equipo de respuesta en calidad de gerente sénior puede solicitar dicha documentación, sin dar a conocer la verdadera naturaleza de la solicitud, a fin de minimizar las especulaciones y la exposición de los detalles de la investigación a personal no relacionado con la misma. A continuación, los miembros del equipo de investigación pueden revisar los documentos, según sea necesario. La integración del equipo de respuesta debe limitarse de tres a cinco representantes de la alta gerencia directamente responsables de la toma de decisiones.

Herramienta 2 Adaptación de los procedimientos de manejo de reportes y de escalamiento

Los siguientes puntos contienen preguntas que deberían permitir a las organizaciones definir sus procedimientos de manejo de reportes y de escalamiento para que el personal reporte problemas o inquietudes de PEAS/salvaguarda. Estas preguntas se refieren al Modelo de Manejo de Reportes y Proceso de Escalamiento y deben utilizarse en el proceso de consulta con todo el personal cuando se desarrolle el procedimiento de escalamiento.

Responsabilidades del personal

- **El personal reporta sus propias inquietudes:** ¿Es el proceso anterior similar al existente en su organización? ¿Qué es diferente? ¿Qué dificultades encontraría el personal al seguir los procedimientos recomendados? ¿Cómo abordaría estos retos?
- **Miembros del personal reportan inquietudes sobre incidentes de los que han sido testigos o que han afectado a participantes del programa:** ¿Es el proceso anterior similar al existente en su organización? ¿Qué es diferente? ¿Qué dificultades encontraría el personal al seguir los procedimientos recomendados? ¿Cómo abordaría esos retos?

Responsabilidades de las y los gerentes

Actualmente, ¿cómo manejan sus gerentes estos problemas? ¿Intentan resolverlos por su cuenta? ¿Qué tal funciona eso? ¿Cuáles son los desafíos que podría enfrentar con las y los gerentes para que se adapten a los procedimientos recomendados? ¿Cómo abordaría esos desafíos?

Canales designados

Hay tres canales recomendados para presentar un reporte, además de hacerlo a través de la o del gerente de línea: punto focal, miembro de la alta gerencia y un canal estático (dirección de correo electrónico o buzón de sugerencias).

- ¿Es este un proceso similar al que ya tiene su organización? ¿Qué es diferente?
- ¿A quién designaría para esos puestos? ¿Qué canales estáticos utilizaría?
- ¿Cuáles cree que serían los retos para el personal con los procedimientos recomendados? ¿Cómo abordaría esos retos?

Equipos de investigación y respuesta

- ¿Qué proceso utilizaría para formar sus equipos de investigación y respuesta?
- ¿Quiénes formarían parte de estos equipos? ¿Los mantendría reducidos o los escogería de un grupo más amplio?
- ¿Cómo adaptaría usted los equipos si se viera comprometida la independencia de uno de los miembros durante la investigación?

Herramienta 3 Lista de verificación para la gestión de las investigaciones

GESTIÓN DE UNA INVESTIGACIÓN

Recibir la alegación

¿Es creíble la acusación?



Preparar un plan de investigación

Recuerde la seguridad, la confidencialidad, la conducta criminal, el derecho laboral y la obligación de reportar a los donantes



Identificar los equipos de investigación y respuesta

Investigadores formados, competencias lingüísticas, competencia técnica especial



Identificar los servicios de apoyo para la víctima

Servicios médicos y psicosociales



Identificar las medidas provisionales para la persona sospechosa

Suspender o reasignar de la persona objeto de la queja



Identifique los riesgos en el proceso de investigación

Seguridad, operativos y de programa, legales, de reputación y mediáticos



Identificar los documentos que deben revisarse

Documentos del programa, registros de RR.HH., publicaciones en redes sociales, registros de correo electrónico y telefónicos, etc.



Identificar los planes de comunicación

Actualizaciones para el equipo de respuesta, y comunicación con la víctima, el presunto perpetrador, el equipo afectado y todo el personal



Elaborar un cronograma para la investigación

Período de revisión, período de entrevistas, finalización del informe de investigación



Identificar los recursos necesarios

Personas, viajes y lugares de la entrevista, solicitud de documentos



Identificar a las personas que serán entrevistadas, el orden de las entrevistas y el lugar

Entreviste primero al denunciante y luego al que se denuncia. Asegúrese de que el lugar de la entrevista es seguro y privado



SUPERVISIÓN Y APOYO DEL PROCESO INVESTIGATIVO



Permitir la independencia del equipo de investigación

Actualizar el plan de investigación



CONCLUYENDO UNA INVESTIGACIÓN

Hechos constatados y conclusiones



Sanciones disciplinarias y medidas correctivas



GESTIÓN DE UNA INVESTIGACIÓN

Recibir la alegación

- ¿Existe suficiente información que indique que la **alegación es creíble** para iniciar una investigación? Una queja o alegación creíble incluye suficiente información para identificar al/a la o las/los presuntos autores, una conducta inapropiada específica y una víctima/sobreviviente específica o un grupo objetivo específico, dentro de un período de tiempo determinado. Es creíble si es posible que ocurra (es decir, que la o el perpetrador haya tenido la oportunidad de comportarse en forma inapropiada).
- Si se trata de una **alegación vaga** que no identifica a una o un presunto perpetrador o perpetradores y/o la conducta inapropiada específica, considerar:
 - La o el investigador designado vuelve a ponerse en contacto con la persona que reportó para obtener más detalles, especialmente si ésta es una tercera persona; la persona que vuelve a ponerse en contacto con una víctima/reportante debe ser la misma o el mismo investigador durante todo el tiempo de la investigación; O
 - Si no se puede contactar al reportante, considerar:
 - Amplias sesiones de concientización con el personal potencialmente involucrado sobre las normas de conducta y los mecanismos de reportes si tienen sospechas de conducta inapropiada.
 - Encuestas o grupos focales con la población objetivo sobre sus experiencias con el programa y el personal.
 - Documentar la revisión, reduciendo el número de personas que podrían estar involucradas e identificando cualquier queja o problemas de RR. HH. del pasado.
 - La o el investigador realiza entrevistas discretas con algunos miembros del personal para ver si tienen alguna inquietud en el campo o en la oficina.
- Una vez que existe una alegación creíble:
 - Identificar:
 - El posible incumplimiento de la política.
 - Si existe una posible conducta criminal que requiera reportar a las autoridades policiales.
 - Iniciar la preparación de un plan de investigación.

Recopilación de información versus investigación

Tomar en cuenta que puede ser difícil distinguir entre recopilación de más información y el inicio de la investigación. Por lo general, cuando se empieza a entrevistar a otras personas además de la persona que reportó, eso ya se considera parte de una investigación. Sin embargo, cuando ha habido una alegación muy grave (como que un miembro del personal no identificable está explotando o abusando sexualmente de las o los participantes del programa o de las o los niños del programa), puede ser necesario un mayor seguimiento antes de que pueda comenzar la investigación real. Como mínimo, organice sesiones de repaso con el personal sobre la conducta esperada y las formas de reportar la conducta inapropiada, para que otros miembros del personal puedan reportar si han observado algo. El grado de seguimiento debe ser siempre proporcional al tipo de la conducta inapropiada alegada. Una alegación inicial que carezca de detalles suficientes no exime a la organización de realizar cierto grado de seguimiento, aunque no se realice una investigación completa.

Preparar un plan de investigación

Tomar en cuenta los siguientes puntos al preparar el plan de investigación:

- **La seguridad de todas las personas involucradas es la prioridad:** La forma de llevar a cabo la investigación debe tener siempre en cuenta la seguridad de las víctimas/sobrevivientes, las o los reportantes, las o los testigos, las personas que investigan, la persona objeto de la queja y colegas. La preocupación por la seguridad debe determinar el orden de las entrevistas y la cantidad de información de las alegaciones que se comparta con las personas a entrevistar. La seguridad es responsabilidad de las y los gerentes.
- **Confidencialidad:** La confidencialidad es una parte importante de la seguridad. Asegurar de que sólo se informa sobre las identidades y el contenido de las alegaciones y declaraciones realizadas durante la investigación a quienes necesitan conocerlas.
- **Conducta criminal:** ¿Es necesario informar a las autoridades o involucrarlas en la investigación? Nunca se debe poner en peligro una investigación que en última instancia dirigirán las fuerzas policiales. Si la organización o la víctima/sobreviviente va a reportar la conducta indebida a las autoridades, el plan de investigación debe identificar esta acción y cualquier medida que se tome para suspender a la persona sospechosa; además debe enumerar cualquier documento relevante, computadoras, teléfonos, etc., que se hayan localizado/confiscado. Si las fuerzas policiales se encargan de la investigación, se puede suspender a la persona sospechosa de acuerdo con la legislación laboral y esperar el resultado de la investigación.
- **Cumplimiento con la legislación laboral:** Asegurar que el enfoque y el plan de investigación cumplen con la legislación laboral local y las políticas internas sobre cuándo hay que informar a la persona objeto de la queja, el tipo de información que se comparte, etc.
- **Reportar a donantes:**¹ ¿El miembro del personal involucrado es remunerado por un donante que exige la notificación obligatoria de todas las alegaciones? Preparar y enviar la notificación de la alegación creíble lo antes posible, e informar al donante que le compartirá una copia del plan de investigación cuando esté listo.

Identificar los equipos de investigación y respuesta

- **Equipo de investigación:**
 - **Investigadores capacitados/as:** Hay un miembro del equipo que sabe cómo llevar a cabo una investigación.
 - **Conocimientos de idiomas:** ¿Se necesitan conocimientos lingüísticos especiales para algunas entrevistas?
 - **Conocimientos especiales:** Si hay menores involucrados, sólo deben participar en esas entrevistas quienes estén versados en entrevistas a menores, como podría ser una o un psicólogo infantil.
- **Equipo de respuesta:** Este equipo debe incluir sólo a aquellas personas que vayan a tomar decisiones sobre los resultados y los procedimientos disciplinarios, y tengan autoridad para tomar las medidas necesarias durante la investigación (exigir a las personas entrevistadas que dejen de trabajar). No incluirá necesariamente al supervisor o la supervisora de la persona sospechosa.

1. USAID anima a los socios implementadores a que reporten las acusaciones creíbles de explotación y abuso sexual a la Oficina del Inspector General (OIG) de USAID, así como a que consulten estrechamente con el oficial de acuerdos/contratación y el director de la misión. Véase USAID [Fact sheet: Preventing sexual exploitation and abuse](#) (Hoja informativa de USAID: Prevención de la explotación y los abusos sexuales).

Identifique los riesgos en el proceso de investigación

- **Riesgos de seguridad:** Decidir cuál es la mejor manera de proteger a la víctima/sobreviviente, de acuerdo con sus deseos. (*Ver también más abajo los servicios de apoyo a la víctima/sobreviviente y las medidas provisionales para la persona sospechosa*). Decidir cuál es la mejor manera de proteger a los miembros de la comunidad y al resto del personal de posibles daños futuros, y qué preocupaciones de seguridad existen para las personas testigos y las personas que investigan.
- **Operativos y programáticos:** Decidir si la investigación requiere una suspensión temporal de actividades. ¿Cómo afectará esto a la comunidad? ¿Cómo se puede llevar a cabo la investigación con la menor interferencia posible en las actividades, garantizando al mismo tiempo la seguridad de los miembros de la comunidad y del personal? ¿Qué tipo de información debe compartirse para evitar alarmar innecesariamente al personal y a la comunidad?
- **Legales:** También existe el riesgo de que la persona objeto de la queja pueda emprender acciones legales contra la organización, y puede tener motivos para ello si no se han seguido los procedimientos adecuados y no se ha cumplido con la legislación aplicable. En algunos casos, también puede existir el riesgo para la víctima/sobreviviente de una demanda por difamación.
- **Reputación y medios de comunicación:** La confidencialidad por parte de los miembros del equipo es extremadamente importante y debe subrayarse porque los rumores pueden circular en las comunidades, afectando a la confianza de la población en la agencia, e incluso llegar a los titulares de los medios de comunicación. Una respuesta de investigación contundente ayudará a garantizar que la organización no reciba más atención negativa, además de la ya generada por el propio incidente.

