

# GUÍA PARA LA PROTECCIÓN CONTRA LA EXPLOTACIÓN Y EL ABUSO SEXUALES (PEAS)



**GICHD**

CENTRO INTERNACIONAL DE DESMINADO HUMANITARIO DE GINEBRA (GICHD)  
El Centro Internacional de Desminado Humanitario de Ginebra (GICHD) trabaja para reducir los riesgos para las comunidades derivados de los artefactos explosivos, con especial atención en las minas, municiones en racimo, otros restos explosivos de guerra y el almacenamiento de municiones.

El Centro ayuda a desarrollar y profesionalizar el sector en beneficio de sus asociados: autoridades nacionales y locales, donantes, las Naciones Unidas, otras organizaciones internacionales y regionales, organizaciones no gubernamentales, empresas comerciales y la academia. Lo hace combinando tres líneas de servicio distintas: apoyo en campo enfocado en el desarrollo de capacidades y asesoría, trabajo multilateral enfocado en normas y estándares, e investigación y desarrollo enfocado en soluciones de vanguardia.

Con sede en la Maison de la Paix en Ginebra, el GICHD emplea alrededor de 70 personas de 23 países diferentes. Esto convierte al GICHD en un centro de experiencia y conocimiento único e internacional. Nuestro trabajo es posible gracias a las contribuciones básicas, la financiación de proyectos y el apoyo en especie de más de 30 gobiernos y organizaciones.

#### Agradecimientos

Esta publicación fue posible gracias al apoyo financiero del Gobierno de Canadá. La publicación es el resultado del trabajo del GICHD en colaboración con Farzana Alizada de la Campaña Internacional para la Prohibición de las Minas Antipersonal - Coalición contra las Municiones en Racimo (ICBL-CMC). Un agradecimiento especial a DanChurchAid, Danish Demining Group, FSD, HALO Trust, Humanity & Inclusion, Mines Advisory Group, Norwegian People's Aid y el Servicio de Acción contra las Minas de las Naciones Unidas (UNMAS), así como a todas las autoridades nacionales que completaron nuestros cuestionarios y nos concedieron entrevistas para completar estas orientaciones. Todo nuestro agradecimiento a las personas e instituciones que tan generosamente colaboraron con nosotras en este proyecto, nos brindaron sus comentarios y participaron en nuestra consulta y taller.

Estas orientaciones fueron preparadas por Marion Provencher y Laura Biscaglia, GICHD.

CENTRO INTERNACIONAL DE DESMINADO HUMANITARIO DE GINEBRA (GICHD)  
Guía para combatir la explotación y el abuso sexuales GICHD, Ginebra, 2019  
© GICHD

La designación dada y la presentación del material en esta publicación no implican la expresión de opinión alguna por parte del GICHD sobre la condición jurídica de cualquier país, territorio o grupo armado, o sobre la delimitación de sus fronteras o límites.

# GUÍA PARA LA PROTECCIÓN CONTRA LA EXPLOTACIÓN Y EL ABUSO SEXUALES

CENTRO INTERNACIONAL DE  
DESMINADO HUMANITARIO  
DE GINEBRA (GICHD)

2019

# CONTENIDO

LISTA DE VERIFICACIÓN PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE PEAS	6
<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>11</b>
Propósito	14
Público objetivo	15
Metodología	16
Limitaciones	17
Definiciones clave	17
Estructura	20
<b>1. REDACCIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LA POLÍTICA DE PEAS</b>	<b>23</b>
Contenido fundamental de la política de PEAS	24
Relaciones con socios implementadores	26
<b>2. COMUNICACIÓN CON EL PERSONAL Y PERSONAS BENEFICIARIAS</b>	<b>29</b>
Con el personal	29
Con personas beneficiarias	32
<b>3. HACER DENUNCIAS</b>	<b>37</b>
Canales para hacer denuncias	39
Puntos focales	40
<b>4. PROCESO DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>45</b>
Reacción inmediata a una denuncia	47
Investigar una denuncia	49

<b>5. MEDIDAS DE PREVENCIÓN</b>	<b>55</b>
Contratación del personal	55
Buenas prácticas adicionales	57
<b>6. MONITOREO Y EVALUACIÓN</b>	<b>61</b>
<b>NOTAS FINALES</b>	<b>63</b>
<b>ANEXO I</b>	<b>66</b>
Enfoque de tolerancia cero	66
<b>ANEXO II</b>	<b>69</b>
Política de denuncia de irregularidades	69
<b>ANEXO III</b>	<b>71</b>
Temas rectores para las discusiones de los grupos de enfoque sobre PEAS	71
<b>ANEXO IV</b>	<b>74</b>
Ejemplo de ToR del punto focal de PEAS	74
<b>ANEXO V</b>	<b>78</b>
Orientación sobre el proceso de entrevista	78

# LISTA DE VERIFICACIÓN PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE PEAS

## 1. POLÍTICA DE PEAS

- ⚠ Se anuncia al personal la redacción y / o actualización de la política y se alienta a que aporten;
- ⚠ El contenido de la política se basa en buenas prácticas y establece claramente el comportamiento prohibido;
- ⚠ La política adopta un enfoque de tolerancia cero a la explotación y el abuso sexuales;
- ⚠ Se describe la protección de las personas que denuncian, así como todas las medidas disciplinarias que se aplican en caso de represalias;
- ⚠ Los socios, proveedores y contratistas tienen compromisos similares que cumplen con los estándares mínimos. De lo contrario, el contrato garantiza que se lleve a cabo la PEAS y se les amplíe la comunicación y la formación de la PEAS.

## 2. COMUNICACIÓN CON EL PERSONAL Y LAS CONTRAPARTES

Con el personal:

- ⚠ El personal participa en la creación de mensajes clave que resuman la PEAS;
- ⚠ Los mensajes clave y los mecanismos de denuncia se comunican en la firma del contrato y durante la inducción y sesiones de actualización;
- ⚠ Los puntos focales de PEAS saben cómo adaptar y cuándo enviar mensajes recordatorios al personal.

Con personas beneficiarias:

- ⚠ Los mensajes clave de la política de PEAS se comunican a las personas beneficiarias en los idiomas pertinentes y de una manera culturalmente apropiada;
- ⚠ La forma de comunicación es accesible y utiliza ilustraciones, imágenes y mensajes apropiados e inclusivos;
- ⚠ El personal que realiza actividades de cara a la comunidad tiene acceso a material sensible e inclusivo para difundir mensajes clave.

### 3. MECANISMOS DE DENUNCIA

- ⚠ Los mecanismos de denuncia se crean en consulta con las comunidades y las partes interesadas locales;
- ⚠ Hay muchos canales de denuncia y puntos de contacto claramente identificables adaptados a las necesidades de los diferentes grupos de personas beneficiarias;
- ⚠ Los puntos focales de la PEAS están claramente identificados, cuentan con equilibrio de género y están debidamente capacitados.

### 4. PROCESO DE INVESTIGACIÓN

- ⚠ Todos los rumores, preocupaciones o denuncias se toman en serio;
- ⚠ La confidencialidad es un principio clave en todas las investigaciones y la información se comparte únicamente cuando es necesario conocerla;
- ⚠ Hay una evaluación de la seguridad y necesidades de la víctima de la presunta explotación y el abuso sexuales y todas las demás partes involucradas en la investigación;
- ⚠ El caso se remitirá a las autoridades cuando corresponda, y solo cuando sea posible en condiciones de para todas las partes;
- ⚠ El equipo de investigación se reúne con la persona de la presunta explotación y el abuso sexuales, testigos y el sujeto de la denuncia;
- ⚠ La decisión la toma el equipo de investigación con equilibrio de género;
- ⚠ Se mantienen registros confidenciales de todas las reuniones; el informe final es confidencial.



## 5. MEDIDAS DE PREVENCIÓN

- ⚠ El proceso de selección del personal incluye verificaciones de referencias que cubran el compromiso de las personas candidatas con la PEAS, y preguntas de entrevista sobre la actitud y el conocimiento de PEAS;
- ⚠ Siempre que sea posible, las reuniones con personas beneficiarias se realizan en salas con las puertas abiertas;
- ⚠ La evaluación del desempeño y otras valoraciones del personal incluyen sensibilidad y compromiso con la PEAS.

## 6. MONITOREO Y EVALUACIÓN

- ⚠ Todos los casos se reportan de forma confidencial y anónima en un sistema central de gestión de datos;
- ⚠ La información se compila anualmente para monitorear la implementación de la política e informar cambios futuros;
- ⚠ Hay auditorías y evaluaciones periódicas sobre, o que incluyen, PEAS.



# INTRODUCCIÓN

La explotación y el abuso sexuales por parte de las personas que trabajan en la ayuda humanitaria son algunas de las fallas más graves de protección y son violaciones graves de la responsabilidad del personal humanitario de no causar daño. Si bien los casos de explotación y el abuso sexuales no son una ocurrencia nueva, la ocurrencia generalizada de este fenómeno solo fue expuesta al ojo público en 2002, luego de las acusaciones de explotación y el abuso sexuales por parte de personas que trabajan en la ayuda humanitaria contra refugiados y mujeres y niños/niñas desplazados en África Occidental.<sup>1</sup> Reconociendo que el problema era global, el Grupo de Trabajo del Comité Permanente inter-agencias (IASC, por sus siglas en inglés) sobre la protección contra la explotación y el abuso sexuales (PEAS) se estableció en 2002 con el propósito a corto plazo de aclarar las normas básicas de conducta y establecer prácticas medidas para abordar las faltas de conducta cometidas por el personal de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) y el personal humanitario y de desarrollo afiliado.

En 2003, se publicó el Boletín de medidas especiales del Secretario General de las Naciones Unidas *para la protección contra la explotación y el abuso sexuales*<sup>2</sup> y se convirtió en un documento histórico que describe el enfoque de tolerancia cero de la ONU ante la explotación y el abuso sexuales.<sup>3</sup> Uno de los elementos clave del boletín fue el requisito de notificación obligatoria, que obliga al personal de las Naciones Unidas y a los socios implementadores a comunicar inmediatamente cualquier inquietud o sospecha sobre explotación y el abuso sexuales por parte de sus colegas a través de los mecanismos de reporte establecidos. Mientras tanto, las organizaciones internacionales rápidamente tomaron medidas en la misma dirección, tanto individualmente mediante la adopción de códigos de conducta, sistemas para denunciar y mecanismos de investigación, como colectivamente a través de grupos de coordinación y otras iniciativas.<sup>4</sup>

---

1. Asmita Naik. El escándalo sexual de África Occidental. 2003.

2. Boletín del Secretario General de las Naciones Unidas sobre medidas especiales de protección contra la explotación y el abuso sexuales (ST / SGB / 2003/13). 2003.

3. Ibid.

4. Red de Prácticas Humanitarias. El HAP y la responsabilidad humanitaria. 2003.

Acciones posteriores, como la Declaración de compromiso sobre la eliminación de la explotación y los abusos sexuales *por parte de personal de la ONU y fuera de la ONU*, han reafirmado aún más el respaldo internacional de la PEAS. En 2007, la Asamblea General adoptó una estrategia de las Naciones Unidas sobre asistencia y apoyo a las víctimas de explotación y el abuso sexuales. En 2010, se publicó la *Revisión Global del IASC sobre la protección contra la explotación y el abuso sexuales por parte del personal de la ONU, las ONG, la OIM y la IFRC*. En el seguimiento de la Revisión, se acordó que el Grupo de Trabajo del IASC sobre la PEAS debe tener el mandato de apoyar y monitorear la implementación de las recomendaciones de la Revisión por parte de la comunidad humanitaria.

En los 17 años transcurridos desde que las acusaciones de explotación y el abuso sexuales en África Occidental provocaron indignación en la comunidad internacional, la mayoría de las organizaciones internacionales y diferentes ONG han demostrado su compromiso con la lucha contra la explotación y el abuso sexuales, haciendo eco a las recomendaciones del Boletín del Secretario General de la ONU y del Grupo de Trabajo del IASC, desarrollando políticas, estableciendo procesos de investigación e implementando medidas disciplinarias.

El Boletín del Secretario General de la ONU identificó seis estándares específicos para reflejar el compromiso de las Naciones Unidas de fortalecer la protección y la rendición de cuentas frente a personas beneficiarias afectadas por la crisis. Posteriormente, el IASC los volvió a adoptar de forma independiente como sus [seis principios](#). Gracias al trabajo de Traductores sin Fronteras, los seis principios se han traducido en casi 100 idiomas.

Son los siguientes:

1. “La explotación y el abuso sexuales por parte de personas que trabajan en la ayuda humanitaria constituyen faltas graves y, por lo tanto, son motivo de despido.
2. La actividad sexual con niños/niñas (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 un niño o de una niña no es una defensa.
3. El intercambio de dinero, empleo, bienes o servicios por sexo, incluidos favores sexuales u otras formas de comportamiento humillante, degradante o de explotación, está prohibido. Esto incluye el intercambio de asistencia que se debe a las personas beneficiarias.
4. Las relaciones sexuales entre personas que trabajan en la ayuda humanitaria y las que se benefician de esta ayuda se desaconsejan enérgicamente, ya que se basan en dinámicas de poder inherentemente desiguales. Estas relaciones socavan la credibilidad y la integridad del trabajo de ayuda humanitaria.<sup>5</sup>
5. Cuando una persona que trabaja en la ayuda humanitaria desarrolla preocupaciones o sospechas con respecto al abuso o la explotación sexual por parte de una compañera o compañero de trabajo, ya sea de la misma agencia o no, debe informar dichas inquietudes a través de los mecanismos de denuncia establecidos por la agencia.
6. Las personas que trabajan en la ayuda humanitaria están obligadas a crear y mantener un entorno que prevenga la explotación y el abuso sexuales y promueva la implementación de su código de conducta.

---

5. Los seis principios básicos se remontan a 2002. Desde entonces, muchas organizaciones han optado no solo por desalentar las relaciones sexuales entre personas que trabajan en la ayuda humanitaria y personas beneficiarias, sino por prohibirlas por completo.

7. El personal de gerencia a todo nivel tiene responsabilidades particulares para apoyar y desarrollar sistemas que mantengan este entorno”.<sup>6</sup>

A pesar de estos esfuerzos, la explotación y los abusos sexuales siguen sin ser denunciados y los perpetradores a menudo quedan impunes. El sector de acción contra las minas antipersonal no ha sido ajeno a este fenómeno, con casos de personal acusado de conducta sexual inapropiada hacia personas beneficiarias y en particular de pago a trabajadores/as del sexo. El personal de acción contra las minas antipersonal tiene interacciones extensas con colegas y personas en las comunidades en las que operan, a través de actividades de enlace comunitario, estudios no técnicos, despeje, educación sobre el riesgo de artefactos explosivos y asistencia a las víctimas, por nombrar algunos. Para que los esfuerzos de PEAS tengan éxito, es esencial que todas las partes interesadas involucradas en la acción contra las minas antipersonal sean conscientes de las distintas dinámicas de poder inherentes a las intervenciones humanitarias, y que sus actividades pueden tener el efecto involuntario de introducir o exacerbar dinámicas de poder a nivel local, que pueden aumentar el riesgo de explotación. Ha surgido un consenso sobre la necesidad de formular orientaciones que aborden las necesidades específicas del sector y garantizar que el marco organizativo ponga en primer plano la protección de personas beneficiarias contra la explotación y el abuso sexuales.

## PROPÓSITO

El propósito de estas orientaciones es ayudar al sector de acción contra las minas antipersonal a maximizar sus esfuerzos de la PEAS. Basándose en el contenido de los acuerdos internacionales, las lecciones aprendidas de estudios anteriores, así como las experiencias recopiladas durante este proyecto de investigación, la presente orientación tiene como objetivo traducir los compromisos de alto nivel sobre la PEAS en instrucciones prácticas para el sector de la acción contra las minas antipersonal. Se presenta una muestra de buenas prácticas existentes en el campo, y las recomendaciones formuladas aquí se basan en la información recopilada a lo largo del proceso de investigación. Este documento de orientación proporciona ejemplos

---

6. Comité Permanente Inter-agencias. Seis principios básicos del IASC relacionados con la explotación y el abuso sexuales. 2002.

concretos sobre cómo redactar e implementar mejor las políticas de la PEAS e ilustra cómo los principios descritos pueden ponerse en práctica. Si bien la PEAS es un componente de la protección, este documento no aborda otros temas de protección más amplios como la protección infantil, el acoso sexual en el lugar de trabajo, etc. Cabe señalar que los donantes y socios pueden tener requisitos específicos respecto a la protección contra la explotación y el abuso sexuales, el acoso, la protección infantil, la protección de las personas con discapacidad, las personas mayores y las personas con VIH / SIDA. Para obtener más información sobre áreas de protección más allá de la explotación y el abuso sexuales, consulte las orientaciones desarrolladas específicamente a tal efecto.

## PÚBLICO-OBJETIVO

Las buenas prácticas y recomendaciones que se comparten a continuación están dirigidas a todas las partes interesadas involucradas en las actividades de acción contra las minas antipersonal, desde las autoridades nacionales de acción contra las minas hasta los operadores, tanto nacionales como internacionales, y los socios implementadores, así como las organizaciones que llevan a cabo educación sobre el riesgo de artefactos explosivos y asistencia a las víctimas.

Este documento de orientación también está destinado a consultores independientes y otras personas involucradas en programas de acción contra las minas antipersonal, así como a otros miembros de la comunidad humanitaria y de desarrollo que deseen ampliar su comprensión de cómo prevenir y responder de manera práctica a la EAS a través de políticas sólidas y canales de denuncia, mecanismos de investigación y comunicación efectiva.

# METODOLOGÍA

Para el desarrollo de estas orientaciones, se llevó a cabo una revisión extensa de la literatura de las buenas prácticas existentes, tanto dentro como fuera del sector de la acción contra las minas antipersonal. Además de los informes, las directrices y los artículos, se revisaron los principales códigos de conducta, las políticas de salvaguardia y los mecanismos de notificación de denuncias disponibles al público de varias de las principales organizaciones internacionales y operadores de Acción Contra Minas.

Se distribuyó un cuestionario a las principales partes interesadas de la acción contra las minas antipersonal en Afganistán, Camboya, Colombia, República Democrática del Congo (RDC), Líbano y Ucrania. Estos países fueron seleccionados debido a sus diversos contextos y experiencias, así como para asegurar que la orientación refleje variaciones en diferentes contextos geográficos y culturales. Durante un período de cuatro meses, se recopilaron y analizaron las respuestas al cuestionario, seguidas de entrevistas telefónicas semiestructuradas con una muestra seleccionada de personas encargadas de la PEAS, protección o salvaguarda en MA. Todos los que contribuyeron a la investigación tuvieron la oportunidad de comentar sobre las orientaciones durante el proceso de redacción. Las buenas prácticas presentadas en el estudio provienen de las organizaciones que respondieron a nuestro llamado a testimonios. No pretenden ser exhaustivas, sino que sirven como referencia basada en las experiencias de los actores de acción contra las minas antipersonal.

Los hallazgos preliminares se presentaron en un taller coorganizado por la Misión Permanente de Canadá ante la ONU en Ginebra y el Programa de Género y acción contra las minas (GMAP) durante la 22a Reunión Internacional de Directores de Programas Nacionales de acción contra las minas y Asesores de las Naciones Unidas (NDM-UN) en febrero 2019. Para asegurar un enfoque participativo en el proceso de redacción, el taller se centró en recibir retroalimentación de las autoridades nacionales, la ONU y los operadores sobre la estructura, contenido, formato y medios de difusión del estudio. Finalmente, las orientaciones se basan en recursos existentes para los actores humanitarios, más notablemente el [Manual de referencia de implementación rápida de PEAS de CHS Alliance](#) y las [Directrices para las investigaciones](#).



## LIMITACIONES

Las orientaciones vienen con una serie de limitaciones. Primero, el alcance del estudio se limitó a las buenas prácticas compartidas por los actores de acción contra las minas antipersonal. Debido a la naturaleza sensitiva del tema y la falta de canales disponibles, no se contactó a las/los sobrevivientes de EAS y, por lo tanto, sus experiencias no pudieron integrarse a las orientaciones. En segundo lugar, mientras que algunas organizaciones de acción contra las minas antipersonal tienen una amplia experiencia con PEAS, otras organizaciones sólo recientemente aumentaron su enfoque en PEAS y por lo tanto tenían ejemplos limitados de prácticas para compartir. Finalmente, si bien muchas buenas prácticas son aplicables a una variedad de contextos culturales diferentes, es posible que deban adaptarse a las sensibilidades relacionadas con la EAS en un contexto dado. Las orientaciones están destinadas a ser breves y sencillas y, por lo tanto, no pueden detallar todas las diferentes formas en que se podría adaptar cada recomendación. Es responsabilidad de las partes interesadas en la acción contra las minas antipersonal adaptar las recomendaciones para garantizar que sean efectivas y no causen daño.

## DEFINICIONES CLAVE

**La explotación y el abuso sexuales (EAS)** es una forma de violencia de género i de naturaleza sexual, cometida por personas que trabajan en la ayuda humanitaria contra miembros de una comunidad beneficiaria. Los patrones preexistentes de violencia de género y la desigualdad de género pueden aumentar la vulnerabilidad de la EAS. El término EAS reagrupa dos elementos principales:

1. **Explotación sexual**, que se define como “cualquier abuso real o tentativo de una posición de vulnerabilidad, poder diferencial o confianza, con fines sexuales, que incluyen, entre otros, el beneficio económico, social o político de la explotación sexual de otra persona”.<sup>7</sup> La explotación sexual es un término amplio, que incluye una variedad de actos como

---

7. Equipo de trabajo sobre el glosario de EAS para el Coordinador especial sobre la mejora de la respuesta de las Naciones Unidas a la explotación y el abuso sexuales. [Glosario de las Naciones Unidas sobre explotación y abuso sexuales](#). 2017.

sexo transaccional, solicitud de relaciones sexuales transaccionales y relaciones con característica de explotación. Cualquier individuo que actúe como intermediario en la organización de actos de explotación sexual es igualmente responsable por el mismo tipo de mala conducta;<sup>8</sup>

2. **Abuso sexual**, que se define como “la intrusión física<sup>9</sup> real o amenazada de naturaleza sexual, ya sea por la fuerza o en condiciones desiguales o coercitivas”.<sup>10</sup> El abuso sexual es un término amplio que incluye una variedad de actos como violación, agresión sexual y actividad sexual con menores.