Identificar los servicios de apoyo para la víctima/sobreviviente

- **Servicios médicos y psicosociales:** Haga un mapa de los servicios en el área antes de cualquier incidente para poder derivar a la víctima/sobreviviente a los servicios que necesite y darle información del contacto lo antes posible. Si la derivación requiere que la organización se ponga en contacto con el proveedor de servicios en nombre de la víctima/sobreviviente, la víctima/sobreviviente debe dar su consentimiento para compartir su información.

Identificar las medidas provisionales para la persona sospechosa

- **¿Cuán grave es la conducta inapropiada alegada?** Cuanto más grave, más se debe considerar la suspensión para evitar posibles daños adicionales.
- **¿Ha amenazado la persona objeto de la queja a las víctimas/sobrevivientes o a los testigos?** Si se han hecho amenazas de represalias o de daños más graves, considere la suspensión.
- **¿En qué medida está afectada la víctima/sobreviviente por la conducta inapropiada?** Puede ser especialmente traumático para un miembro del personal seguir trabajando junto a la persona objeto de la queja mientras se investiga. Si es necesario, suspenda a la persona sospechosa, ya que la suspensión de la víctima/sobreviviente podría considerarse como una represalia por haber hecho el reporte. En caso de que la víctima/sobreviviente solicite la excedencia, deberá atenderse su petición.
- **¿Se puede proteger a las personas reasignando a la persona objeto de la queja durante la investigación?** Por ejemplo, si la persona objeto de la queja ha sido acusada de intentos infructuosos de explotar a las y los participantes del programa, puede ser conveniente impedir su acceso al campo y su interacción con las y los participantes. Esto permitirá reunir más información antes de que la persona objeto de la queja sea informada de las alegaciones.
- **La suspensión de la persona objeto de la queja requerirá probablemente una explicación.** Como mínimo, la persona objeto de la queja deberá ser informada de la naturaleza de las alegaciones y de las políticas potencialmente incumplidas, aunque no se le entreviste en el momento de la suspensión. Eso podría darle una idea de quién puede haber presentado un reporte en contra de ella.

Identificar los documentos que deben revisarse

Las investigaciones de salvaguarda suelen centrarse en las personas, pero los documentos pueden ayudar a corroborar los hechos al mencionar horas y lugares y proporcionar más contexto para que las personas que investiguen comprendan las circunstancias en las que surgieron las alegaciones. Los documentos también pueden ayudar a identificar brechas en los procedimientos de medidas correctivas, de modo que se pueda reducir el riesgo de una conducta inapropiada similar en el futuro. Para proteger la confidencialidad, los documentos deben ser solicitados por miembros de la alta gerencia por razones de revisión más amplias. Por lo general, la solicitud debe incluir un amplio abanico para limitar las especulaciones de las personas ajenas a la investigación sobre el motivo por el que se solicitan.

- **Documentos relevantes del programa:** Si una persona que investiga no está familiarizada con el programa en el que se originaron las alegaciones, los documentos del programa, como los informes programáticos y los procedimientos operativos estándar, le permitirán comprender el alcance de las actividades del programa y le ayudarán a entender las normas en vigor, si fueron seguidas o no y si eso fue un factor que contribuyó a que se produjera el incumplimiento de la salvaguarda.
- **Registros, listas, cuadernos y hojas de asistencia relevantes:** El corroborar la hora, el lugar y las personas involucradas mediante registros u otros documentos puede ser una prueba útil. Las brechas significativas en los datos ingresados a los registros o la aparente falsificación de documentos también podrían ser relevantes para la investigación.
- **Expedientes de Recursos Humanos de las partes relevantes:** Revise los expedientes de Recursos Humanos para ver las fechas de contratación, casos anteriores de conducta inapropiada si existieran, las políticas firmadas (como el Código de Conducta) y los registros de asistencia a las capacitaciones sobre las políticas pertinentes.
- **Revisar las publicaciones públicas en las redes sociales:** Revisar las publicaciones públicas en las redes sociales, donde la persona objeto de la queja puede haber publicado, sin darse cuenta, imágenes o mensajes que la incriminen.
- **Cualquier documento proporcionado por la víctima/sobreviviente y/o los testigos:** Las víctimas/sobrevivientes pueden compartir capturas de pantalla de mensajes de texto, mensajes de correo electrónico, mensajes de redes sociales, etc. Del mismo modo, los testigos pueden ser “amigos” de las personas sospechosas en las redes sociales y pueden proporcionar capturas de pantalla de imágenes que podrían no estar disponibles públicamente.
- **Búsquedas de correos electrónicos y registros telefónicos:** Cuando sea apropiado, y en consonancia con las políticas internas, se pueden realizar búsquedas en los registros de correo electrónico y en los detalles de llamadas de teléfono/texto (cuando la organización paga las facturas de teléfono y recibe los registros de llamadas directamente). Las búsquedas deben realizarse utilizando períodos de tiempo específicos, personas concretas en las líneas de “para” y “de”, y palabras claves relevantes.

Identificar a las personas que serán entrevistadas, el orden de las entrevistas y el lugar

- **Personas que serán entrevistadas y orden de las entrevistas:** Generalmente, se entrevista primero a la persona que hace la alegación (que también puede ser la víctima/sobreviviente), luego a los testigos, a la persona objeto de la queja y a cualquier otro testigo que identifique la persona objeto de la queja. Cuando la persona objeto de la queja se suspende inmediatamente, puede ser necesario entrevistarla antes. Algunas personas que investigan prefieren este enfoque, ya que la declaración de la persona objeto de la queja queda registrada y puede ser utilizada como prueba contraria durante una segunda entrevista. Sin embargo, dar demasiados detalles a la persona objeto de la queja al principio de la investigación puede permitirle influir en otros testigos y esto puede ser preocupante. Estas cuestiones deben considerarse caso por caso. He aquí algunas consideraciones:
 - **Relatos más detallados:** ¿Cuáles personas han indicado que tienen la versión más detallada que compartir sobre las alegaciones? Entrevistarlas al inicio del proceso.
 - **Testigos más cooperativos:** ¿Cuáles personas parecen estar en posesión de información que podría ayudar a la investigación y parecen estar ahora, o lo han estado en el pasado, dispuestas a ayudar a contrarrestar las conductas inapropiadas? Aquellas más cercanas a la persona objeto de la queja pueden compartir con ella información de la o el investigador. Por lo tanto, es necesario obtener la mayor cantidad de detalles de los testigos que cooperan para identificar si las personas asociadas a la persona objeto de la queja pudieran estar proporcionando información contraria a la suministrada por la mayoría de los testigos, y socavando su propia credibilidad.
 - **Entrevistar a la mayoría de los miembros del equipo:** Para evitar que se identifique a la persona que realizó la alegación, el equipo de investigación puede decidir entrevistar a todas las personas que trabajan de forma estrecha con la persona que reportó y no sólo a los testigos. Esto ayuda a desviar la atención de una sola persona.
- **Entrevistar a la persona objeto de la queja cuando se tengan suficientes detalles de las alegaciones:** Aunque puede ser útil entrevistar a la persona objeto de la queja en un primer momento para dejar constancia de su declaración, de modo que se pueda contrastar con información posterior contraria, sólo es útil cuando se dispone de información suficiente para hacer la alegación de forma creíble. Si existe un relato detallado desde el principio por parte de la víctima/sobreviviente, entreviste a la persona objeto de la queja en una fase más temprana del proceso, especialmente si será suspendida. Sin embargo, para poder formular las preguntas adecuadas, es posible que necesite más detalles de los testigos para comprender toda la amplitud y el alcance de las alegaciones.
- **Ser prudente a la hora de compartir demasiados detalles con la persona objeto de la queja o sus allegados si hay problemas de seguridad:** Es posible que existan preocupaciones importantes en la comunidad por la seguridad de la víctima/sobreviviente o testigos que puedan limitar la información que usted puede compartir con la persona objeto de la queja. Sin embargo, para que la persona objeto de la queja responda adecuadamente, es necesario darle suficiente información sobre las alegaciones en su contra. Puede ser difícil equilibrar estas necesidades: la persona que realiza la entrevista no está obligada a identificar a los testigos; sólo tiene que hacer preguntas, sin dar nombres, sobre el comportamiento de la persona objeto de la queja en determinada situación y que esta persona pueda admitirlo o negarlo. Es necesario priorizar siempre la protección de la víctima/sobreviviente y de los testigos cuando su seguridad física pueda estar en peligro.

- **Lugar:**
 - **Cuando se realicen entrevistas a miembros de la comunidad, asegurar que el lugar sea seguro y privado.** Es posible que no quiera entrevistarlos en su oficina debido a preocupaciones por su seguridad y bienestar. Si se reúnen en un lugar público, asegúrese que haya cierta privacidad para que no se pueda escuchar la conversación.
 - **Si se entrevista a otros miembros del personal, puede ser adecuado realizar la entrevista en la oficina, ya que las personas que observen no podrían distinguir a la persona que reporta la queja.** No obstante, es necesario asegurar de que la sala de entrevistas sea privada y que las conversaciones confidenciales no puedan ser escuchadas. Si sólo se entrevista a unos pocos testigos del personal, realice las entrevistas con la mayor discreción posible, lo que puede significar hacerlas fuera de la oficina.

Identificar los recursos necesarios

- **Personas:** Tomar en cuenta el tiempo que necesitará el personal para preparar el plan de la investigación, realizar las entrevistas, tomar notas, poner al día al equipo de respuesta y concluir el informe de investigación. Si este no es su trabajo de tiempo completo, es posible que se necesite que otros miembros del equipo hagan parte de su trabajo. También hay que considerar el tiempo que necesitan las personas que serán entrevistadas para participar y cómo eso repercute en los planes de trabajo diarios y semanales.
- **Viajes y lugares de las entrevistas:** ¿Hay personas que deban viajar para la realización de las entrevistas? Tome en cuenta que se debe organizar esa logística, elegir el mejor lugar para realizar las entrevistas, y si es necesario identificar un lugar confidencial fuera de las instalaciones.
- **Solicitudes de documentos:** Hay que tomar en cuenta el tiempo que puede llevar la obtención de documentos para su revisión.

Elaborar un cronograma (o estimado de tiempo) para la investigación

Aunque una investigación debe iniciarse y concluirse lo antes posible, a menudo surgen imprevistos, como la posibilidad de conseguir una persona investigadora debidamente capacitada que esté disponible, la aparición de nuevos testigos, el tiempo necesario para la revisión de documentos y la redacción de un informe de la investigación, especialmente cuando se hacen alternando con otras tareas. Es importante ser realista en cuanto a las obligaciones de su personal a la hora de establecer un cronograma. Los casos más complicados pueden llevar más tiempo.

- **Periodo para revisión de los documentos y materiales relacionados:** Esto puede necesitar más o menos tiempo, dependiendo de lo bien que la persona investigadora conozca el entorno y las circunstancias de trabajo de la organización, y si se requiere análisis de muchos documentos.
- **Periodo de tiempo para entrevistas:** Es mejor realizar todas las entrevistas en un periodo limitado, ya que se correrá la voz rápidamente.
- **Conclusión del informe de investigación:** Considere el tiempo necesario para terminar de elaborar el informe final.

Identificar los planes de comunicación

Aunque no es necesario que cada plan de comunicación se haga con gran detalle, es importante tener en cuenta los diferentes mensajes que hay que compartir con los distintos públicos, manteniendo la mayor confidencialidad posible.

- **Actualizaciones para el equipo de respuesta:** Al esbozar los planes de comunicación, es importante discutir cómo el equipo de investigación actualizará regularmente al equipo de respuesta, especialmente cuando surjan problemas de seguridad, confidencialidad u otras cuestiones durante la investigación que necesiten el apoyo de la alta gerencia. Dependiendo de la gravedad de las alegaciones, podrían programarse actualizaciones diarias o bisemanales (dos veces por semana), con al menos un miembro del equipo de investigación y otro del equipo de respuesta.
- **Comunicación con la víctima/sobreviviente:** Es importante designar una persona única encargada de tener contacto con la víctima/sobreviviente. Después de la entrevista inicial, es importante proporcionarle un cronograma aproximado de cuánto tiempo se espera que dure la investigación, y cuándo puede esperar una respuesta con una actualización. También es importante proporcionar actualizaciones periódicas a la víctima/sobreviviente, especialmente si se hacen cambios en el cronograma. Aunque los resultados de las investigaciones, incluidas las medidas disciplinarias, suelen ser confidenciales, cada vez es más habitual compartir los resultados finales con la víctima/sobreviviente para que entienda lo que ha ocurrido en el caso. En los casos de acoso sexual a un miembro del personal, es cada vez más común preguntar a la víctima/sobreviviente sobre sus expectativas para la resolución del caso, especialmente si desea explorar un proceso de resolución restaurativa.
- **Comunicación con la persona sospechosa:** Si la persona objeto de la queja es suspendida, se le debe informar de la naturaleza de las alegaciones (desde un incumplimiento del código de conducta hasta la mención de las disposiciones específicas de la política), detallando la situación, pero teniendo en cuenta la necesidad de proteger a los testigos/recopilar más información, equilibrando esto con los procedimientos de la política y requisitos de la legislación aplicable.
- **Comunicación con el equipo afectado:** A veces las alegaciones requieren que se entreviste a todo un equipo, e incluso que se suspendan actividades para hacerlo. Ese equipo merece una comunicación transparente, incluso si esa comunicación se limita a describir que se han recibido algunas alegaciones, a explicar que hay que hacer un seguimiento de estas y que se espera la cooperación del equipo. Explicar que no puede compartir más información, porque este tipo de investigaciones son siempre confidenciales.
- **Comunicación con todo el personal de la organización:** Del mismo modo, puede ser necesaria cierta transparencia con todo el personal, al irse haciendo pública la investigación. Esto depende del grado en que las acciones de investigación puedan realizarse de forma discreta, en contraposición a que se conviertan en algo de dominio público. Recuerde que, en ausencia de comunicación, la gente especulará. Esta es una oportunidad para enviar el mensaje de que la organización toma muy en serio esta clase de alegaciones, actuará rápidamente con las investigaciones y se asegurará de que cualquiera que haya incumplido las políticas y expectativas de un comportamiento seguro y profesional recibirá las sanciones pertinentes.

SUPERVISIÓN Y APOYO DEL PROCESO INVESTIGATIVO

Permitir la independencia del equipo de investigación, con actualizaciones regulares, incluyendo las solicitudes de apoyo adicional, con el equipo de respuesta. Si bien se debe permitir al equipo de investigación hacer su trabajo de revisión de documentos y realizar las entrevistas, las actualizaciones periódicas con el equipo de respuesta pueden ayudar a identificar algún recurso adicional necesario, documentos adicionales para revisar, así como permitir la revisión continua de inquietudes de seguridad y confidencialidad que puedan surgir.

Actualizar el plan de investigación con entrevistas y solicitudes de documentos adicionales según sea necesario. El equipo de investigación debe dejar tiempo suficiente en el cronograma planificado para dar cabida a entrevistas adicionales con personas de interés que se identifiquen durante el proceso de entrevistas. El plan de investigación puede revisarse continuamente para añadir nuevas alegaciones, documentos, pruebas revisadas y entrevistas realizadas.

CONCLUYENDO UNA INVESTIGACIÓN

El equipo de investigación prepara los hechos constatados y puede hacer recomendaciones sobre las conclusiones a las que ha llegado sobre el incumplimiento de la política, las sanciones disciplinarias y las medidas correctivas.

Hechos constatados

La mayor parte del trabajo de una investigación consiste en constatar los hechos.

- **Utilizar una norma de inferencia razonable:** Para constatar si algo ocurrió o no, utilice un criterio de inferencia razonable: también se denomina criterio de “lo más probable.” Al hacer esas inferencias razonables, también hay que tener en cuenta los posibles motivos y las incoherencias lógicas. ¿Tiene sentido la explicación, especialmente si todas las demás pruebas conducen hacia otra inferencia?
- **Corroborar las pruebas:** Los hechos más importantes siempre deben contar con alguna prueba que los corrobore, por ejemplo: otro testigo, documentación escrita, otra persona que relate hechos cercanos que ocurrieron en el mismo tiempo que el acontecimiento y que sean coherentes con la versión en cuestión. Es posible que no se puedan corroborar todos los elementos, porque este tipo de incidentes suelen ocurrir en privado y sin testigos. Sin embargo, a menudo hay un patrón de comportamiento que conduce al evento, o se pueden corroborar algunos elementos del comportamiento. Ese tipo de corroboración da credibilidad a la víctima/sobreviviente y/o a los testigos. Cuando la mayor parte del relato de la víctima/sobreviviente puede corroborarse, por inferencias razonables, se puede concluir que la parte que nadie observó probablemente sí ocurrió.
- **Citar contradicciones y falsedades:** Además de mencionar los aspectos que se han corroborado, es necesario señalar los relatos de las personas que han sido contradichos por casi todos los demás testigos. Las personas que no dicen la verdad empiezan mintiendo sobre detalles menores que no creen que deban admitir (que en realidad no les interesan a las personas que investigan). Cuando dicen lo que es claramente una mentira sobre algo sin importancia, se pone en duda su credibilidad.

Conclusiones

- **Fundamentadas:** Tras analizar los hechos constatados, ¿se puede inferir que es más probable que haya habido un incumplimiento de la política? ¿Se ajustan los hechos a la definición de explotación o abusos sexuales o acoso sexual? *Lo más probable* significa que una versión de la historia es más probable que la otra, porque hay bastante corroboración de suficientes detalles (no necesariamente todos).
- **No fundamentadas:** Después de analizar los hechos, ¿es más probable que NO haya habido un incumplimiento de la política? Cuando se suman los hechos constatados, ¿NO se encuentra un incumplimiento de la política? *Lo más probable* significa que una versión de la historia es más probable que la otra, porque hay bastante corroboración de suficientes detalles (no necesariamente todos). Estos son los casos en los que, o bien los hechos declarados y corroborados por la víctima/sobreviviente o los testigos no incumplieron la política, o bien es más probable que no haya ocurrido NINGUNO de los hechos alegados. Esto puede rayar en una queja maliciosa si fue presentada por un miembro del personal, y podría ser tomada en cuenta para hacer una investigación separada e imponer sanciones disciplinarias si la persona mintió a sabiendas.
- **Infundada por falta de pruebas (inconcluso):** Esta es una conclusión común: las pruebas presentadas por la víctima/sobreviviente son convincentes y creíbles, pero no hay manera de corroborar independientemente ninguno de los detalles proporcionados. Sigue preocupando la posibilidad de una conducta inapropiada, y a menudo hay una conducta inapropiada de menor importancia que puede ser corroborada y que pudiera ser objeto de una medida disciplinaria.

El equipo de respuesta debe hacerse cargo de las conclusiones, las medidas disciplinarias y las medidas correctivas

Considerar sanciones disciplinarias

- **Garantizar el cumplimiento de las leyes aplicables:** Aunque la investigación puede alcanzar el umbral requerido por las normas internas de la organización para que se produzca un despido, las leyes de algunos países pueden exigir más pruebas antes de que esto se pueda realizar.
- **Sopesar estos factores:**
 - La gravedad de la conducta inapropiada (explotación, violencia, acoso extremo)
 - Antecedentes de conducta inapropiada
 - Frecuencia de conducta inapropiada
 - Posición de la persona objeto de la queja: cuanto más alto sea su cargo, mayor es su obligación de tratar a las personas con respeto y dignidad
 - Procedimientos y prácticas internas
 - Capacidad de aceptar la responsabilidad y reformarse versus una actitud de negación continuada.
- **Considerar las posibles sanciones:**
 - Terminación del empleo
 - Suspensión no remunerada
 - Descenso de categoría y/o inhabilitación para ascensos durante un periodo de tiempo determinado
 - Traslado de funciones y/o ubicación
 - Carta de advertencia en su expediente
 - Requerimiento de formación o capacitación
 - Requerimiento de terapia de orientación
 - Plan de desempeño
 - Participación en medidas restaurativas

■ **Medidas correctivas**

Buscar formas de mitigar casos futuros de este tipo de comportamiento:

- Capacitar al personal sobre la política
- Sesiones de concientización con las y los participantes del programa y las comunidades sobre sus derechos y responsabilidades, incluyendo la forma de reportar inquietudes sobre el programa o el personal
- Reforzar los mecanismos de retroalimentación, quejas y respuesta en las comunidades
- Reforzar los sistemas internos de reportes sobre la conducta inapropiada del personal
- Garantizar el equilibrio de género en la contratación de personal de campo y en los puestos de autoridad
- Ajustar los procedimientos y protocolos para garantizar que miembros del personal no se encuentren a solas con participantes del programa del sexo opuesto
- Reforzar la formación de gerentes para que puedan detectar comportamientos que den señales de alerta y que deben detenerse antes que se agraven

Herramienta 4 Ejemplo de hoja de trabajo para la gestión de investigaciones

Problema	Quién	Qué	Cuándo	Dónde
Considerar si una alegación ambigua necesita más información antes que se estime creíble				
Marcar notificaciones a donantes cuando sea necesario				
Establecer equipos de investigación y respuesta				
Conducir análisis de riesgos sobre problemas de seguridad y las actividades de los programas				
Decidir si la víctima/ sobreviviente necesita servicios de apoyo				
Identificar medidas provisionales para la persona sospechosa				
Identificar documentos para revisión				
Identificar a las personas a ser entrevistadas, incluyendo el lugar y el orden				
Elaborar un cronograma				
Identificar los recursos que se necesitan				

Actualizar un plan entre los equipos de investigación y respuesta, incluyendo inquietudes sobre seguridad				
Planificar la comunicación con la víctima/ sobreviviente				
Planificar la comunicación con el equipo afectado				
Planificar la comunicación con el personal				
Planificar la comunicación con la persona objeto de la queja				
Garantizar vigilancia continua y apoyo a los pasos de la investigación (entrevistas y revisión de documentos)				
Concluir la investigación con hallazgos, conclusiones y recomendaciones en el informe de la investigación				
Implementar sanciones disciplinarias				
Implementar medidas correctivas				

Herramienta 5 Plan de investigación

Fecha: Fecha de elaboración

Número de caso: Utilizar el sistema interno de numeración de casos

Ubicación: Oficina determinada/ubicación de los hechos

Equipo de respuesta: Nombres de las personas involucradas en el proceso de investigación: las que realizan las entrevistas y analizan la información

Equipo de respuesta: Nombres de las personas involucradas en la gestión de la investigación que incluye la obtención de los recursos requeridos, conseguir de forma discreta y asegurar la integridad de los recursos/documentos necesarios para su revisión y la toma de decisiones en vista de los resultados (conclusiones sobre incumplimiento de la política, sanciones disciplinarias y detalles de las medidas correctivas).

Objetivo de la investigación

“Examinar los hechos y las circunstancias y determinar la exactitud, el alcance y la integridad de las alegaciones y, en caso sean ciertas, garantizar que se identifique el alcance total de la conducta inapropiada, se aborde adecuadamente el problema y se apliquen medidas correctivas.”