La explotación y el abuso sexuales a menudo se consideran separados del acoso sexual. La EAS ocurre cuando una posición de poder se usa con fines sexuales contra una persona de la comunidad beneficiaria. **Acoso sexual** generalmente se refiere a una conducta prohibida en el lugar de trabajo.<sup>11ii</sup> Siendo que EAS y acoso sexual a menudo se consideran dos tipos diferentes de conducta sexual inapropiada, las personas beneficiarias pueden ser acosadas sexualmente y las y los empleados pueden ser explotadas y abusadas sexualmente. La explotación, el abuso y el acoso pueden superponerse, por ejemplo, en situaciones en las que personas beneficiarias también forman parte de los comités locales o de la mano de obra local, o cuando se emplea intencionalmente a personas explotadas. Por esta razón, la explotación, el abuso y el acoso sexual se pueden abordar juntos en la misma política.

---

8. Humanidad e inclusión. Protección a las personas beneficiarias contra la explotación y el abuso sexuales. 2011.

9. Equipo de trabajo sobre el glosario de EAS para el Coordinador especial sobre la mejora de la respuesta de las Naciones Unidas a la explotación y el abuso sexuales. [Glosario de las Naciones Unidas sobre explotación y el abuso sexuales](#). 2017.

10. Ibid.

11. Ibid.

**Protección contra la explotación y el abuso sexuales (PEAS)** se refiere a las medidas tomadas por una organización para proteger a las personas beneficiarias<sup>iii</sup> y a las comunidades beneficiarias<sup>iii</sup> de la explotación y el abusos sexuales por parte de su propio personal y el personal asociado.<sup>12</sup>

En la revisión de la literatura, surgieron perspectivas divergentes con respecto al uso del término “víctima” y / o “**sobreviviente**”. En ocasiones se prefiere el término sobreviviente, ya que se percibe como un término que empodera e implica fuerza y resiliencia. El término víctima también se prefiere a veces, ya que enfatiza las acciones ilícitas del perpetrador y puede aplicarse en entornos legales, ya que una persona se conoce como **víctima** cuando se violan sus derechos. Aun así, las experiencias varían de persona a persona, y las personas afectadas por la EAS tienen preferencias individuales sobre cómo definirse a sí mismas en relación con el evento. Para mostrar respeto por sus diferentes puntos de vista, la presente publicación usa **víctima** y **sobreviviente** indistintamente para referirse a cualquier persona que haya sufrido de un evento de EAS o intento de ella en su contra. Ninguna designación pretende implicar una falta de fuerza o resistencia o negar la dignidad y la actitud de un individuo.

**Denunciante** se refiere a la persona que presenta la denuncia. Esta persona puede ser sobreviviente de una presunta EAS o una persona tercera que reporta el delito.<sup>13</sup>

**Sujeto de denuncia** es el término utilizado durante el proceso de investigación para referirse al miembro del personal contra el cual se ha presentado la denuncia, alegación o preocupación.<sup>14</sup>

---

12. CHS Alliance. [Manual de referencia rápida de implementación de la PEAS](#). 2017.

13. CHS Alliance. [Directrices para las investigaciones](#). 2015.

14. Ibid.

**La tolerancia cero** es un enfoque muy estricto que obliga a las personas que trabajan en la ayuda humanitaria a denunciar cualquier preocupación o sospecha de explotación y abuso sexuales.<sup>15</sup> También se refiere al compromiso organizacional de tomar en serio e investigar cualquier denuncia que se les informe. Tolerancia cero no significa la ausencia de incidentes de EAS, sino el establecimiento de un entorno en el que se denuncie la conducta sexual inapropiada, y dichos informes se traten con seriedad.<sup>16</sup> La tolerancia cero es también un enfoque institucional por el cual la evidencia de EAS se considera una falta grave y, por lo tanto, resulta en el despido inmediato.

## ESTRUCTURA

Las orientaciones se dividen en seis secciones, cada una de las cuales representa un paso necesario para asegurar la adopción e implementación de las medidas de PEAS.

1. Redacción y actualización de la política de PEAS
2. Comunicación con el personal y personas beneficiarias
3. Mecanismos de denuncia
4. Proceso de investigación
5. Medidas de prevención
6. Monitoreo y evaluación

Cada sección se introduce brevemente con una breve explicación, seguida de recomendaciones clave que guían a las organizaciones a través de la implementación de la PEAS de acuerdo con las mejores prácticas internacionales.

---

15. Boletín del Secretario General de las Naciones Unidas sobre medidas especiales de protección contra la explotación y el abuso sexuales (ST / SGB / 2003/13). 2003.

16. CHS Alliance. [Manual de referencia rápida de implementación de la PEAS](#). 2017.





# 1. REDACCIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LA POLÍTICA DE PEAS

Las políticas de PEAS pueden ser documentos independientes o incluirse dentro de políticas de protección más amplias. Esta sección cubre la creación inicial de la PEAS y otras políticas asociadas, así como sus revisiones y actualizaciones continuas. Una sección adicional describe los componentes centrales de una política de PEAS.

- Las organizaciones deben anunciar la creación, redacción o revisión de su política de PEAS a todo el personal. La consulta del personal crea propiedad, aceptación y sensibilización. Si el personal desea aportar su opinión, se les debe dar la oportunidad de hacerlo. Esto es especialmente relevante para el personal que trabajan en estrecha colaboración con las comunidades, ya que pueden tener conocimientos específicos sobre los posibles desafíos para implementar la política.
  - La redacción o revisión del documento puede ser anunciada a todo el personal por correo electrónico y a través de redes de comunicación interna como intranet o boletines internos; mencionado en todas las reuniones de personal o divisionales; y, cuando corresponda, difundido entre directores, gerentes u otro personal en las oficinas exteriores. Las organizaciones pueden crear una dirección de correo electrónico de contacto, designar una persona de contacto, configurar buzones de sugerencias y / o establecer otras instalaciones para permitir aportes. Para el personal de campo que no tiene acceso a cuentas de correo electrónico profesionales o una conexión a Internet, se debe hacer un esfuerzo especial para difundir la sensibilización, por ejemplo, a través de las cadenas de mando existentes o reuniones de personal.

- Se deben utilizar fuentes confiables como [CHS Alliance](#) como referencia para la elaboración de políticas que respeten las mejores prácticas internacionales. También se pueden encontrar referencias y materiales relacionados con la PEAS en el sitio web del [Grupo de trabajo PEAS](#) (ver Bibliografía). [Traductores sin fronteras](#) han traducido los 6 compromisos básicos a 100 idiomas.

## CONTENIDO FUNDAMENTAL DE LA POLÍTICA DE PEAS

- La política de PEAS debe expresar su compromiso con un **enfoque de tolerancia cero**. Se debe definir el enfoque de tolerancia cero y explicar sus implicaciones. Los requisitos mínimos para lo que debería incluirse en un enfoque de tolerancia cero se pueden encontrar en el Anexo I.
- La política de PEAS debe describir claramente el comportamiento prohibido. Por ejemplo:
  - el intercambio de dinero, empleo, bienes o servicios por sexo está estrictamente prohibido;
  - el uso de los servicios ofrecidos por las personas que trabajan en servicios sexuales, sean estos legales o no en el área de operaciones, constituye explotación sexual y está estrictamente prohibido.
- Para garantizar la protección de niños y niñas, la política de PEAS debe establecer claramente que la actividad sexual con niños/niñas, definida como personas menores de 18 años,<sup>17</sup> constituye explotación y abuso sexuales, ya sea que la actividad sexual con niños y niñas menores de 18 sea legal en el área de operaciones o no. Cualquier otra actividad sexual que involucre a niños o niñas como el tráfico sexual, el cuidado personal y la pornografía infantil también está estrictamente prohibida.

---

17. Asamblea General de las Naciones Unidas. Convención sobre los Derechos de la Niñez. 1989.



- Para alentar al personal a informar inquietudes acerca de la EAS, una política de denuncia de irregularidades debe acompañar la política de PEAS y debe comunicarse claramente a todo el personal.

Las organizaciones tienen la obligación de crear y mantener un entorno que impida la EAS y una política de denuncia de irregularidades sólida y bien publicitada es un componente necesario para desarrollar la estructura y el sistema que mantienen dicho entorno. Para conocer los criterios básicos de una política de denuncia de irregularidades, consulte el Anexo II.

- La política de denuncia de irregularidades debe dejar en claro que una persona que informe una inquietud de EAS “de buena fe y sin ningún motivo oculto” nunca será objeto de represalias, independientemente de si se determina que la afirmación es cierta o no. Debe mencionar claramente las medidas específicas para la protección de las personas denunciantes.
- La política debe enfatizar que todas las denuncias reportadas por el personal serán tratadas con la máxima confidencialidad para proteger a personas denunciantes, testigos y sujetos de la denuncia y así evitar la propagación de rumores que podrían poner en peligro la seguridad o la reputación del personal.<sup>18</sup>
- Además del principio de confidencialidad, la política debe mencionar que se pueden tomar otras acciones para proteger aún más de represalias contra personas denunciantes, testigos y sujetos de denuncia dentro de la organización. Estas acciones, que se tomarán con el consentimiento libre e informado de las personas denunciantes, pueden incluir su reasignación temporal; traslado a otra oficina o función para la cual las personas denunciantes estén calificados; colocación en licencia especial con sueldo completo; y cualquier otra medida de protección que se determine de acuerdo con la capacidad de la organización para garantizar la seguridad y el bienestar del personal informante.

---

18. CHS Alliance. Directrices para las investigaciones. 2015.

- La política de PEAS debe establecer claramente las posibles medidas disciplinarias para el personal que tomen represalias contra personas denunciantes, testigos y sujetos de las denuncias. Las medidas disciplinarias deben adaptarse a cada país de acuerdo con las leyes laborales nacionales, de lo contrario, las decisiones pueden ser impugnadas y los infractores reinstaurados en sus cargos. El personal local e internacional puede estar sujeto a diferentes leyes laborales, y esto debe tenerse en cuenta al desarrollar medidas disciplinarias.
  - Entre los ejemplos de medidas disciplinarias que han adoptado las organizaciones contra el personal que tomaron represalias contra las personas denunciantes se incluyen: pérdida o retención de hasta tres meses de salario básico neto; advertencia por escrito que se mantendrá en el registro personal del personal hasta por cinco años; pérdida de hasta tres pasos a nivel; suspensión con pago parcial o nulo hasta por un mes; reducción de nivel; y despido.
- La Política de PEAS debe mencionar la frecuencia con la que se puede esperar que la política sea revisada y, si es necesario, actualizada. Siempre que se actualice la Política de PEAS, se debe solicitar al personal que la vuelva a firmar. La política también puede mencionar la frecuencia con la que se debe capacitar al personal en PEAS. El personal debe estar actualizado sobre la Política de PEAS cada vez que se actualice.

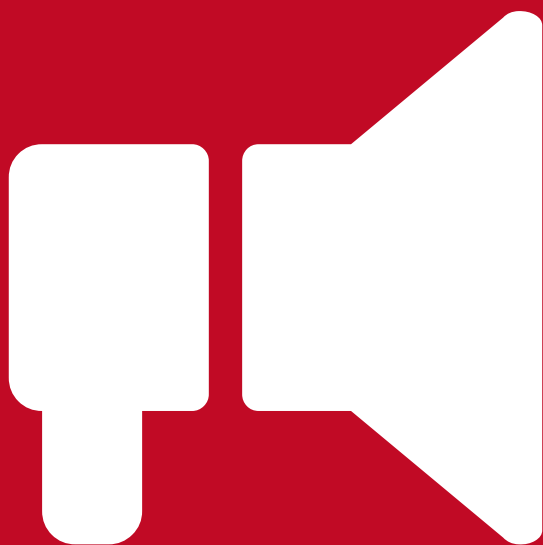
## RELACIONES CON SOCIOS IMPLEMENTADORES

En algunos casos, una organización dedicada a actividades de acción contra las minas antipersonal operará a través de socios, proveedores y contratistas. Es importante asegurar que sus valores organizativos, incluso en relación con la PEAS, estén en consonancia con los compromisos de la propia organización tal como se expresan en el código de conducta y la política de PEAS. Esto debe presentarse como un esfuerzo conjunto para erradicar la EAS, en lugar de imponer la autoridad de una organización sobre la autonomía de otra. El siguiente es un conjunto de pasos mínimos que deben seguir todas las organizaciones que trabajan con socios, proveedores y contratistas.

- Los documentos formales que definen un acuerdo entre la organización y un socio / proveedor / contratista, como contratos y memorandos de entendimiento, deben cubrir PEAS.

Si los socios tienen su propia Política de PEAS y mecanismos relacionados, la organización debe asegurar que estos cumplan al menos con sus estándares mínimos. El mantenimiento de los estándares mínimos de PEAS debe identificarse como un requisito contractual. Los estándares mínimos deben incluir al menos los seis principios básicos del Grupo de Trabajo del IASC y la práctica de un enfoque de tolerancia cero a la explotación y el abuso sexuales.

- Si los socios carecen de una Política de PEAS y / o mecanismos para informar e investigar las denuncias, el contrato debe detallar las formas de garantizar que se lleve a cabo la PEAS. Por ejemplo, el contrato debe especificar si las personas empleadas por los socios pueden utilizar los sistemas para denunciar de la organización contratante para presentar denuncias y / o pueden ser investigados por el equipo de investigación de la organización.
- Los mensajes clave de la Política de PEAS de la organización deben comunicarse a todos los socios, proveedores y contratistas de manera inclusiva, incluida la obligación de que los socios, proveedores y contratistas se adhieran a la Política de PEAS de la organización. Para obtener más información, consulte la Comunicación con el personal y personas beneficiarias (consulte la sección siguiente).



## 2. COMUNICACIÓN CON EL PERSONAL Y PERSONAS BENEFICIARIAS

Un elemento central de una buena implementación de la PEAS es asegurarse de que todas las personas beneficiarias conozcan los mensajes clave de la EAS y cómo informarlos. Para facilitar su comunicación, la política de PEAS debe resumirse en un conjunto de mensajes clave que se difundirán a todo el personal y personas beneficiarias en los idiomas que se utilizan en el área y utilizando una terminología simple y fácil de entender. Se debe hacer un esfuerzo especial para asegurar que el personal y personas beneficiarias con pocas habilidades de alfabetización reciban los mensajes clave en un formato que sean capaces de comprender. Además, las reglas y regulaciones, incluido el funcionamiento de los mecanismos de denuncia, deben estar disponibles al público y ser fácilmente accesibles.

### CON EL PERSONAL

- Los puntos focales de PEAS (véanse los puntos focales a continuación y el anexo III), el personal de recursos humanos (RR.HH.) o cualquier otra persona designada a cargo de la política de PEAS deben explicar personalmente a todos los integrantes nuevos del personal los mensajes clave durante la firma de los contratos de trabajo. Además, los contratos de trabajo deben indicar claramente que el personal puede esperar medidas disciplinarias, incluido el despido, si se sostienen las acusaciones de EAS.
  - También se pueden adjuntar a las políticas un resumen de los mensajes clave traducidos a los idiomas locales para facilitar la comprensión del personal de los valores y reglas fundamentales de PEAS. Si el personal tiene pocas habilidades de alfabetización, se les debe explicar claramente la política y los mensajes clave.

- Todos los puntos de contacto para informar cualquier inquietud de EAS deben estar claramente identificados y comunicados en la firma del contrato.
- En el espacio de la oficina, se pueden exhibir carteles e infografías que resuman los mensajes clave de la política de PEAS en los idiomas locales y que utilicen una terminología simplificada para recordar al personal su compromiso con la protección de personas beneficiarias.
- Una persona designada, idealmente un punto focal de PEAS, o con un puesto designado como oficial de ética u oficial de protección, o un oficial de recursos humanos, debe impartir capacitación sobre PEAS a todo el personal. La misma persona debe ser responsable de mantener actualizados esos módulos. La capacitación puede utilizar escenarios y estudios de casos para capacitar al personal para identificar la EAS y la mejor manera de informarla. Las personas de la alta gerencia deben estar presentes en todos los cursos de formación de PEAS, o al menos intervenir al inicio y al final, para reiterar el compromiso de la organización con PEAS.

El personal de alta gerencia, incluyendo personas directivas y en la gerencia, debe recibir una capacitación de PEAS más avanzada, de acuerdo con sus funciones y responsabilidades de supervisión. Esto debe incluir técnicas para identificar señales de alerta de EAS y para distinguirla de otras formas de violencia sexual y de género. La capacitación debe equiparlos con los conocimientos y las herramientas necesarias para crear y mantener un entorno comprometido con PEAS.

- El personal que pasen un tiempo prolongado y en gran parte sin supervisión con personas beneficiarias, en particular con aquellas en situaciones de vulnerabilidad, deben recibir una formación exhaustiva sobre PEAS. La participación obligatoria debe aplicarse especialmente a las personas empleadas que trabajan en actividades de cara a la comunidad, como enlaces con la comunidad, estudios no técnicos, educación sobre el riesgo de artefactos explosivos y asistencia a las víctimas.

- Los puntos focales deben recordar al personal las políticas existentes y los canales de denuncia con regularidad. Pueden crear programas anuales para enviar recordatorios al personal e institucionalizar estos recordatorios tanto como sea posible, utilizando foros ya existentes, como reuniones anuales de todo el personal, reuniones de gerencia y otros cursos de capacitación o actualización. Los recordatorios deben hacerse al menos dos veces al año y adaptado a los diferentes roles y responsabilidades del personal. Por ejemplo:
  - El punto focal puede enviar un correo electrónico recordando a la gerencia sus funciones y responsabilidades de PEAS, así como dónde encontrar las políticas y las reglas de investigación.
  - El personal operativo puede recibir recordatorios trimestrales a través de una comunicación cara a cara con el personal de gerencia de operaciones, líderes de equipo o representantes de personal de desminado.
- Se debe impartir formación de inducción obligatoria a PEAS a todo el personal nuevo y se debe impartir formación de actualización anualmente o cuando sea necesario. Los materiales de capacitación siempre deben estar disponibles para todo el personal en formato físico o virtual.
  - Los cursos de capacitación deben explicar la diferencia entre violencia sexual y de género, acoso sexual y explotación y abuso sexuales, mensajes clave de PEAS y los diferentes mecanismos de denuncia disponibles en la organización. Al final de los cursos de capacitación, todo el personal debe tener la expectativa de comprender los mensajes clave de EAS y los procedimientos para informar de buena fe cualquier alegación, inquietud o forma de represalia.
- Se puede pedir al personal que vuelva a firmar la Política de PEAS cada año, por ejemplo, durante la capacitación de actualización. Esta práctica puede ser útil especialmente para el personal que ha trabajado para la organización durante mucho tiempo y es posible que no recuerde el contenido central de la Política de PEAS que se firmó años antes.

- El tema del código de conducta y la política de PEAS debe plantearse al menos dos veces al año en las reuniones de gestión. Los puntos focales de PEAS deben poder plantear cualquier problema urgente con la política y su implementación, así como presentar sugerencias de enmiendas cuando sea necesario.

## CON PERSONAS BENEFICIARIAS

- Cuando se trabaja en una comunidad o contexto donde operan muchas organizaciones, estas organizaciones pueden coordinarse para establecer un conjunto de mensajes PEAS clave comunes para comunicarse con las comunidades y evitar mensajes contradictorios o confusos.
- La organización debe identificar, en consulta con las comunidades con las que trabaja, los mensajes clave de la política de PEAS y resumirlos de una manera que sea culturalmente apropiada e inclusiva, para ser compartidos y difundidos a personas beneficiarias en su (s) idioma (s) y utilizando terminología.
  - La política de PEAS y el resumen de los puntos principales deben traducirse a los idiomas locales.

Los mensajes clave de PEAS podrían representarse mediante ilustraciones con palabras clave asociadas que se han redactado en consulta con el personal local y los grupos de personas beneficiarias. También se puede consultar a las organizaciones comunitarias para identificar e ilustrar mejor los mensajes clave.



– Si es necesario, las organizaciones pueden ofrecer acceso a la interpretación de signos u otras formas accesibles de comunicación, particularmente para aquellas personas con discapacidades, incluyendo mentales, intelectuales o sensoriales. Los métodos para asegurar que la información sea accesible para todos y todas incluyen, pero no se limitan a:

- Usar fuentes sans-serif, como Arial, Verdana o Tahoma;<sup>19</sup>
- Usar un tamaño de fuente de 12-14 puntos, como mínimo, o equivalente;
- Mantener un espacio de 1,5 líneas entre líneas de texto;
- Mantener oraciones cortas y favorecer viñetas y números siempre que sea posible;
- Evitar texto claro sobre fondo oscuro.

Tenga en cuenta que un método que hace que la información sea más accesible para un grupo de personas puede tener el efecto contrario en otro grupo. Puede ser necesario emplear varios métodos para garantizar el acceso universal a la información.

- Cada organización debe asegurar que las copias traducidas de los seis principios básicos del IASC, así como la política de la organización y el resumen de los puntos principales, estén disponibles para las comunidades, y que todas las comunicaciones públicas se adapten a la edad, el género, las sensibilidades culturales, los niveles de alfabetización y los idiomas locales.
- Para garantizar que todas las personas beneficiarias se sientan objetivo de los mensajes clave, se pueden utilizar imágenes inclusivas que representen a mujeres, niñas, niños y hombres, personas con discapacidad o de otros grupos minoritarios o marginados.

---

19. British Dyslexia Association. Guía de estilo de dislexia 2018: Creación de contenido apto para dislexia. 2018.

- Una vez que los mensajes clave se han identificado, resumido e ilustrado adecuadamente, la organización debe encontrar formas y canales para difundirlos a las comunidades beneficiarias.
- El personal encargado de las actividades de cara a la comunidad, como los oficiales de enlace comunitarios, debe utilizar este material para explicar los puntos principales y asegurarse de que todas las personas beneficiarias los comprendan. Pueden utilizar las ilustraciones, los carteles y los mensajes clave en las reuniones comunitarias y distribuirlos entre las organizaciones de base comunitaria (OBC), organizaciones no gubernamentales (ONG) e instituciones políticas. Todo el material de comunicación, incluido el resumen de los puntos principales, las ilustraciones y los carteles, debe incluir los canales de denuncia disponibles a las personas beneficiarias, así como números de teléfono y / o direcciones de correo electrónico donde se pueda localizar a los puntos de contacto de la organización. Siempre que sea posible, los canales de denuncia deben identificarse en conjunto con las comunidades.