Alegaciones

Cada posible incidente y/o incumplimiento de la política debe identificarse por separado y numerarse. También debe incluirse una breve mención del posible incumplimiento de la política. Intente escribir brevemente, concentrándose en quién, qué, cuándo, dónde, cómo se reportó y cómo se sabe, y si fue reportado por una tercera parte.

- **Personas que presentan la queja** (si se conocen) Si hay inquietudes específicas por su seguridad, sus nombres podrían ocultarse en este documento y se puede referir a estas personas por su posición (miembro del personal, mujer participante en el programa, niño participante en el programa, etc.)
- **Persona objeto de la queja** Nombre, cargo y programa (si es relevante)
- **Pasos dados antes de la fase actual de la investigación** Aquí es importante detallar los pasos que se dieron antes de preparar el plan de investigación. Incluir la fecha, la acción y las personas involucradas en orden cronológico.
 - For instance, if there needed to be a clarifying conversation with a reporter, or Por ejemplo, si fue necesario realizar una conversación aclaratoria con una persona que reportó, o si se realizó una sesión de sensibilización con el personal que dio lugar a alegaciones más específicas contra un miembro concreto del personal.
 - Debe incluir cualquier apoyo de derivación que se haya proporcionado a la víctima/ sobreviviente y asesoría sobre su derecho a presentar una denuncia penal si se trata de una conducta delictiva.
 - Deben enumerarse las medidas adoptadas por motivos de seguridad o para proteger la integridad de la investigación, puede incluirse: la suspensión o reasignación del sujeto o sujetos; la concesión de permisos a las víctimas/sobrevivientes; la orden a la persona objeto de la queja indicándole que no puede tener contacto con la víctima/ sobreviviente.
 - También debe incluir cualquier informe a los organismos donantes sobre las alegaciones.

Donantes y subvenciones potencialmente afectadas

Identificar a los donantes y a las subvenciones que financian el salario de la persona objeto de la queja. Cuando los donantes requieran la obligación de reportar, asegúrese que se incluya este paso de notificar al donante en el proceso descrito anteriormente.

Enfoque de la investigación

Antecedentes y entorno

Esto puede ser más relevante para las personas investigadoras que quizá no estén familiarizadas con el entorno local del programa y las operaciones. El equipo de investigación empezará por obtener una comprensión del posible periodo de tiempo, el contexto operativo y el entorno existente relacionados con las alegaciones. Las actividades incluirán lo siguiente:

1. Completar un cronograma que muestre:
 - Permanencia en el cargo y relación con miembros clave del personal
 - Acontecimientos clave (quejas, incidentes de seguridad, ausencias prolongadas, etc.)
 - Tiempos en que sucedieron las cuestiones citadas en las alegaciones o relacionados de cualquier modo con las mismas
2. Revisar:
 - Las políticas y procedimientos locales para comprender las funciones, el nivel de autoridad y las líneas para presentar reportes de cada miembro del personal
 - Cualquier documento programático sobre el alcance del programa afectado

Alegaciones específicas

Una vez comprendidos los antecedentes y el contexto, el equipo de investigación examinará las alegaciones para determinar hasta qué punto es posible que la política no se haya seguido y si ocurrió un agravio. A medida que se aborda cada alegación, puede ser necesario ampliar el alcance de la investigación.

1. Revisión de documentos: Puede incluir elementos como:
 - Expedientes de RR. HH. de la persona objeto de la queja, de las personas que ponen la queja y de las personas que reportan (cuando sea pertinente)
 - Procedimientos operativos estándar para las actividades aplicables del programa
 - Procedimientos estándar para las actividades operativas (compras, finanzas, logística, etc.)
 - Protocolos de seguridad y protección
 - Registros de quejas para los mecanismos de retroalimentación, quejas y respuesta
 - Informes de seguimiento y evaluación, especialmente los resultados de las encuestas y/o los datos brutos de las mismas
 - Registros de los conductores, registros de casa de huéspedes, facturas, reportes de gastos, listas de distribución de las y los participantes en el programa, listas de inscripción de las y los participantes en el programa, hojas de asistencia a capacitaciones, etc.
 - Documentos o documentación proporcionada por personas que reportan o testigos

2. Entrevistas: Al inicio de la investigación, enumerar todas las personas conocidas, identificadas para ser entrevistadas. Pueden identificarse más personas para ser entrevistadas a medida que avance la investigación. Consulte *Consejos y técnicas para entrevistas* y *Lista de verificación para la gestión de las investigaciones* para obtener consejos sobre cómo programar el orden de las entrevistas.
3. Registros electrónicos, si son necesarios: Si las personas investigadoras lo consideran necesario, se obtendrá acceso y se revisarán los correos electrónicos o registros telefónicos que puedan contener pruebas de agravios, de acuerdo con la legislación local.
4. Cronograma de la investigación: Las investigaciones pueden cambiar y toparse con obstáculos, por lo que hay que intentar incluir rangos amplios y realistas para aspectos como la revisión de documentos, la realización de entrevistas y la finalización del informe.

Herramienta 6 El modelo PEACE para las entrevistas investigativas

El modelo PEACE se desarrolló a principios de los años 1990 como un esfuerzo de colaboración entre fuerzas policiales y psicólogos en Inglaterra y Gales. Se concibió como una forma de reducir el número de confesiones falsas que se producían por un estilo de interrogatorio demasiado agresivo. PEACE son las siglas de Planning and Preparation, Engage and Explain, Account, Closure, and Evaluate (Planificación y preparación, Involucramiento y explicación, Relatoría de los acontecimientos, Cierre de la entrevista y Evaluación del proceso de la entrevista).

Planificación y Preparación

Antes de comenzar cualquier entrevista de investigación, asegurarse de conocer a fondo el caso.

- Elaborar un programa con los temas que tendrá que tratar.
- Identificar el propósito, las metas y los objetivos de la entrevista.
- Decidir qué es lo que hay que probar o aclarar, cuáles pruebas están disponibles y dónde están, y cómo conseguir cualquier otra prueba necesaria.

Involucramiento y Explicación

- Establecer una conexión con la persona a ser entrevistada presentándose a usted misma/o y a las demás personas presentes y explicar el propósito de la entrevista.
- Entablar una conversación con la persona a ser entrevistada para marcar un tono relajado y no conflictivo que haga que la persona se sienta cómoda y dispuesta a comunicarse.

Relatoría de los acontecimientos

Averiguar lo que ocurrió pidiendo a la persona entrevistada que recuerde los acontecimientos con todo detalle. Estimular el recuerdo de la persona utilizando uno de estos dos métodos o ambos:

- **Enfoque cognitivo** Pedir a la persona que describa el acontecimiento. No interrumpir ni hacer preguntas capciosas. Usar las pausas para animarla a rellenar las brechas del relato. A continuación, pedir que vuelva a recordar el suceso, pero en orden inverso o desde una perspectiva diferente.
- **Gestión de la conversación** Pedir a la persona que cuente lo sucedido. A continuación, dividir el relato en secciones y pedir más detalles sobre cada sección. Indagar y resumir cada segmento para rellenar todas las lagunas. Pedir a la persona que aclare cualquier información contradictoria.

Cierre

- Resumir los puntos principales del relato de la persona entrevistada y permitirle corregir errores o proporcionar información adicional para aclarar cualquier incoherencia.
- Responder a las preguntas y a las dudas que pueda tener. Agradecer a la persona y explicar los siguientes pasos.

Evaluación

Evaluar cada entrevista y la información proporcionada. Aprovechar esta oportunidad para reflexionar sobre su desempeño como entrevistador/a e identificar las áreas en las que debe mejorar.

- ¿Logró sus objetivos?
- ¿Logró establecer una buena conexión con la persona entrevistada?
- ¿Necesita realizar más entrevistas o hacer otras averiguaciones?

Herramienta 7 Consejos y técnicas para las entrevistas

Prepararse para las entrevistas

- **Temas a ser tratados:** Asegurarse de tener toda la información posible sobre los detalles de las alegaciones: fechas, horas, lugares, palabras utilizadas, acciones realizadas, testigos presentes o cercanos, con quién más habló la víctima/sobreviviente sobre el incidente, etc. Prepare una lista de preguntas, pero no olvide hacer preguntas de seguimiento para obtener los detalles necesarios. Asegure de comprender los detalles de las alegaciones y continúe este ejercicio para reunir la historia completa desde diferentes perspectivas. Un buen entrevistador requiere una buena capacidad de pensamiento crítico para responder a las declaraciones realizadas, y no debe limitarse a seguir una lista de preguntas.
- **Revisar los documentos que se puedan antes de realizar las entrevistas:** Si las fechas de los registros, las declaraciones hechas en los mensajes de texto u otra información de este tipo puede ser útil para corroborar y/o establecer los hechos, es bueno revisarlos antes de las entrevistas pertinentes, si es posible. Si no es posible, pregunte al entrevistado si podría asistir a una segunda entrevista, en caso de que haya preguntas adicionales o se necesite su ayuda.

Establecer una conexión



Agradecer al testigo por asistir a la entrevista

Gracias por venir hoy a hablar con nosotros. Apreciamos mucho que esté dispuesta/o a conversar con nosotros hoy y a ayudarnos.



Presentarse Explicar quién es, ofrezca su tarjeta con los datos de contacto y presente a las demás personas investigadoras, observadoras o intérpretes presentes.



Honestidad y precisión Los miembros del personal tienen el deber de cooperar y la obligación de decir la verdad. En el caso de los testigos que no son miembros del personal, simplemente agrádezcales su tiempo y explíqueles que es importante que sean precisos.



Confidencialidad Los miembros del personal tienen la obligación de abstenerse de comunicarse con otras personas entrevistadas en el marco de la misma investigación. Explique que el proceso de investigación es confidencial tanto para los testigos como para las personas investigadoras. Describa quién es usted, cuál es su papel como investigador/a, y a quién debe compartir información y por qué. Si los testigos son miembros del personal, explique que el incumplimiento de la confidencialidad puede dar lugar a medidas disciplinarias. Los testigos que no son miembros del personal, al no estar relacionados con la organización, no pueden ser obligados a mantener la confidencialidad, pero la persona que investiga debe explicar la importancia de mantener la confidencialidad para que el proceso sea justo.



Propósito de la toma de notas

Explicar quién tomará las notas, por ejemplo, la entrevistadora o el segundo entrevistador. Explique que el propósito de tomar notas es garantizar la exactitud cuando se redacte el informe de la investigación y ofrecer al testigo la oportunidad de verificar la exactitud de lo escrito en la declaración.



Es aceptable declarar que no se conoce la respuesta

Aclarar al testigo que es aceptable que conteste que no puede recordar o no conoce algún dato en particular.



Derecho a pedir una breve pausa

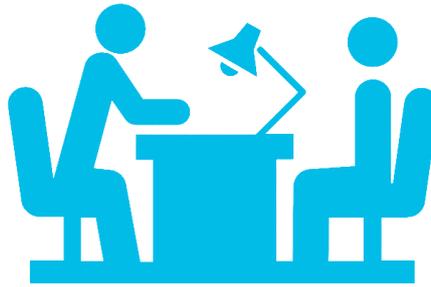
Indicar al testigo dónde están los baños, ofréczcale agua y explíquele que puede pedir una breve pausa si lo necesita.



Empezar con preguntas generales Inicialmente, hacer preguntas no amenazantes para que las personas se sientan cómodas. En el caso del *personal*, se suele empezar preguntando cuánto tiempo llevan trabajando en la organización, qué tipo de funciones han desempeñado y cuáles son sus funciones actuales. Pedir algunos detalles sobre sus funciones actuales y la forma en que realizan su trabajo en preparación para continuar con preguntas más precisas sobre si tienen alguna inquietud relacionada con otros miembros del personal por determinados tipos de actividades o comportamientos. En el caso de las personas que *no son miembros del personal*, pregúnteles un poco sobre ellas mismas, sus antecedentes y el tiempo que llevan viviendo en la comunidad.

Técnica de narración libre

Aborde la entrevista como si fuera un periodista que busca entender lo que ha sucedido, no como un agente de policía que intenta coaccionar una confesión de culpabilidad.



Las investigaciones han demostrado que las personas que dicen la verdad suelen tener muchos detalles que compartir, y están muy dispuestas a hacerlo cuando se les da la oportunidad de hablar libremente.

“Abriendo la puerta”

A veces, la persona que entrevista no está segura de lo que un testigo puede compartir, o si estará realmente seguro de su declaración. Pregúnteles si hay algo que hayan visto que les preocupe y que quieran compartir con la o el investigador. Es probable que le cuenten la historia y lo que saben sobre las alegaciones sin que tengan que ser preguntadas directamente.

Gestión de la conversación

Aunque es importante dejar que las personas narren sus historias, es posible que la persona que entreviste tenga que interrumpir de vez en cuando para asegurarse de obtener todos los detalles necesarios: quién estaba presente, qué ocurrió, qué se dijo, cuándo y durante cuánto tiempo, dónde, cómo lo saben. Para cada prueba declarada, debe intentar que, en la medida de sus posibilidades, la persona entrevistada cubra al menos todos estos puntos. Las fechas exactas pueden ser difíciles de recordar, si no están documentadas, pero a veces, incluso las estimaciones aproximadas de los períodos de tiempo pueden ser útiles para preparar el terreno.

Preguntas específicas

En algunos escenarios, es posible que la persona entrevistada ya esté enterada sobre lo que usted está investigando y se puede empezar haciendo preguntas más específicas. Otras pueden necesitar más estímulo para hablar sobre las áreas que usted está explorando. Cuando se pasa a las preguntas específicas, hay dos clases:

- **Abiertas:** Por ejemplo, *¿Cómo han ido las cosas en distribución en el último mes? ¿Ha ocurrido algo preocupante? ¿Cómo son las dinámicas de género en la oficina? o Hábleme de los acontecimientos que ocurrieron el pasado miércoles por la tarde en la oficina.*
- **Cerradas:** Son preguntas que piden detalles concretos y suelen formar parte de las preguntas de seguimiento o de la gestión de la conversación: Por ejemplo *¿Quién más estaba presente? ¿Presenció usted personalmente los hechos? ¿Dónde estaba usted parada/o?*

Los detalles sobre pequeños incidentes o cosas menores pueden ser reveladores

Cuando algunos testigos mencionan pequeños detalles sobre comportamientos que podrían estar vinculados con conductas inapropiadas, pero que no son conductas inapropiadas en sí mismos, las personas sospechosas pueden negarlos intentando evitar sospechas, aunque haya pruebas abrumadoras de que esas acciones ocurrieron. Dichas mentiras, incluso las de menor importancia, pueden socavar su credibilidad y deben tenerse en cuenta al sopesar las pruebas.

Consideraciones especiales al entrevistar a las víctimas/sobrevivientes



Evitar las preguntas “por qué” y utilice en su lugar preguntas “qué.”



Tomar descansos si hay signos de retraumatización.



Transmitir empatía, pero mantenga una visión objetiva de los hechos.



Reconocer que su experiencia y el hecho de narrar su historia les ha impactado.



Explicar el proceso, sin hacer promesas, y explicar cuándo se le dará información actualizada.



Hacerle saber a quién pueden dirigirse si tienen preguntas.



Especialmente en el caso del personal, preguntar qué les gustaría que ocurriera.



Averiguar sobre sus inquietudes acerca de su seguridad y si necesitan servicios de apoyo médico o psicosocial.

Asegurarse de tener los detalles

- Los detalles son vitales, ya que pueden ser corroborados con documentos u otros testigos.
- Considerar la posibilidad de pedir a la persona entrevistada que dibuje una escena o un suceso; los que mienten pueden tener más dificultades para dibujar y mantener la coherencia del relato.
- Asegurarse de repetir periódicamente las declaraciones y los hechos a la persona entrevistada para asegurarse de que usted está captando los detalles correctamente.

Ser estratégica/o con las preguntas de confrontación

- El proporcionar información al principio de una entrevista puede permitir a la persona objeto de la queja elaborar rápidamente una coartada coherente con las pruebas.
- No desafiar a la persona sino hasta el final.
- Al final, presentar a la persona las incoherencias, las declaraciones inculpativas y/o las pruebas inculpativas.
- En la fase de refutación, presentar las pruebas pieza por pieza; no abrumar a la persona con todas las pruebas inculpativas a la vez.
- El compartir las pruebas poco a poco aumenta la probabilidad de que la persona haga más declaraciones incoherentes.

Resumen y cierre

Ejemplos de declaraciones y preguntas con las cuales cerrar la discusión:

- *Ahora voy a resumir, por favor dígame si me equivoco en algo.*
- *He resumido lo que entiendo que le he escuchado decir. ¿He omitido algo? ¿Quiere corregir algo?*
- *¿Tiene alguna pregunta para mí?*
- *Gracias por su tiempo.*
- *¿Puedo volver a ponerme en contacto con usted si tengo más preguntas?*

Herramienta 8 Plantilla para el informe de la investigación

Resumen ejecutivo

Un resumen ejecutivo es una visión general concisa de la investigación, desde el inicio hasta las conclusiones y recomendaciones, y sólo es necesario cuando el informe es largo. El resumen proporciona los puntos clave de conversación para que los puestos directivos entiendan los resultados básicos de la investigación. Debe redactarse en último lugar y abordar los siguientes puntos, de forma resumida:

- Alegaciones
- Periodo de tiempo de las acciones de investigación
- Hechos constatados
- Conclusiones
- Recomendaciones (incluyendo sanciones disciplinarias)

Alegaciones

Este es un resumen de las alegaciones, tal y como figuran en el plan de investigación. Si en el transcurso de la investigación surgen otras alegaciones, también deben añadirse, con una explicación de cómo surgieron. Si hay varias alegaciones, cada una de ellas debe figurar en un encabezado distinto, y ser discutidas y analizadas por separado, incluso si algunas de las pruebas se traslapan.

Equipos de investigación y respuesta

Lista de las personas que integran los equipos de investigación y respuesta.

Antecedentes de las actividades

Dado que el informe podría ser compartido con los donantes, incluir un par de párrafos breves sobre el ámbito de trabajo de la organización en general, y una breve descripción del programa en el que surgieron las alegaciones.

Pasos tomados antes de la investigación

Esto puede extraerse del plan de investigación, añadiendo las medidas adicionales que se hayan tomado después de la redacción del plan de investigación, pero antes del inicio de la investigación.

Políticas y procedimientos pertinentes

Incluir extractos de la política aplicable que puedan haberse incumplido. Mencionar los procedimientos, protocolos, y otras normas pertinentes para identificar lo que funciona y lo que necesita medidas correctivas.

Medidas de investigación adoptadas

Enumerar:

- Documentos revisados, detallando cualquier análisis específico, y adjuntar anexos de hojas de cálculo u otros datos que se analicen
- Nombres y cargos de las personas entrevistadas
- Cualquier contratiempo importante en la realización de la investigación (testigos no disponibles, documentos, etc.)

Hechos constatados

Esta es la parte más importante del informe de la investigación, ya que la principal tarea de las personas que investigan es reunir las pruebas y constatar los hechos. En lugar de agruparlos por alegación, una forma de hacerlo es enumerar cada hecho con un encabezado independiente, y si hay subpuntos de esos hechos, crear un encabezado aparte.

Para cada hecho y encabezado, describir las principales pruebas que apoyan la constatación de ese hecho. Identificar las pruebas que lo corroboran en las declaraciones de otros testigos o documentos. Presentar cualquier prueba, como las declaraciones en sentido contrario. Extraiga hechos constatados lógicos y justos basados en las pruebas. Puede considerar tanto los motivos como las incoherencias lógicas. Recuerde que la norma es la inferencia razonable, es decir, cuál historia es la más probable.

Los reportes son más manejables cuando se desglosan hecho por hecho en lugar de recitar toda la historia de una persona y luego la de otra. Es importante narrar la historia, hecho por hecho.

Puede utilizar este cuadro para ayudar a registrar los hechos, lo que los corrobora, lo que los contradice y si se considera corroborado. Esto debe guardarse separado del informe de la investigación, pero puede ser una herramienta útil a la hora de corroborar los hechos constatados mediante un método lógico y coherente.

Hecho	En apoyo de	Corroboración	Contrario a	Corroboración	Hecho o hallazgo

Recomendaciones

Conclusiones

En la mayoría de los casos, usted discutirá sus hechos constatados con el equipo de respuesta para determinar si puede concluir que ha habido un incumplimiento de alguna política. Le pedirán que incluya esas conclusiones en el informe final. Si los hechos constatados se han explicado claramente, la sección de conclusiones se limita a determinar si esos hechos se ajustan a la definición de incumplimiento de la política. Las opciones son fundamentada, no fundamentada o no fundamentada por falta de pruebas (inconclusa).

Sanciones disciplinarias

Si la infracción de la política es leve, no es necesario imponer una medida disciplinaria severa. Puede ser que algunas y algunos gerentes quieran minimizar las medidas disciplinarias si la infracción de las políticas fue en un asunto menor. Sin embargo, puede enviarse un mensaje erróneo a la víctima/sobreviviente por falta de comprensión de cómo se aplican las medidas disciplinarias. Todas las sanciones deben ser siempre proporcionales a la gravedad de la falta.

Garantice el cumplimiento de las leyes aplicables: Aunque la investigación puede alcanzar el umbral exigido por las normas internas de la organización para que se produzca el despido, las leyes de algunos países pueden exigir más pruebas antes de que esto ocurra.

Ver más arriba la sección *Consideraciones sobre las medidas disciplinarias*.

Ejercicio de simulacro de emergencia de PEAS (SIMEX)



Herramientas

- Herramienta 1: Simulacro de un evento de emergencia de PEAS - Guía de facilitación
- Herramienta 2: Simulacro de un evento de emergencia de PEAS - Recursos de acompañamiento

Público objetivo



Puntos focales de PEAS/salvaguarda/protección



Alta gerencia

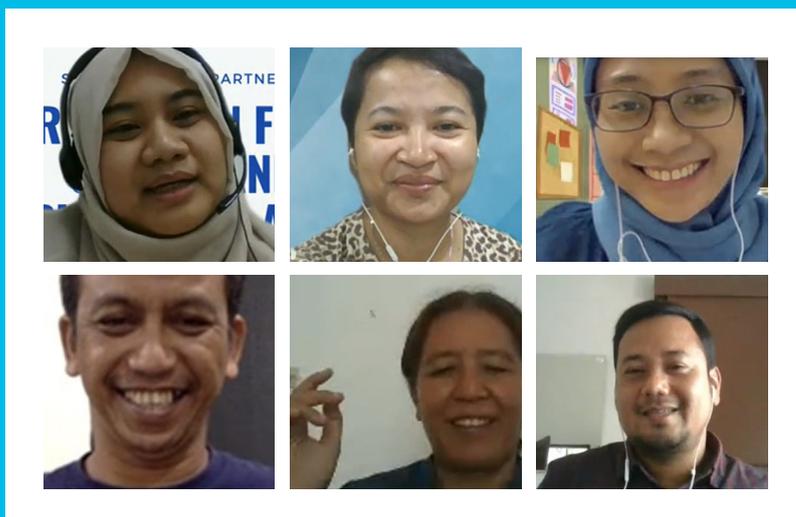


Personal de MEAL



Personal administrativo

Introducción al simulacro de un evento de emergencia de PEAS de CRS



El personal de los socios en Indonesia participa en un ejercicio virtual de simulacro de una emergencia.