# 3. HACER DENUNCIAS

Después de la redacción y comunicación de la política, un marco de PEAS eficaz necesita un mecanismo de denuncia exhaustivo que esté bien diseñado e implementado. Debe haber múltiples canales de denuncia, con puntos de entrada en diferentes niveles organizacionales y externos a la organización. Para las organizaciones internacionales con programas en varios países, es importante que, además de un sistema general para reportar denuncias a nivel de la sede, los medios de presentación de denuncias se adapten a las necesidades de personas beneficiarias donde se ejecuta cada programa.

La siguiente es una selección de buenas prácticas y recomendaciones para establecer un mecanismo de denuncias de PEAS que funcione bien y que se base en un procedimiento de denuncia claramente definido, accesible al público y fácilmente comprensible.

- La organización puede consultar con diferentes grupos de mujeres, niñas, niños y hombres a nivel de la comunidad, sobre su comprensión de PEAS, qué situaciones crean más riesgo y cuál es la mejor manera de comunicarse con ellos y ellas. La participación de personas beneficiarias implica su consulta activa antes del proceso de redacción y contribuye a un mayor reconocimiento de PEAS.
  - Las discusiones semiestructuradas y los grupos focales son una herramienta útil para discutir temas delicados como PEAS, ya que los participantes pueden ser introducidos lentamente al tema a través de discusiones más amplias sobre protección. Por ejemplo, el punto de partida de un grupo de enfoque puede ser discutir situaciones que hacen a las personas vulnerables, cuáles son sus necesidades en tales situaciones y las formas en que la organización puede ayudar a aumentar su sensación de seguridad. A medida que avanza la discusión, los y las participantes pueden encontrar más fácil abrirse sobre temas más delicados como la EAS. Para obtener más información, consulte el Anexo III.

Para grupos con necesidades específicas como mujeres solteras, hogares encabezados por niñas o niños, personas mayores o personas con discapacidad, la organización puede realizar grupos focales específicos para identificar, entre otras cosas, los entornos en los que se sienten más en riesgo; sus actitudes hacia la EAS; y las circunstancias en las que se sentirían más cómodas al denunciarlo.

- Para adaptar mejor los canales de denuncia a las necesidades de la población local donde se implementa cada programa, las organizaciones deben consultar con las organizaciones de base comunitaria (OBC) siempre que sea posible. Las organizaciones comunitarias generalmente tienen un conocimiento profundo del contexto local. A menudo, también pueden depender de la confianza de la comunidad, en particular de las organizaciones de base comunitaria (OBC) que ayudan a las y los sobrevivientes, las personas con discapacidad, las niñas/niños y a otros grupos en situaciones de vulnerabilidad.
  - Dentro de los operadores de acción contra las minas antipersonal, los puntos focales de género, los y las funcionarias de enlace comunitarios, los grupos de desminado y otro personal en contacto directo con la población beneficiaria también pueden ofrecer información valiosa sobre cómo desarrollar y adaptar los canales de denuncia para que la población local pueda acceder a ellos.
- Del mismo modo, las redes organizativas, como equipos de trabajo, grupos de trabajo, agrupaciones o subgrupos, pueden ser foros adecuados para plantear el tema de los canales de denuncia apropiados y compartir experiencias y buenas prácticas.
- Para garantizar que la mayor cantidad posible de personas puedan y se sientan seguras de denunciar conductas sexuales inapropiadas, se deben establecer varios canales al mismo tiempo.

# CANALES DE REPORTE DE DENUNCIAS

- Las organizaciones deben diseñar y establecer canales claros para denunciar conductas sexuales inapropiadas que sean fácilmente identificables y de fácil acceso para todas las personas en todo momento, en particular las que se encuentran en situación de vulnerabilidad, teniendo en cuenta si personas beneficiarias tienen acceso a una conexión a Internet o a un teléfono móvil privado. Algunos ejemplos de canales de denuncia incluyen:
  - Direcciones de correo electrónico confidenciales dedicadas y plataformas en línea directas y gratuitas las 24 horas, los 7 días de la semana
  - Servicios de SMS y aplicaciones móviles gratuitos, particularmente útiles en ubicaciones remotas del programa y para personas beneficiarias con discapacidades o problemas de movilidad.
  - Buzones de denuncias
  - Helpdesks o recepción en oficinas de campo
  - Creación de formularios con ejemplos de preguntas clave para facilitar la redacción a los y las denunciantes.
  - Designación de personal de la alta gerencia, personal de campo o puntos focales de PEAS con la formación adecuada
- Los canales de denuncia deben estar disponibles y de fácil acceso tanto para el personal como para las personas beneficiarias. Deben considerar el acceso a los recursos y servicios, así como las sensibilidades culturales. Los canales de denuncia también deben permitir que las personas con diferentes antecedentes educativos, discapacidades y habilidades lingüísticas presenten una denuncia. Deben ser accesibles, transparentes, seguros y confidenciales.

- Todos los canales de denuncia deben explicarse a todo el personal y las personas beneficiarias, junto con cómo utilizarlos. Esto incluye proporcionarles información sobre el proceso resultante, incluso cuándo la o el denunciante debe esperar ser notificado de que su denuncia ha llegado a la organización y será procesada. Por ejemplo:
  - Los buzones de denuncia deben incluir un letrero que indique claramente con qué frecuencia se abre el buzón, quién lo abre y la fecha en la que se realizará la próxima apertura. El servicio de asistencia técnica y la recepción en las oficinas de campo que reciben inquietudes de EAS deben poder explicar cómo se planteará la inquietud dentro de la organización. En el servicio de asistencia técnica y la recepción de denuncias deben trabajar al menos una mujer y un hombre, y deben poder hablar los idiomas locales de las áreas de operaciones.
  - Los números de las líneas directas deben mencionar quién está a cargo de contestar las llamadas telefónicas, incluida la posición del personal dentro de la organización. Se debe asignar esta tarea al menos a dos personas, incluidos al menos un hombre y una mujer. Deben estar capacitados sobre cómo manejar reportes de denuncias y poder hablar los idiomas locales de las áreas de operaciones.

## PUNTOS FOCALES

- Las organizaciones deben establecer una función de punto focal de PEAS. Las responsabilidades específicas de los puntos focales deben ser determinadas por la organización. Incluye capacitación inicial sobre PEAS para el personal, facilitación de la sensibilización en las comunidades beneficiarias y apoyo al desarrollo y / o implementación de mecanismos de denuncia. El punto focal de la PEAS es generalmente una persona designada a quien el personal y la comunidad pueden informar las preocupaciones de la EAS y obtener claridad sobre el proceso de denuncia. El punto focal de la PEAS no debe tomar el papel de investigador de un caso de presunta EAS, al menos no en su propio contexto laboral. Debe haber al menos un hombre y una mujer designados como puntos focales.



- Se debe asignar esta tarea a los puntos focales de la PEAS a los que se puede denunciar las faltas de conducta después de considerar cuidadosamente su carácter, experticia y función dentro de la organización. El conocimiento previo de trabajar con personas en situación de vulnerabilidad, como niñas/niños, personas con discapacidad, personas mayores y LGBTQ +, debe considerarse un valor agregado. Para los puntos focales a nivel de campo, los criterios adicionales a considerar pueden ser la fluidez en los idiomas locales.
- Los puntos focales de la PEAS deben estar adecuadamente capacitados sobre el tema de la EAS y sobre cómo recibir denuncias y enviarlas a las figuras específicas encargadas de identificar si la denuncia amerita o no una investigación. Para obtener más información sobre el papel y las responsabilidades de los puntos focales de PEAS, consulte el Anexo IV.
- Los puntos focales deben establecerse en diferentes niveles de una organización. Para los operadores internacionales, los puntos focales, por ejemplo, deben estar tanto en la sede como en cada programa de país; para las autoridades nacionales y las organizaciones locales, deben estar tanto en la oficina principal como a nivel de campo.
- Los puntos focales deben tener un sistema claro para denunciar de forma ascendente y garantizar una supervisión, acceso y apalancamiento adecuados dentro de la organización. Si procede, los puntos focales pueden distribuirse en diferentes niveles de antigüedad para garantizar que todo el personal pueda comunicarse con ellos y ellas. El personal que se encuentra principalmente en la oficina, como el personal de recursos humanos, puede no ser el más adecuado para ser puntos focales de la PEAS, especialmente a nivel país o campo. Como práctica general, los puntos focales de la EAS deben tener posiciones que permitan la interacción regular con las comunidades beneficiarias.

- El personal que deseen presentar una denuncia en nombre de personas beneficiarias sobre algo que hayan presenciado o que se les haya informado deben ser claramente conscientes del hecho de que saltarse la cadena de mando para informar sospechas de EAS no es una forma de mala conducta. El personal debe poder comunicarse con cualquiera de los puntos focales, no solo con los de su ubicación.

Por ejemplo, si un miembro del personal presenta o recibe una denuncia que realmente no confía en el proceso de investigación de la administración local, debe poder presentar la denuncia directamente al siguiente nivel de mando, como la administración regional o de la sede.





# 4. PROCESO DE INVESTIGACIÓN

La siguiente sección cubre los pasos básicos necesarios para investigar casos de presunto abuso y explotación sexual. Los procedimientos para investigar casos de EAS pueden diferir de una organización a otra. Sin embargo, todas las instituciones deben tener un proceso claro paso a paso al que pueda acceder fácilmente todo el personal relevante, en especial aquellas personas que probablemente estén involucradas en la investigación, como personal directivo, gerentes, personal de recursos humanos y puntos focales. El proceso de investigación debe incluir cómo:

- Evaluar la seguridad, protección y salud de todas las partes interesadas;
- Formar un equipo de investigación;
- Presentar una investigación;
- Reportar sobre los hallazgos de la investigación; y
- Identificar las medidas disciplinarias adecuadas y ofrecer apoyo a la víctima.

El proceso de investigación debe **centrarse en las necesidades de la/del sobreviviente (enfoque centrado en el sobreviviente)** de la presunta EAS y debe considerar su seguridad y las necesidades más urgentes durante el proceso de investigación.

La confidencialidad debe ser un principio rector clave y debe aplicarse durante toda la investigación. Las buenas prácticas han demostrado que un proceso de investigación claro, la seguridad de que el proceso es confidencial y la protección contra represalias pueden aumentar la confianza de personas beneficiarias y el personal para informar los incidentes de EAS.

- Todos los rumores, preocupaciones y denuncias de EAS deben tomarse en serio y tratarse con el mismo rigor y minuciosidad. Todos los rumores e inquietudes también deben abordarse para establecer si ameritan una investigación. Se investiga una inquietud cuando constituye una posible infracción de la política organizativa y hay una víctima de una presunta EAS y sujeto de la denuncia.
  - Las organizaciones no pueden investigar una denuncia sobre una persona que no es contratada por ellas, a menos que un acuerdo de asociación mencione claramente lo contrario. Una persona que presente una denuncia que esté fuera de las responsabilidades de la institución debe ser referida a la organización o mecanismo apropiado que pueda abordar la denuncia.
- Las denuncias anónimas se pueden investigar si hay suficiente información, según lo definido por los estándares de investigación de la organización, para constituir una denuncia y / o si es posible recopilar evidencia para determinar si existe un incumplimiento de la política.
- Se deben desarrollar formularios estandarizados de remisión de denuncias y utilizarlos sistemáticamente para garantizar que se planteen todas las preguntas relevantes y se recopile la información clave. El formulario debe incluir una solicitud explícita de consentimiento firmado por la o el denunciante para que los datos se compartan con otras entidades según corresponda. El [formulario de remisión de denuncias del IASC EAS](#) se puede utilizar como punto de referencia.<sup>20</sup>
- Se deben mantener registros confidenciales escritos para todas las denuncias reportadas dentro de una organización. Todos los datos deben mantenerse confidenciales y cumplir con las regulaciones y políticas de protección de datos. Se debe especificar la cantidad de tiempo que los datos se conservarán en el sistema de la organización.
- Todas las denuncias notificadas deben registrarse en un sistema central de gestión de datos. Consulte la sección sobre seguimiento y evaluación para obtener más detalles.

---

20. IASC. Modelo de formulario de remisión de denuncias (explotación y abuso sexuales). 2004.

# REACCIÓN INMEDIATA ANTE UNA DENUNCIA

- Cuando se presente una denuncia, el punto focal de la PEAS u otro profesional designado debe llevar a cabo una evaluación de las necesidades de la víctima de la presunta EAS y / o denunciante, si se trata de dos personas diferentes. La evaluación de necesidades debe definir sus necesidades de salud y seguridad, los recursos que necesitan, todas las medidas tomadas para garantizar su seguridad y el cronograma para darles seguimiento.
  - Anotar las necesidades de seguridad de la o el superviviente de la presunta EAS y / o denunciante, incluso en relación con sus propios familiares en caso de que también sean víctimas o considerados como potenciales auxiliares en el caso.
  - Anotar el apoyo médico y psicológico que necesita la víctima de la presunta EAS y cómo la organización puede ayudarles a acceder a él.
  - Identifique claramente si el o la sobreviviente de la presunta EAS desea participar en la investigación de la acusación, y en qué capacidad le gustaría estar involucrada/o, para evitar revivir o exacerbar su trauma. Explique claramente que, incluso si el o la sobreviviente de la supuesta EAS no quiere involucrarse, la organización seguirá adelante con la investigación de la alegación, ya que otras u otros sobrevivientes podrían estar involucrados en el caso de una supuesta EAS.
  - Explique claramente el proceso y las medidas que la organización puede tomar para garantizar que esto sea confidencial.
  - Acordar sobre la regularidad y el grado en que la o el sobreviviente de la presunta EAS y / o denunciante desearía mantenerse informado sobre el avance de la investigación, y cuáles canales de comunicación son los preferidos y más adecuados para su seguridad.

- Identificar cualquier otra necesidad específica para asegurar la participación de la o el sobreviviente de la presunta EAS en la investigación, como idioma, interpretación, accesibilidad y el grado de inclusión de las personas que integran la familia si la persona necesita su ayuda. Esto último es especialmente importante en caso de que la víctima de una presunta EAS sufra de deficiencias físicas o intelectuales, o en entornos culturalmente sensibles. Dependiendo del contexto, puede que no sea apropiado o seguro que una niña se reúna a solas con investigadores/as, especialmente hombres, y puede requerir la presencia de un familiar que la apoye. En algunos contextos, las víctimas de una presunta EAS pueden preferir que sus familiares no sean informados de la situación, ya que esto puede ponerlos en riesgo. En todos los casos, la participación de una tercera persona debe basarse en el consentimiento libre e informado de la o el sobreviviente de una presunta EAS para garantizar que se mantenga la máxima confidencialidad. Se puede requerir una toma de decisiones asistida sobre el consentimiento en el caso de adultos que necesitan ayuda o apoyo para tomar decisiones informadas. Para las niñas/niños menores de 16 años o mayores, según las leyes nacionales sobre la edad de consentimiento para compartir información, se debe solicitar el consentimiento de los padres / tutores legales y observar la voluntad de la niña o del niño. En estas situaciones, siempre que sea posible, se debe designar una persona experta externa con amplia experiencia en entrevistas a niñas/niños.
- Cuando sea necesario, la organización debe considerar retirar al personal investigado de su lugar de asignación o poner a la o al sobreviviente de la presunta EAS, a las otras personas denunciantes, testigos o cualquier otra persona que esté inmediatamente en riesgo, en condiciones de seguridad. Los requisitos de seguridad pueden variar para las personas en situaciones de vulnerabilidad, como personas con discapacidad, LGBTQ + y personas mayores, y deben adaptarse para que sus necesidades específicas se vean reflejadas. El sujeto de la denuncia también puede estar en riesgo, especialmente si las acusaciones se hacen públicas, y se debe garantizar su seguridad.



- Poco antes, durante o después de la evaluación de las necesidades de la víctima de la presunta EAS y / o denunciante, la organización puede identificar a una persona de confianza para que sea su punto de contacto. La persona de confianza no tiene que provenir de la organización, pero debe ser alguien en quien confíen tanto la víctima de la presunta EAS como la organización, y que pueda comunicarse de manera efectiva con la víctima de la presunta EAS en su propio idioma si es necesario. La persona de confianza debe ser consciente de la situación de confidencialidad de la organización y del papel clave de la confidencialidad en el caso. Esta persona de confianza puede acompañar a la víctima de la presunta EAS y / o al denunciante durante todo el proceso, incluso durante las entrevistas y otras citas médicas y / o de asesoramiento.

## INVESTIGAR UNA DENUNCIA

- Una vez que se presenta una denuncia, la persona denunciante, la víctima de la presunta EAS y el sujeto de la denuncia deben ser informados formalmente sobre los pasos de la investigación. Esto debe hacerse de una manera que sea fácil de entender para las diferentes categorías de personas, como personas con bajos niveles de alfabetización o discapacidades mentales o intelectuales. El sujeto de la denuncia debe ser consciente de las acusaciones específicas en juego, pero en ninguna circunstancia debe revelarse la identidad de la víctima de la presunta EAS y / u otros denunciantes.

Siempre que sea legalmente posible, es una buena práctica informar al sujeto de la denuncia en el último momento posible, para evitar en la medida de lo posible cualquier posibilidad de represalias o presiones contra denunciantes y testigos. Todo el proceso debe realizarse con la máxima discreción.

- Si procede, se debe informar al superviviente de la presunta EAS de las posibles vías para llevar la denuncia a las autoridades locales para su enjuiciamiento. Antes de hacerlo, el personal debe entender claramente la legislación clave a nivel nacional y, cuando sea relevante, a nivel subnacional, para identificar qué constituye una violación de un derecho en un país

específico, y comprender mejor qué podría / debería posiblemente remitirse a las autoridades. Las implicaciones de la remisión a las autoridades deben explicarse claramente y ser fáciles de entender para los diferentes grupos de personas. Dependiendo de los recursos de las organizaciones y con el consentimiento de la o el sobreviviente, la organización debe ofrecer ayuda y apoyo para garantizar que este proceso se lleve a cabo de manera segura.

- La seguridad de la víctima de la presunta EAS, otras personas denunciadas, testigos y el sujeto de la denuncia debe ser la consideración principal al contemplar la realización de un informe a las autoridades locales. En muchos lugares en donde no se puede confiar en la protección de las autoridades o se puede considerar que causan más daño, una organización puede decidir no remitir la denuncia.
- Se debe designar un equipo de gestión de la investigación con equilibrio de género. Por lo general, debe incluir de dos a tres investigadores/as con amplia experiencia en este campo, además de un intérprete de confianza cuando corresponda. Es fundamental que ninguna de las personas del equipo de investigación participe en las acusaciones, ya sea directa o indirectamente, o que tenga un conflicto de intereses. En tales casos, el equipo de investigación debe tener acceso a recursos adicionales o individuos, especialmente en los casos que involucran la gestión del programa.
  - Estos recursos adicionales pueden incluir puntos focales de PEAS, los oficiales de ética u oficiales de protección a nivel de la sede, o investigadores/as profesionales externos.
- Se debe informar al personal contactados durante el proceso de investigación que cualquier incumplimiento de la confidencialidad dará lugar a medidas disciplinarias. Si se contacta a testigos externos durante el proceso de investigación, también se debe explicar la importancia de la confidencialidad.

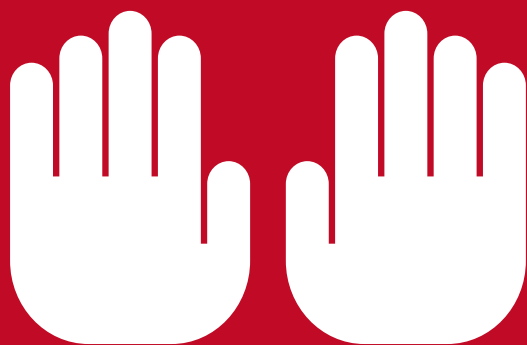
- Una forma de proteger a todas las partes es reemplazar sus nombres por letras y números en todas las comunicaciones escritas. El equipo de investigación debe ser discreto respecto a las investigaciones en curso, por ejemplo, no revelar que están realizando entrevistas, y esto también puede implicar la celebración de reuniones en lugares que garanticen el respeto de la confidencialidad de todas las partes.
- En el caso de violaciones voluntarias de la confidencialidad que puedan poner en riesgo a sobrevivientes de una presunta EAS y / o denunciantes, se pueden utilizar las mismas medidas disciplinarias que las descritas en la política de denuncia de irregularidades.

Es importante tener en cuenta que las denuncias deben discutirse y compararse estrictamente solo cuando sea necesario. Directores/as o gerentes del programa pueden mantenerse informados de los casos en curso con fines de gestión y denuncia, siempre que sea relevante y no estén implicados. Sin embargo, esta no es una parte necesaria de la investigación.

- Se deben mantener en todo momento registros confidenciales por escrito de todas las entrevistas y reuniones que tengan lugar durante el proceso de investigación. Todas las partes involucradas deben conocer este procedimiento y se les debe solicitar su consentimiento libre e informado. Para adultos/as en situaciones de vulnerabilidad, puede ser necesaria la toma de decisiones asistida para dar su consentimiento. Para las niñas/niños menores de 16 años o mayores, según las leyes nacionales sobre la edad de consentimiento para compartir información, se debe solicitar el consentimiento de los padres / tutores legales y observar la voluntad del niño o de la niña.
- El equipo de investigación debe reunirse con la víctima de la presunta EAS y tomar nota de los hechos del hecho, de manera que se respete la capacidad y los deseos de la persona sobreviviente de la presunta EAS. El equipo de investigación también debe reunirse con la o el denunciante, si es diferente de la víctima, así como con los testigos y otros terceros involucrados en el proceso.

- El sujeto de la denuncia tiene derecho a un proceso de investigación justo e imparcial y debe ser entrevistado para poder responder a las acusaciones y proporcionar nuevas pruebas en apoyo de su relato. La identidad de la o el denunciante o la fuente de las pruebas presentadas en su contra no debe ser revelada al sujeto de la denuncia. Para proteger a los testigos y la imparcialidad del proceso de investigación, el sujeto de la denuncia debe ser la última persona en ser entrevistada.
- Toda la información recopilada a lo largo de las entrevistas debe anotarse en un informe que explique la situación, la investigación y los hallazgos. El informe debe evitar la jerga y ser conciso, pero lo suficientemente claro como para que lo entiendan las personas que no han participado en el proceso de investigación, como el personal a nivel de la Sede, incluidos la dirección y los puntos focales de PEAS de la Sede.
- Sobre la base de los datos recopilados a lo largo del proceso, el equipo de investigación debe sacar una conclusión sobre si la acusación está fundamentada e informarla a la gerencia y a los puntos focales apropiados.
- Si se determina que la acusación está fundamentada y en clara violación de la política de PEAS y los compromisos de la organización, se debe aplicar el enfoque de tolerancia cero y se debe despedir inmediatamente a la persona o personas responsables de la EAS.
- Una vez que se toma la decisión y se toman las rectificaciones adecuadas, los puntos focales u otra persona de confianza deben realizar una evaluación de seguimiento de las necesidades de la víctima y / o de otros denunciantes, si se confirman las acusaciones, para asegurar que el comportamiento ha cesado y no sufren represalias por haber denunciado la conducta sexual inapropiada. También es una buena práctica realizar el seguimiento si la investigación encuentra que las acusaciones no estaban sustentadas, ya que la o el denunciante aún puede correr riesgo de represalias. El seguimiento también es una forma para que la víctima, la o el denunciante y cualquier otra persona directamente involucrada en la investigación pueda brindar retroalimentación sobre el proceso y ayudar a informar medidas para fortalecer el mecanismo.