Resumen

El ejercicio de simulacro de una emergencia de protección contra la explotación y los abusos sexuales (PEAS), o SIMEX (simulation exercise), es un evento de aprendizaje de fin de proyecto con dos propósitos: (1) Resumir el aprendizaje de PEAS que los socios obtuvieron durante las capacitaciones del proyecto Fortalecimiento de Socios en la Protección Contra la Explotación y los Abusos Sexuales (FPEAS) sobre el IRIS (sistema interno de reportes e investigación) y el FCRM (mecanismo de retroalimentación, quejas y respuesta); (2) Permitir a los socios identificar las brechas en sus políticas y procedimientos de PEAS y definir las acciones necesarias para abordarlas.

Treinta socios de FPEAS en Indonesia, Haití y Filipinas completaron sesiones de capacitación sobre los principios básicos de la PEAS, basados en las ocho Normas Mínimas de Operación del Comité Permanente entre Organismos. En el último año del proyecto, CRS llevó a cabo un simulacro junto con la alta gerencia de los socios y los puntos focales de PEAS/salvaguarda y otro personal relevante, como los de MEAL y RR. HH. Fue lo más realista posible dada la modalidad virtual elegida debido a las restricciones por COVID-19. Todos los equipos de los países pudieron adaptar el escenario general y el paquete de ejercicios a su propio contexto.

Dos propósitos



Resumir el aprendizaje sobre la PEAS



Identificar y abordar las brechas en las políticas y procedimientos de PEAS

Se esperaba que cada programa país de CRS presentara un informe final del ejercicio identificando las brechas comunes en las políticas y procedimientos de los socios en materia de EAS relacionados con el manejo de reportes de EAS y la prestación de apoyo a las víctimas/sobrevivientes a través de mecanismos de derivación. Debido a la naturaleza virtual del simulacro, lo cual fue necesario debido a las restricciones por COVID-19, el objetivo original de probar todas las políticas y procedimientos relacionados con la EAS se modificó para centrarse sólo en el mecanismo de manejo de reportes de EAS y en las etapas iniciales de una investigación, incluyendo la activación del mecanismo de derivación que los socios pusieron en marcha durante el proyecto.

La simulación utilizó un enfoque de agrupación que había demostrado su eficacia en el proceso de acompañamiento de los socios durante el proyecto, agrupando a los socios con similitudes geográficas, estructurales o de otro tipo relevantes para la PEAS, con no más de dos socios por simulacro. Este enfoque pareció el más adecuado dado el elevado número de participantes en el ejercicio y su modalidad virtual.

Los materiales del ejercicio se basan en los materiales de los simulacros de emergencias y en las lecciones aprendidas en simulacros anteriores, principalmente por los equipos de CRS Filipinas e Indonesia. La plataforma prevista para la modalidad virtual del ejercicio es Microsoft Teams, a la que los socios se acostumbraron durante las sesiones de acompañamiento y capacitación virtuales. El plazo para la realización del ejercicio varió de un país a otro debido a la ejecución del proyecto y a los factores de no extensión de costos.

Propósito

El propósito del simulacro es evaluar la preparación y las políticas, procedimientos y mecanismos de respuesta relevantes para la PEAS que los socios pusieron en marcha durante el proyecto FPEAS. Ofrece la oportunidad de validar los mecanismos existentes de PEAS reforzados durante el proyecto FPEAS y de identificar las áreas de mejora. También identificará nuevas buenas prácticas que los socios adoptaron gracias al apoyo recibido a través del proyecto.

Alcance y escenario del simulacro

En el simulacro, la organización gestiona centros de evacuación que acogen a personas evacuadas tras un desastre natural, en los que se reciben reportes sobre incidentes de EAS a través del mecanismo de retroalimentación, quejas y respuesta de la comunidad y del sistema interno de reportes e investigación de la organización. Las personas que participan revisarán los procesos establecidos para responder a tales reportes, incluyendo los pasos de recepción, registro, acusar de recibido, análisis y respuesta. Otros procesos incluirán los pasos de la investigación inicial, como el establecimiento de equipos de respuesta e investigación, y la activación de rutas de derivación para el apoyo a las víctimas/sobrevivientes. También se pondrán a prueba las funciones y responsabilidades, así como la coordinación y el uso de los POE (procedimientos operativos estándar) internos relacionados con los mecanismos de retroalimentación, quejas y respuestas, reportes e investigación a nivel interno y las rutas de derivación.

La simulación utilizó un enfoque de agrupación que había demostrado su eficacia en el proceso de acompañamiento de los socios durante el proyecto, agrupando a los socios con similitudes geográficas, estructurales o de otro tipo relevantes para la PEAS.

Escenario general de emergencia

El escenario ofrece estadísticas sobre el impacto del desastre, centrándose en el desplazamiento de personas, los daños a las infraestructuras y las necesidades inmediatas. La información de fondo incluye detalles sobre siete centros de evacuación que pueden acoger a unas 35,000 personas. Se destacan las necesidades básicas de agua, saneamiento e higiene (WASH), así como la necesidad de alimentos y artículos no alimentarios (non-food items, o NFI, por sus siglas en inglés). El escenario general de emergencia puede revisarse ligeramente en función del tipo de desastre natural según el contexto de cada país.

Escenario específico de proyecto

Para establecer un contexto para la ocurrencia de un problema realista de EAS, el escenario específico de proyecto proporciona detalles de la respuesta programática del socio a la emergencia descrita en el escenario general de la emergencia. La respuesta del socio se define como el manejo del centro de evacuación con presencia de personal las 24 horas del día, proporcionando WASH, refugio, alimentos y artículos no alimentarios dentro del centro.

Objetivos



Las personas participantes practican el manejo de la retroalimentación sensible relacionada con la EAS que reciben a través de los **mecanismos de retroalimentación, quejas y respuesta comunitarios**.



Las personas participantes practican el manejo de la retroalimentación sensible relacionada con la EAS que reciben a través de los **mecanismos internos de reportes** de la organización.



Las personas participantes practican las **etapas iniciales de una investigación relacionada con la EAS** (creación de equipos de respuesta e investigación, diseño del plan de investigación).



Las personas participantes identifican **los retos y las brechas encontradas en el manejo de la retroalimentación sensible** dentro de sus sistemas organizacionales.



Las personas participantes describen cómo sus mecanismos de retroalimentación y reportes responden a los **principios de accesibilidad, seguridad, confidencialidad y un enfoque centrado en la persona sobreviviente** al manejar cuestiones de EAS.



Las personas participantes **aplican los aprendizajes de otros eventos de aprendizaje del proyecto**, principalmente las capacitaciones sobre mecanismos de retroalimentación, quejas y respuestas, y sobre reportes e investigaciones a nivel interno.



Las personas participantes **utilizan eficazmente la ruta de derivación** para proporcionar apoyo oportuno a la víctima/sobreviviente.

Requisitos para el éxito

A lo largo del proyecto, los socios de CRS han desarrollado políticas y procedimientos que responden a la PEAS para permitirles abordar eficazmente las cuestiones de EAS. Sobre la base del propósito, el alcance y los objetivos, las siguientes políticas y procedimientos eran pertinentes para una participación eficaz de los socios en el ejercicio:

- POE para el FCRM (mecanismo de retroalimentación, quejas y respuestas)
- POE para el IRIS (sistema interno de reportes e investigación)
- Documentos de la ruta de derivación

Documentos clave



SESIONES

El simulacro consta de cinco sesiones: la primera y segunda para la preparación técnica y la introducción, y la tercera y cuarta como ejercicios de recepción de información sobre la EAS en caso de imprevistos. En la quinta y última sesión, las personas intercambian reflexiones sobre los procesos y aprendizajes, mientras destacan los retos y las brechas en los procesos de EAS que probaron.

Los siguientes documentos adicionales apoyan el simulacro:

Documento de apoyo	Propósito y acciones
1. Folleto 1: Escenario general de emergencia	Resumen de la emergencia
2. Folleto 2: Escenario específico de proyecto	Resumen de la respuesta de los socios
3. Folleto 3: Queja de EAS recibida por medio del mecanismo de retroalimentación, quejas y respuesta	Evento imprevisto 1
4. Folleto 4: Reporte de EAS del personal	Evento imprevisto 2
5. Formularios de mensajes (incluidos en los Folletos 3 y 4)	Herramienta SIMEX para ambos imprevistos completada y presentada a los observadores de SIMEX
6. Plantilla de plan de investigación	Herramienta de capacitación del IRIS

Procesos de PEAS probados

El ejercicio pondrá a prueba una serie de políticas y procedimientos relacionados con la PEAS que los socios han puesto en marcha a lo largo del proyecto FPEAS.

Mecanismo de retroalimentación, quejas y respuesta que responde a la EAS

Durante la sesión 3, las personas reciben un escenario de evento imprevisto en forma de mensaje de MS Teams. El mensaje contiene un reporte de una persona que participa en el programa de un centro de evacuación que está angustiada después de haber sido tocada de forma inapropiada durante una distribución de artículos no alimentarios. Este mensaje se recibió a través de un canal oficial de retroalimentación, quejas y respuesta y se compartió directamente con el oficial de MEAL designado por la organización asociada para el ejercicio. Al recibir el reporte, las personas tienen una hora para documentar el procedimiento de manejo de este tipo de retroalimentación sensible, haciendo una clara referencia a los POE adoptados para el FCRM.

Sistema interno de reportes e investigación

Durante la sesión 4, las personas reciben un reporte del personal sobre el mismo incidente que alega que un miembro del personal cometió un incidente de EAS. Lo recibirá el director de la organización socia participante. El informe alega mala conducta por parte del personal relacionada con explotación sexual en el centro de evacuación. Esta parte del ejercicio incluye el establecimiento de los equipos de investigación y respuesta, la elaboración del informe de investigación y la activación de la ruta de derivación.



A las personas se les da una hora para documentar el procedimiento para el manejo de retroalimentación sensible.

Resultados esperados

Operación/funciones probadas	Ejercicio 1: Mecanismo de retroalimentación, quejas y respuesta
Documentando el manejo del proceso de retroalimentación sensible	<p>Resultados esperados</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Recibir, registrar, acusar de recibido, analizar y responder a un reporte de EAS, garantizando la confidencialidad y la seguridad de todas las partes involucradas. ■ El o la oficial de MEAL registra el reporte de EAS como retroalimentación sensible y lo envía al punto focal de PEAS o a la Dirección, utilizando un formulario de reporte de incidentes o un formulario de retroalimentación sensible. ■ Si se envía al punto focal de PEAS, el reporte se eleva inmediatamente a Dirección. ■ Demostrar procedimiento de manejo separado para retroalimentación sensible. ■ El escalamiento a la alta dirección o al punto focal de PEAS sigue el procedimiento IRIS (sistema interno de reportes e investigación)/de escalamiento adoptado. ■ Se proporciona retroalimentación a la persona que reporta sobre la alegación recibida y los pasos a seguir en un plazo de 24 a 48 horas.
Operación/funciones probadas	Ejercicio 2: Sistema interno de reportes e investigación
Pasos para establecer equipos de investigación y respuesta y documentar el proceso	<p>Resultados esperados</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Asignar al equipo de investigación personal que no esté relacionado con el caso, que no tenga un papel de supervisión del presunto autor y que esté capacitado en investigaciones. El equipo está equilibrado en cuanto a género y está formado por al menos dos personas. ■ Las descripciones de los puestos de trabajo, los términos de referencia y los POE (procedimientos operativos estándar) del IRIS se utilizan al cubrir los puestos de trabajo del equipo. ■ Asignar personal al equipo de respuesta para supervisar la investigación. El equipo está encabezado por el o la Directora e incluye a otros miembros del personal administrativo, de recursos humanos o programático no relacionados con el caso.
Acciones para la protección de las víctimas/sobrevivientes	<p>Resultados esperados</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ RR. HH. y la Dirección deciden las acciones inmediatas para eliminar el acceso de la presunta persona agresora a las personas que participan en el programa. ■ La Dirección activa la ruta de derivación para el apoyo inmediato a la víctima/sobreviviente.
Proceso inicial de investigación	<p>Resultados esperados</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Desarrollo del plan de investigación.