- Según la gravedad de la denuncia, la organización tiene derecho a adelantar la investigación, incluso sin el acuerdo de la persona que denuncia o de la o el superviviente de la presunta EAS. Esta decisión no se toma a la ligera y nunca debe poner en riesgo al sobreviviente de la presunta EAS. Se puede investigar un caso sin la participación de la o el sobreviviente de la presunta EAS.
- Si el sujeto de la denuncia renuncia durante una investigación en curso, se le puede pedir que continúe participando en la investigación. Si se niegan a participar, la investigación puede continuar sin ellos si el acto investigado se cometió presuntamente mientras estaban empleados.
- Si no se puede determinar que se llevó a cabo una EAS, aun así se pueden hacer recomendaciones para evitar que surjan situaciones similares en el futuro.
  - Por ejemplo, la creación de mecanismos para incrementar el diálogo y la comunicación con personas beneficiarias; canales para abordar o rectificar rumores como reuniones individuales con el personal que difunde rumores, comunicaciones oficiales del personal, capacitación de actualización para personal designado, etc.; mecanismos para aumentar la seguridad de personas beneficiarias, como evitar que el personal se reúna con personas beneficiarias a solas; etc.



# 5.MEDIDAS DE PREVENCIÓN

Además de responder a los casos de EAS, las organizaciones deben asegurarse de que existan sistemas efectivos para prevenir la EAS, en la mayor medida posible. Si bien estos mecanismos no pueden garantizar completamente que los casos de EAS no ocurran, la prevención debe ser una de las principales prioridades de las organizaciones para asegurarse de que se eviten tantos casos reales o intentados de conducta sexual inapropiada como sea posible. Algunas situaciones, como trabajar en estrecho contacto con niñas/niños o personas con discapacidad, deben recibir una consideración especial. La prevención debe incluir estrategias para seleccionar personal con una actitud adecuada y buena conducta demostrada, así como el requisito de sensibilizar al personal a través de cursos de formación y talleres regulares. Para que las prácticas de prevención sean tomadas en serio por todo el personal, es fundamental que la cultura, los valores, el liderazgo y la gerencia de la organización reflejen un compromiso firme con la PEAS. Sólo dentro de un entorno propicio y comprometido con la protección podrán las estrategias de prevención desarrollar todo su potencial. Por último, las organizaciones deben asegurarse de que los recursos y las técnicas desarrolladas para la prevención se adapten al contexto cultural, social, político y económico en el que se espera que se implementen.

## CONTRATACIÓN DE PERSONAL

- La organización debe mostrar claramente su compromiso con la PEAS en su sitio web, cuando esté disponible, y en sus valores organizacionales. Se deben incluir compromisos similares para cuidar y proteger a las poblaciones afectadas en los anuncios y descripciones de puestos de trabajo.
- Durante el proceso de selección, los candidatos siempre deben someterse a procesos de preselección y filtrado.

- Las organizaciones deben utilizar una combinación de diferentes fuentes de información, incluidas referencias, antecedentes penales siempre que sea posible y otras verificaciones de antecedentes para mitigar el riesgo de que la información sea incompleta o engañosa. Las referencias deben provenir del personal de gerencia de línea recientes en lugar de árbitros personales o académicos. Una referencia debe ser de la alta gerencia o del departamento de recursos humanos del empleador más reciente. Los formularios de referencia también deben preguntar explícitamente a los empleadores anteriores si se hicieron acusaciones de alguna forma de conducta sexual inapropiada contra el candidato al puesto y si se sostuvieron. Se debe contactar a los árbitros por teléfono para confirmar que proporcionaron la referencia. Su número de teléfono y / o dirección de correo electrónico deben conseguirse de forma independiente a los datos de contacto del árbitro proporcionados por el candidato al puesto.<sup>21</sup>
- Las organizaciones de selección de personal deben hacer un seguimiento de las brechas en el empleo y los despidos, que pueden evaluar la coherencia entre las razones dadas por un candidato para dejar un puesto anterior y la opinión del empleador anterior sobre por qué el candidato se fue, siempre que sea posible.

En el proceso de entrevista, el enfoque de un candidato a la PEAS debe evaluarse mediante preguntas sobre la conducta adecuada hacia personas beneficiarias. Por ejemplo, se le puede preguntar al candidato si tiene conocimiento de los principios básicos de protección, o si conoce las políticas de PEAS y de protección implementadas por las organizaciones entrevistadoras. Se pueden hacer preguntas adicionales, como qué tipo de comportamiento puede hacer que una interacción con personas beneficiarias sea inapropiada o cómo manejarían personalmente una inquietud de explotación y abuso sexuales, para evaluar el conocimiento y la experiencia

---

21. Oficina del Gabinete del Gobierno del Reino Unido. Estándar de seguridad del personal básico de HMG. 2018.



del candidato en el manejo de la PEAS. Estas respuestas pueden utilizarse para complementar las verificaciones personales. Para una guía sobre las preguntas de selección de personal, consulte el Anexo V.

- Para asegurarse de que las personas empleadas despedidas por una organización debido a una conducta sexual inapropiada no sean contratadas de nuevo en una etapa posterior por la misma organización, esta última debe tener registros claros del comportamiento inapropiado del personal y las medidas disciplinarias tomadas.

## BUENAS PRÁCTICAS ADICIONALES

- Todas las reuniones entre el personal y personas beneficiarias deben realizarse a puerta abierta o en espacios públicos, a menos que personas beneficiarias soliciten lo contrario para discutir asuntos privados o delicados. Además, dependiendo del contexto cultural y la sensibilidad del tema, la organización puede considerar que las mujeres se encuentren con mujeres o que equipos mixtos se reúnan con personas beneficiarias. Para personas beneficiarias con discapacidades mentales o intelectuales, es posible que se deba considerar el apoyo adicional de un/a terapeuta o consejero/a especializado/a.
- En las evaluaciones del desempeño de la alta gerencia, puede incluirse el nivel de compromiso con un entorno propicio para la PEAS. Se pueden implementar medidas disciplinarias para los altos directivos que no son receptivos a los requisitos de PEAS.
  - Por ejemplo, si se determina que un/a gerente del programa o una persona que integre la alta gerencia está siendo sistemáticamente negligente o indiferente a las medidas de PEAS, se le podrá solicitar que se someta a cursos de formación o, en el peor de los casos, se verá enfrentado a una acción disciplinaria adecuada.

- Las evaluaciones de desempeño de todos el personal deben cubrir el cumplimiento del marco de PEAS y el cumplimiento de sus requisitos (es decir, asistir a cursos de capacitación obligatorios).
- Las organizaciones pueden establecer o participar en comunidades de práctica a nivel nacional y / o internacional para alentar y facilitar el intercambio de conocimientos y el apoyo de las personas encargadas de las PEAS.
- Se pueden solicitar a miembros del personal, auditores o consultores externos con experiencia que realicen evaluaciones de riesgo, evaluaciones y revisiones de programas de EAS de rutina tanto a nivel país como de campo. Las evaluaciones de riesgos de la EAS deben poder:
  - Reconocer los factores de riesgo de la EAS en el contexto de las operaciones, tanto internas como externas a las actividades de la organización;
  - Identificar a personas beneficiarias y las comunidades beneficiarias con mayor riesgo de EAS;
  - Identificar las prácticas existentes de prevención / mitigación de riesgos disponibles en el contexto de las operaciones y evaluar su calidad y eficacia.
- La EAS también debe incluirse en las evaluaciones periódicas de necesidades y riesgos.
- Para misiones fuera de la sede de la organización, el personal de campo debe ser consciente de lo que se considera un comportamiento apropiado e inapropiado en el contexto de las intervenciones. La capacitación realizada en asociación con organizaciones locales puede ofrecer información adicional.





# 6. MONITOREO Y EVALUACIÓN

El seguimiento y la evaluación requieren esencialmente que todas las denuncias se anoten de forma confidencial, se informen de forma centralizada, se anonimicen y se utilicen para mejorar la notificación y la investigación de las denuncias. Los cambios, mejoras y otras sugerencias relacionadas con PEAS pueden, por tanto, estar fundamentados en evidencia.

- El monitoreo y la evaluación deben realizarse de manera que se respete la confidencialidad de todas las partes involucradas. Por tanto, todos los informes deben ser anonimizados.
- Todas las denuncias deben registrarse e informarse en un sistema central de gestión de datos. Alternativamente, cuando se plantean ante la Sede, la alta gerencia o cualquier punto focal pertinente, todas las denuncias deben registrarse de forma centralizada en el sistema central de gestión de datos correspondiente.
- Las investigaciones deben estar bien documentadas. Los informes, las medidas disciplinarias y las medidas correctivas deben anotarse e informarse en el sistema central. Esto incluye la retroalimentación proporcionada por las víctimas de EAS durante las interacciones de seguimiento.
- Toda la información debe recopilarse y evaluarse anualmente para determinar la prevalencia de incidentes de EAS y su resolución. Este es un paso necesario para evaluar si se respeta la política y si el mecanismo se aplica correctamente. También es crucial identificar si se implementa el enfoque de tolerancia cero, si hay margen de mejora, posibles cambios y revisión de la política y el mecanismo, y la posible necesidad de capacitación sobre el proceso de investigación. Para ello, las organizaciones deben:  
Desarrollar indicadores para medir su desempeño y seguir el progreso a lo largo

del tiempo. Las organizaciones también pueden evaluarse a sí mismas contra un [conjunto de indicadores](#) desarrollado por CHS Alliance, o contratar organizaciones o profesionales con la experiencia necesaria para realizar dichas auditorías.<sup>22</sup>

- El seguimiento y la evaluación tienen como propósito fundamental e informar los cambios que deben discutirse al menos cada dos años en las reuniones de gerencia (consulte la sección Comunicación / Con el personal). Es importante que las decisiones que puedan afectar potencialmente a las o los sobrevivientes de una EAS se basen en pruebas.
- Las evaluaciones, auditorías o evaluaciones de riesgos regulares pueden ser realizadas por personal a nivel sede responsable de la protección o por oficiales de PEAS en el campo. Estas visitas pueden garantizar el cumplimiento de la política interna de PEAS, aumentar la transparencia y la responsabilidad, y permitir el intercambio de buenas prácticas internamente.