Metodología



Debido a las restricciones de COVID-19, el simulacro se diseñó para su realización virtual, y también puede utilizarse para eventos presenciales.



Para los socios con acceso limitado a Internet, los materiales del SIMEX pueden compartirse por adelantado y protegerse con una contraseña.



Un observador de cada socio se encarga de compartir las contraseñas por SMS con la persona designada en el equipo del socio.



El personal de cada organización garantiza los protocolos de COVID-19, incluyendo el distanciamiento físico, en su ubicación.



En el simulacro, dos reportes de EAS llegan a la organización a través de diferentes canales durante una respuesta de emergencia en un centro de evacuación.



No se pedirá a las personas que participan que realicen las tareas reales, sino que expliquen las respuestas de PEAS basándose en sus propias políticas y procedimientos.

Debido a las restricciones de COVID-19, el ejercicio de simulacro se diseñó para su realización virtual, pero los materiales también pueden utilizarse para eventos presenciales. La metodología utilizada, segura para COVID, es aquella denominada “tabletop”, o ejercicios de mesa (sesiones de discusión en las que las personas que participan se reúnen en un entorno informal). Para los socios con acceso limitado a Internet, los materiales del SIMEX pueden compartirse por adelantado y protegerse con una contraseña. Cada folleto está numerado en orden cronológico para su apertura, y se proporciona información sobre quién debe abrir cada documento (el Folleto 3 es para personal de MEAL y el Folleto 4 para la Dirección). Un observador de cada socio se encarga de compartir las contraseñas por SMS con la persona designada en el equipo del socio. Como más de una organización participa en el simulacro, cada grupo de personal se encuentra en una locación distinta. Aseguran el distanciamiento físico en su locación, y siguen el ejercicio a través de una llamada de teléfono móvil con el personal de la otra organización participante.

En el simulacro, dos reportes de EAS llegan a la organización durante una respuesta de emergencia en un centro de evacuación. Ambos reportes se refieren al mismo caso de EAS, pero se comunican con distintos niveles de detalle a través de canales diferentes: el FCRM (mecanismo de retroalimentación, quejas y respuesta) y el IRIS (sistema interno de reportes e investigación). Los dos escenarios se utilizarán en dos sesiones virtuales distintas. Ambos ejercicios se basarán en los POE del FCRM y del IRIS diseñados y adoptados por las organizaciones socias participantes. No se pedirá a los participantes que realicen las tareas propiamente dichas, sino que expliquen las respuestas de PEAS basándose en sus propias políticas y procedimientos relacionados con el manejo de quejas de EAS, las fases iniciales de la investigación y la activación de la ruta de derivación para el apoyo a las personas víctimas/sobrevivientes.

Las personas participantes se seleccionarán entre el personal de los socios que participan en los procesos de manejo de quejas, como directores, puntos focales del PEAS y el personal de MEAL y de RR. HH.

Se asume que, aunque todas las personas participantes estarán familiarizadas con los procedimientos del FCRM y del IRIS de sus respectivas organizaciones, cada una desempeñará su propio papel en el ejercicio y podrá referirse a los POE pertinentes.

Equipo de gestión del simulacro

Cada programa país de CRS debe designar un equipo de gestión del simulacro de emergencia (SIMEX, por su acrónimo en inglés). El líder del equipo de simulacro es responsable de la planificación general, la implementación y la evaluación del ejercicio. Los miembros del equipo incluyen dos observadores/calificadores por cada organización socia participante. Como cada SIMEX recomienda la participación de dos socios, debe haber un total de cinco miembros del personal de CRS en el equipo de gestión del SIMEX: cuatro observadores/calificadores y la persona que lidere el equipo de simulacro. Además del personal de CRS que trabaja directamente en el proyecto FPEAS, el resto del personal del programa país podría incluir personal de MEAL y de RR. HH. que esté familiarizado con el proyecto FPEAS y con los resultados esperados que se evaluarán en el ejercicio.

Equipo de cinco miembros



Líder del equipo de simulacro y cuatro personas observadores/calificadoras

El equipo de gestión del SIMEX evaluará el ejercicio utilizando un conjunto de resultados esperados, y valorará si los mecanismos y sistemas de manejo de reportes de EAS son resilientes para atender las quejas de EAS en una emergencia. Los equipos del programa país pueden decidir incluir otros observadores externos del ejercicio sin autoridad de puntuación.

El siguiente cuadro presenta la composición propuesta del equipo de gestión del SIMEX (simulacro de emergencia):

FUNCIÓN	POSICIÓN	ORGANIZACIÓN	RESPONSABILIDAD PRINCIPAL
Líder del equipo de simulacro	Personal del proyecto FPEAS	CRS	Gestión del simulacro
Observadores/calificadores	Personal del proyecto FPEAS	CRS	Calificación y facilitación en línea; familiarización con las políticas y procedimientos del socio; observación de la aplicación de las políticas y procedimientos de PEAS por parte del socio.
	Personal del proyecto FPEAS	CRS	
	Personal MEAL del programa país	CRS	
	Personal RR. HH. del programa país	CRS	

El equipo de gestión debe asegurarse de que el personal de la organización socia que participa en el simulacro está familiarizado con los siguientes documentos:

- POE del FCRM (mecanismo de retroalimentación, quejas y respuesta)
- POE del IRIS (sistema interno de reportes e investigación)
- Documento sobre la ruta de derivación

El líder del equipo de simulacro y el equipo de gestión del simulacro deben buscar el apoyo del asesor técnico en PEAS de HRD para el ejercicio en caso de que sea necesario adaptar los materiales del simulacro.

Evaluación, calificación e informes

Evaluación

Luego de cuatro sesiones de ejercicios, las personas participantes tendrán una sesión informativa en una convocatoria conjunta. Será una oportunidad para reflexionar sobre las siguientes preguntas:

- ¿Qué funcionó bien?
- ¿Cuáles fueron los principales retos?
- ¿De qué se sintieron más seguros/as?

También se les pedirá que completen el formulario de retroalimentación de participantes por vía electrónica durante la sesión informativa y que lo envíen al equipo.

Calificación

Con la ayuda del equipo MEAL del programa país de Filipinas, se elaboró una tarjeta de calificación con 28 resultados requeridos para el ejercicio. Con un máximo de tres puntos por resultado, la puntuación más alta posible es 84 y la más baja, 28. La puntuación final es el promedio de los totales de las dos personas calificadoras, y el desempeño global de la organización socia participante es la puntuación como porcentaje de la puntuación máxima posible. Se acordó un porcentaje mínimo de aprobación del 70% tras las consultas con socios y el programa país.

Cada una de las dos sesiones de ejercicio del simulacro tiene varias acciones y resultados que se espera que realicen las personas que participan en el simulacro. Los resultados de ambas sesiones se registran en la misma tarjeta de calificación en secciones separadas. Dos observadores de cada organización socia completan una tarjeta de calificación cada uno.

Inmediatamente después del ejercicio, la persona que lidera el equipo de simulacro recogerá las tarjetas de calificación y elaborará la puntuación promedio de cada socio con la ayuda de todo el equipo de simulacro. La puntuación promedio debe calcularse por cada resultado, basándose en los resultados de puntuación de ambos calificadores.

Durante una sesión de acompañamiento individual con cada organización socia, se comparten los resultados y se acuerdan las acciones de seguimiento para reforzar los procesos de PEAS.

Informes

El informe final del simulacro debe ser presentado por el equipo de gestión del simulacro dentro de las dos semanas siguientes al último simulacro. El informe debe incluir, como mínimo, la siguiente información:

- Lecciones aprendidas y recomendaciones del proceso del simulacro
- Brechas en los procesos de PEAS de los socios (FCRM, IRIS y rutas de derivación)
- Puntos fuertes de los procesos de PEAS de los socios (FCRM, IRIS y rutas de derivación)
- Plan de acción para abordar las brechas (mayor apoyo)



Herramienta 1 Simulacro de un evento de emergencia de PEAS - Guía de facilitación

Duración: 4 horas

Objetivos

- Las personas participantes practican el manejo de la retroalimentación sensible relacionada con la EAS que reciben a través de los mecanismos de retroalimentación, quejas y respuesta comunitarios.
- Las personas participantes practican el manejo de la retroalimentación sensible relacionada con la EAS que reciben a través de los mecanismos internos de reportes de la organización.
- Las personas participantes practican las etapas iniciales de una investigación relacionada con la EAS (creación de equipos de respuesta e investigación, diseño del plan de investigación).
- Las personas participantes son capaces de identificar los retos y las brechas encontradas en el manejo de la retroalimentación sensible dentro de sus sistemas organizacionales.
- Las personas participantes son capaces de describir cómo sus mecanismos de retroalimentación y reportes responden a los principios de accesibilidad, seguridad, confidencialidad y un enfoque centrado en la persona sobreviviente al manejar cuestiones de EAS.
- Las personas participantes aplican los aprendizajes de otros eventos de aprendizaje del proyecto: las capacitaciones sobre mecanismos de retroalimentación, quejas y respuestas, y sobre reportes e investigaciones a nivel interno.
- Las personas participantes activan la ruta de derivación para proporcionar apoyo oportuno a la víctima/sobreviviente de EAS.

Se recomienda que el número de socios por simulacro de PEAS se limite a dos organizaciones.

Participantes

La alta gerencia de las organizaciones socias, los puntos focales de PEAS/salvaguarda/protección, personal de RR. HH. y persona de MEAL como mínimo. Se pueden incluir otros miembros del personal administrativo o del programa en función de las estructuras y necesidades específicas de los socios. Se recomienda que el número de socios por simulacro de PEAS se limite a dos organizaciones.

Lista de verificación de la preparación

Acciones y procesos que deben completarse antes del simulacro									
Los socios nombran a las personas participantes del SIMEX (simulacro de emergencia) según los perfiles requeridos (Dirección, punto focal de PEAS, MEAL y RR. HH.)		Los socios desarrollan los POE (procedimientos operativos estándar) del FCRM (mecanismo de retroalimentación, quejas y respuesta), del IRIS (sistema interno de reportes e investigación) y de la ruta de derivación		Nombramiento del equipo de gestión del SIMEX (líder del equipo de simulacro y dos calificadores por cada socio que conozcan los POE de los socios)		Las personas participantes consienten que se graben las sesiones (sesiones 3 y 4) para garantizar la coherencia de la calificación		Ajustes realizados en el escenario general y específico del proyecto según el contexto local	
SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO

Proceso de facilitación

Tema de la sesión	Duración	Modo	Metodología de facilitación	Materiales / folletos
Sesión 1: Introducción	30 min	Plenaria	<ul style="list-style-type: none"> ■ Dar la bienvenida a las personas participantes, abordar cualquier cuestión técnica y compartir los objetivos del simulacro. ■ Repasar las herramientas y los procesos (POE, ruta de derivación, plan de investigación, formularios de mensajes incluidos en los Folletos 3 y 4, materiales del SIMEX). ■ Compartir la plantilla del formulario de mensajes y explicar en detalle cómo completarla. ■ Presentar al equipo de gestión del simulacro (la persona que lidera el equipo de simulacro y dos calificadores por cada socio). ■ Compartir el proceso del simulacro (presentar a los calificadores y explicar las llamadas separadas para cada socio y las líneas de comunicación alternativas, como los teléfonos móviles). ■ Explicar que la calificación se realizará y será compartida en una fase posterior para facilitar la identificación de las brechas y otras recomendaciones para la mejora de las políticas y los procedimientos de PEAS. <p>Tareas de CRS: Líder del equipo de simulacro:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Asegurarse de que todos los socios participantes tengan a mano sus POE del FCRM, IRIS, y ruta de derivación, así como la plantilla del plan de investigación. ■ Facilitar la sesión. ■ Asignar dos calificadores para cada socio que estén familiarizados con las políticas y procedimientos de los socios (FCRM, IRIS y rutas de derivación). ■ Los calificadores asisten a los socios con llamadas separadas de MS Teams para cada ejercicio - sesiones 3 y 4. 	PowerPoint del SIMEX
Sesión 2: Planificación previa al simulacro	30 min	Plenaria	<ul style="list-style-type: none"> ■ Compartir los antecedentes del escenario del simulacro - Tarea 0. ■ Compartir el escenario general de la emergencia (10 min). ■ Compartir el escenario específico del proyecto (10 min). ■ Compartir las instrucciones para las sesiones 3 y 4. ■ Establecer llamadas separadas para cada organización socia. ■ Anunciar la grabación de la llamada para las sesiones 3 y 4 para que la calificación sea consistente. ■ Dejar tiempo para preguntas. <p>Tareas de CRS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ La persona que lidera el equipo de simulacro comparte los antecedentes del escenario del simulacro. ■ La persona que lidera el equipo de simulacro comparte el escenario general de la emergencia en el cuadro del chat. ■ La persona que lidera el equipo de simulacro comparte el escenario específico del proyecto en el cuadro del chat. ■ Los calificadores organizan llamadas individuales en MS Teams para las organizaciones socias asignadas. 	PowerPoint del SIMEX Tarea 0: Antecedentes de escenarios Folleto 00 Folleto 1: Escenario general de emergencia Folleto 2: Escenario específico de proyecto

Tema de la sesión	Duración	Modo	Metodología de facilitación	Materiales / folletos
<p>Sesión 3:</p> <p>Simulacro 1: Recepción de un reporte de EAS como retroalimentación por medio del FCRM</p>	1 hora	Plenaria Llamadas separadas de MS Teams para cada organización socia	<p>Resultados esperados:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Documentar el proceso de manejo de retroalimentación sensible. Recibir, registrar, acusar de recibido, analizar y responder, y garantizar la confidencialidad y la seguridad de todas las partes implicadas. ■ El/la oficial de MEAL registra el reporte de EAS como retroalimentación sensible y lo reenvía al punto focal de PEAS o a la Dirección, usando un formulario de reporte de incidente o un formulación de retroalimentación sensible. ■ Si se reenvía al punto focal de PEAS, se escala inmediatamente a la Dirección. ■ Demostrar procedimiento de manejo separado para retroalimentación sensible. ■ Escalar a la alta dirección o punto focal de PEAS de acuerdo con el procedimiento del IRIS/escalamiento adoptado. ■ Proporcionar información sobre la alegación y los pasos siguientes a la persona que denuncia en un plazo de 24 a 48 horas. <p>Tareas de CRS:</p> <p>La persona que lidera el equipo de simulacro se une a cada llamada por separado durante un periodo de tiempo.</p> <p>Dos calificadores facilitan la sesión en llamadas separadas para cada socio:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Explicar el control del tiempo (1 hora) y los aspectos técnicos de la sesión (envío del formulario de mensajes en formato electrónico a los calificadores a través de mensajes de MS Teams o correo electrónico). ■ Enviar el <i>Folleto 3: Queja de EAS recibida por medio del FCRM</i> al/a la oficial de MEAL en un mensaje personal de MS Teams o por correo electrónico. ■ Anotar las observaciones en la tarjeta de calificación de las prácticas débiles y buenas, las áreas de mejora y los medios de verificación para cada resultado. ■ Centrarse en cómo las personas participantes abordan la confidencialidad y la seguridad de todas las partes implicadas en el escenario del incidente a lo largo del proceso de manejo de reportes. ■ Recibir el formulario de mensaje y los documentos de apoyo (medios de verificación, o MOV, por sus siglas en inglés) del socio asignado en el plazo de una hora. ■ Responder a cualquier pregunta técnica relacionada con la entrega del formulario de mensaje. ■ Anunciar un descanso de 15 minutos y la continuación para la Sesión 4. 	<p>Folleto 3: EAS por medio del FCRM</p> <p>Documentos del FCRM adoptados por la organización (POE para el FCRM, organigrama, descripciones de puestos de trabajo, TDR, etc.)</p> <p>Tarjetas de calificación</p>
<p>Descanso</p>	15 min		<p>Permitir que las personas participantes se silencien en llamadas separadas para un descanso de 15 minutos. Pedir a todos que envíen un mensaje cuando estén de vuelta.</p>	

Tema de la sesión	Duración	Modo	Metodología de facilitación	Materiales / folletos
<p>Sesión 4:</p> <p>Manejo de reportes de EAS de parte del personal</p> <p>Inicio de la investigación - Dirección</p> <p>La Dirección toma medidas inmediatas para la protección de las víctimas / sobrevivientes</p>	1 hora	Llamadas separadas de MS Teams para cada socio	<p>Manejo de reportes de EAS de parte del personal:</p> <p>Resultados esperados:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ La o el Director comparte el reporte con el punto focal de PEAS inmediatamente y discute los siguientes pasos durante una llamada separada de MS Teams. ■ Se documenta el proceso de recepción, registro, acuse de recibido, análisis y respuesta, garantizando la confidencialidad y seguridad de todas las partes implicadas. <p>Inicio de la investigación - Dirección</p> <p>Resultados esperados:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Asignar al equipo de investigación personal que no esté relacionado con el caso, que no tenga un papel de supervisión del presunto autor y que esté capacitado en investigaciones. El equipo está equilibrado en cuanto a género y está formado por al menos dos personas. ■ Utilizar las descripciones de los puestos de trabajo, los TDR, y los POE del IRIS al cubrir los puestos. ■ Cubrir/asignar personal al equipo de respuesta para supervisar la investigación. El equipo de respuesta está encabezado por la o el director e incluye a otro personal administrativo, de RR. HH. o programático no relacionado con el caso. <p>La Dirección toma medidas inmediatas para la protección de las víctimas/sobrevivientes.</p> <p>Resultados esperados:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Junto con la persona de RR. HH., decide las acciones inmediatas para eliminar el acceso del presunto agresor a las personas participantes del programa. ■ Activa la ruta de derivación para el apoyo inmediato a la víctima/sobreviviente. 	<p>Folleto 4: Reporte de EAS del personal</p> <p>Tarjetas de calificación</p> <p>Documentos de reportes e investigación interna adoptados por la organización (POE para el IRIS, organigrama, descripciones de puesto de trabajo, TDRs, etc.) etc.)</p> <p>Documentos de la ruta de derivación para el apoyo a las víctimas/sobrevivientes s</p>

Tema de la sesión	Duración	Modo	Metodología de facilitación	Materiales / folletos
<p>El equipo de investigación se prepara para sus próximas actividades</p>			<p>El equipo de investigación se prepara para sus próximas actividades</p> <p>Resultados esperados:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Desarrollo del plan de investigación. <p>Tareas de CRS:</p> <p>La persona que lidera el equipo de simulacro se une a cada llamada durante un periodo de tiempo. Dos calificadores facilitan la sesión en llamadas separadas para cada socio:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Explicar el control del tiempo (1 hora) y los aspectos técnicos de la sesión (envío del formulario de mensajes en formato electrónico a los calificadores a través de mensajes de MS Teams o correo electrónico). ■ Enviar el <i>Folleto 4: Reporte de EAS del personal</i> a la Dirección en un mensaje personal de MS Teams o por correo electrónico. ■ Anotar las observaciones en la tarjeta de calificación de las prácticas débiles y buenas, las áreas de mejora y los medios de verificación para cada resultado. ■ Concentrarse en cómo las personas participantes abordan la confidencialidad y la seguridad de todas las partes involucradas en el incidente a lo largo del proceso de manejo de reportes. ■ Recibir el formulario del mensaje y el documento de apoyo de su socio asignado en el plazo de una hora. ■ Responder a cualquier pregunta técnica relacionada con la presentación del formulario de mensaje. ■ Invitar a las personas participantes a incorporarse a la llamada principal para la plenaria. 	<p>Plantilla del plan de investigación de la capacitación sobre el IRIS</p>

Tema de la sesión	Duración	Modo	Metodología de facilitación	Materiales / folletos
Sesión 5: Sesión de clausura y recapitulación	45 min	Plenaria	<ul style="list-style-type: none"> ■ Distribuir el formulario de retroalimentación de participantes por vía electrónica (encuesta en línea o documento de Word). Indicar a las personas participantes que se tomen 10 minutos para completar sus respuestas y compartirlas con el equipo del programa país del simulacro. ■ Invitar a las personas participantes a dar su punto de vista sobre lo ocurrido durante el ejercicio. Dejar tiempo para el debate (35 minutos). Identificar las cuestiones críticas al manejar los informes de EAS. Hacer una lluvia de ideas sobre lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> ■ ¿Qué funcionó bien? ■ ¿Cuáles fueron los principales retos? ■ ¿De qué se sintieron más seguros/as? ■ Solicitar a cada socio que proponga puntos de acción para sus brechas/retos identificados. Anotar los puntos de acción de cada socio. Resumir los puntos de acción de cada socio, mientras se motiva a cada participante que aclare y se ponga de acuerdo. <p>Mensajes clave:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Los procesos seguros y confidenciales son vitales a la hora de manejar reportes de EAS. ■ La alta dirección tiene un papel y una responsabilidad especiales a la hora de garantizar que estos procesos se apliquen y sean conocidos por todo el personal. ■ Las rutas funcionales de derivación deben proporcionar un apoyo inmediato y eficaz a las víctimas/sobrevivientes. <p>Tareas de CRS</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ La persona que lidera el equipo de simulacro facilita la sesión y comparte los mensajes clave en la pantalla. ■ La persona que lidera el equipo de simulacro crea un formulario de retroalimentación virtual y comparte el vínculo con todas las personas participantes en el cuadro del Chat o en un documento Word. ■ Los calificadores captan los puntos clave de la lluvia de ideas para los socios a los que han calificado. 	PowerPoint del SIMEX (simulacro de emergencia) Formulario de retroalimentación de participantes
Sesión del equipo de gestión del SIMEX	1 hora	Plenaria en una llamada aparte de MS Teams con el equipo SIMEX de CRS	<ul style="list-style-type: none"> ■ Todos los calificadores rellenan la información que falta en las tarjetas de calificación basándose en los formularios de mensajes recibidos. ■ Todos los calificadores comparten las tarjetas de calificación y los formularios de mensajes con la persona que lidera el equipo de simulacro, el equipo de gestión del simulacro y el equipo MEAL. ■ El equipo discute las calificaciones utilizando los formularios de mensajes y las tarjetas de calificación, y revisa, comenta y da la calificación media de cada socio por resultado. ■ Las grabaciones de las sesiones 3 y 4 pueden utilizarse para verificar la calificación de cada resultado. <p>El equipo decide las funciones para proporcionar retroalimentación, calificaciones y recomendaciones del SIMEX a los socios en una sesión de acompañamiento.</p>	

Herramienta 2 SIMEX de PEAS - Recursos de acompañamiento

Los recursos que figuran a continuación pueden encontrarse en [EFOM](#).

Materiales

- Formulario de retroalimentación de participantes
- ST 1: Plantilla del plan de investigación
- ST 2: Instrucciones para las y los observadores
- ST 3: Instrucciones para la o el líder del equipo SIMEX
- Tarjeta de puntuación del simulacro

Folleto

- Folleto 1: Escenario general de emergencia
- Folleto 2: Escenario específico de proyecto
- Folleto 3: Queja de EAS recibida por medio del FCRM (mecanismo de retroalimentación, quejas y respuesta)
- Folleto 4: Reporte de EAS por parte del personal

Presentación PowerPoint de un simulacro de una emergencia de PEAS