---

22. CHS Alliance. Auto evaluación. 2019.

# NOTAS FINALES

- i Para definir la EAS, es necesario comprender la violencia de género y cómo ciertos grupos son más vulnerables a ella. La violencia de género es “un término general para cualquier acto dañino que se perpetra contra la voluntad de una persona y que se basa en diferencias (de género) atribuidas socialmente entre hombres y mujeres”. (Comité Permanente entre Organismos. Grupo de trabajo de PEAS. Definiciones).

La violencia de género comprende la violencia física, psicológica, emocional, socioeconómica y sexual, así como las prácticas tradicionales nocivas. Las diferentes formas de violencia no son mutuamente excluyentes y pueden ocurrir al mismo tiempo y reforzarse entre sí. Si bien las mujeres, niñas, niños y hombres pueden ser víctimas de la violencia de género, una mayoría desproporcionada de las víctimas a escala mundial son mujeres y niñas (Asamblea General de las Naciones Unidas).

Declaración sobre la Eliminación de la Violencia contra la Mujer [a / RES / 48/104]. 1993). Además, algunas categorías de mujeres, como las pertenecientes a grupos minoritarios, las mujeres migrantes o las mujeres con discapacidad, por nombrar algunas, están especialmente en riesgo de sufrir violencia de género. Un enfoque interseccional considera factores como la edad, la raza, el grupo étnico, la nivel socio-económico, el nivel de pobreza, la orientación sexual, urbano / rural, la capacidad / discapacidad, el idioma y la religión para identificar cómo la opresión está interconectada y cómo el género y otros aspectos de la diversidad deben considerarse en relación unos con otros (Kimberlé Crenshaw. Mapeo de los márgenes: Interseccionalidad, políticas de identidad y violencia contra las mujeres de color. 1991).

- ii El acoso sexual implica cualquier avance sexual no deseado, solicitud de favores sexuales o cualquier conducta verbal, no verbal o física de naturaleza sexual que se pueda percibir razonablemente como una ofensa o humillación a otra persona. Cuando se intenta o se realiza un acto sexual, puede ir más allá del acoso sexual y considerarse agresión sexual. (sobre la [explotación y el abuso sexuales](#), julio de 2017). [Comprensión de las diferencias entre explotación y abuso sexual, acoso sexual y violencia sexual y de género](#). IASC, 2016.

- iii Las personas beneficiarias o comunidades beneficiarias son miembros de la comunidad que reciben asistencia o son parte de la población afectada que la organización busca ayudar. (CHS Alliance. Libro de referencia rápida de implementación de PEAS. 2017).





# ANEXO I

## ENFOQUE DE TOLERANCIA CERO

El enfoque de tolerancia cero es un enfoque estricto que se refiere al compromiso de una organización de tomar en serio e investigar cualquier denuncia de explotación y abuso sexuales (EAS) que se le informe. Obliga a las personas que trabajan en la ayuda humanitaria a denunciar cualquier inquietud o sospecha de explotación y abuso sexuales. La tolerancia cero es también un enfoque institucional por el cual la evidencia de EAS se considera una falta grave y, por lo tanto, resulta en el despido inmediato. Debe contener lo siguiente:

## EL ALCANCE DE APLICACIÓN DEL ENFOQUE

El enfoque de tolerancia cero se aplica a todo el personal de la organización y a cualquier personal relacionado. La organización también debe especificar si la tolerancia cero se aplica a los socios y contratistas. Se aplica a todo el personal en todo momento, incluso fuera del horario laboral, tanto dentro como fuera del lugar de trabajo.

## DEFINIR CLARAMENTE LA PROHIBICIÓN DE EXPLOTACIÓN Y ABUSO SEXUAL Y SUS DIFERENTES FORMAS

Todo el personal de la organización y cualquier personal relacionado tiene el deber de cuidar a las personas beneficiarias y las comunidades donde operan. El personal tiene estrictamente prohibido cometer cualquier forma de EAS, que constituya actos de mala conducta grave. La actividad sexual con personas menores de 18 años está prohibida independientemente de la mayoría de edad local o el consentimiento y no será tolerada.

El intercambio de dinero o servicios, incluido el intercambio de asistencia, por sexo también se considera EAS y no será tolerado. Las relaciones sexuales entre el personal y personas beneficiarias están fuertemente desaconsejadas / prohibidas ya que se basan en dinámicas de poder desiguales o situaciones de desigualdad y dependencia.

## DEBERES DEL PERSONAL

Todo el personal de la organización y cualquier personal relacionado debe participar en la creación y mantenimiento de un ambiente seguro que contribuya a prevenir la EAS. El personal de gerencia tiene el deber específico de garantizar que el enfoque de tolerancia cero y la política de PEAS se implementen y se cumplan. El personal contratado y cualquier personal relacionado tiene la obligación de reportar cualquier inquietud o sospecha sobre EAS a través de los mecanismos de reporte establecidos.

## DEBERES DE LA ORGANIZACIÓN

La organización se compromete a proteger la confidencialidad del personal y cualquier personal relacionado que informa sobre inquietudes o sospechas de EAS. La organización se compromete a tomar en serio e investigar cualquier acusación que se les informe. La evidencia de que se llevaron a cabo actos de EAS dará lugar a acciones disciplinarias, incluido el despido inmediato. Los perpetradores dentro de la organización serán responsables por sus acciones, incluida una posible remisión a las autoridades locales si corresponde.

# ANEXO II

## POLÍTICA DE DENUNCIAS DE IRREGULARIDADES

La política debe estar contenida en un documento único que sea fácil de encontrar y acceder en el sitio web público de la organización. La política debe traducirse en todos los idiomas locales pertinentes, ser accesible para las personas con discapacidades y para quienes no tienen acceso a una conexión de red y ser fácil de entender. Se debe aumentar la sensibilización sobre el contenido de la política a través de boletines internos, sesiones de información, cursos de capacitación, durante las reuniones de todo el personal y de la división, y otros canales, según corresponda. La siguiente es una lista no exhaustiva de características clave que deben figurar en cualquier política de denuncia de irregularidades para informar sospechas o inquietudes sobre explotación y abuso sexuales (EAS).

- La política debe especificar su alcance e incluir definiciones clave que sean relevantes para comprender su contenido, incluyendo 'denuncia de irregularidades', 'EAS' y 'Cadena de mando';
- Se debe incluir o adjuntar a la política un resumen de los mensajes clave de la política o los documentos de PEAS;
- Se pueden tener en cuenta imágenes, tablas y otros tipos de ilustraciones para facilitar la comprensión del contenido de la política;
- La política debe explicar de una manera clara y fácil de entender dónde, cómo y a quién informar sobre cualquier conocimiento, preocupación o sospecha de EAS. Esto es especialmente importante para las organizaciones que no cuentan con un mecanismo centralizado designado para recibir denuncias;

- Debe declararse el compromiso de tratar seriamente e investigar cada denuncia recibida. La política debe explicar cuándo la o el denunciante debe esperar recibir una respuesta sobre la recepción de su denuncia por parte de los responsables de investigar las denuncias.
- Se deben proporcionar ejemplos del tipo de participación futura e información adicional que se pueda requerir de la persona que denuncia. Incluyen:
  - ¿Qué presuntamente sucedió, cuándo y dónde?
  - ¿Quién es la persona afectada? ¿Cuál es su condición?
  - ¿Hay testigos? ¿Quiénes son? ¿Intervinieron para evitar que se produjera la presunta falta?
  - ¿Alguien tiene conocimiento de la intención de la o el denunciante de denunciar una acusación relacionada con esta mala conducta específica?
  - ¿Desea la o el denunciante permanecer en el anonimato durante la investigación (solo se aplica si la organización actúa sobre denuncias anónimas)?
  - ¿La o el denunciante teme represalias? ¿Por parte de quién? ¿Qué ayudaría la persona denunciante a sentirse más segura?
- La política debe indicar claramente que saltarse la cadena de mando para denunciar acusaciones no es motivo de acción disciplinaria. También debe especificar los canales apropiados para informar las acusaciones contra cualquier función que pueda implicar un conflicto de intereses en el manejo del problema, por ejemplo, una denuncia contra el Oficial de Denuncias, el Punto Focal de PEAS o la o el jefe de la organización;
- Se debe declarar un compromiso organizacional para proteger la confidencialidad, la situación laboral y los derechos legales de la o el denunciante;

- La organización debe explicar claramente su compromiso firme con prevenir, proteger y sancionar cualquier forma de represalia contra la o el denunciante. Se pueden proporcionar ejemplos de diferentes tipos de represalias para facilitar la comprensión de qué acciones y comportamientos adversos no tolerará la organización. Ejemplos de represalias incluyen:
  - Despido injustificado;
  - Degradación injustificada;
  - Negación injustificada de compensación por horas extras, vacaciones anuales o ascensos;
  - Reducción injustificada del salario o de las horas de trabajo;
  - Cambio injustificado en las tareas laborales;
  - Intimidación, acoso, amenazas, acoso y aislamiento;
  - Marcar en lista negra (tratar intencionalmente de reducir las posibilidades de que la o el denunciante obtenga un empleo futuro).
- Los canales y modalidades apropiados para denunciar las represalias deben indicarse en la política. Suelen ser los mismos canales que se utilizan para reportar denuncias. Deben estar disponibles varios canales para garantizar que el personal pueda denunciar las represalias independientemente de la ubicación, el acceso a la conexión de red, el idioma (s), el nivel de educación, las habilidades de alfabetización, las discapacidades y otros factores relevantes;
- Las medidas disciplinarias para el personal que toman represalias contra las personas denunciadas deben estar claramente identificadas y mencionadas en la política, para adaptarse en función de la gravedad.

# ANEXO III

## TEMAS RECTORES PARA LAS DISCUSIONES DE LOS GRUPOS DE ENFOQUE SOBRE PEAS

Las discusiones de grupos focales (DGF) pueden ser una forma poderosa de recopilar los puntos de vista de personas beneficiarias sobre cómo comunicarse mejor con personas beneficiarias y adaptar los canales de denuncia. Dependiendo del contexto, las preguntas de discusión de los grupos focales deben adaptarse y los conceptos clave deben explicarse de una manera que sea accesible para todos y todas, independientemente del nivel educativo. A continuación, se incluye una lista de temas rectores para recopilar información sobre las percepciones de EAS y la seguridad:

- ¿Cómo nombran, comprenden y experimentan las personas la seguridad personal? ¿En qué se diferencia de no sentirse seguro?
- ¿Qué comportamiento los hace sentir inseguros? ¿Existen circunstancias específicas en las que temen por su seguridad?
- ¿Hay actividades diarias que no pueden hacer porque no se sienten seguros al realizarlas? ¿Hay cosas que deben hacer de todos modos a pesar de que los hace sentir inseguros?
- ¿Hay lugares específicos que evitan porque se consideran peligrosos?
- ¿Quiénes son las personas a las que pueden acudir si quieren compartir algo que les sucedió? ¿Con quién creen que pueden hablar y discutir?
- ¿Hay lugares / personas / estructuras que puedan usar después de que se les haya cometido un comportamiento indebido?

- ¿Cuál es su experiencia interactuando con ONG? ¿Cuáles conocen mejor? ¿En cuáles confían más?
- ¿Cuál es su experiencia interactuando con personas que trabajan en la ayuda humanitaria? ¿Tienen en general buenos sentimientos hacia las personas que trabajan en la ayuda humanitaria?
- ¿Se han enfrentado a personas que trabajan en la ayuda humanitaria que hacen cosas que son perjudiciales, incluso sin querer?
- ¿Cuáles son las formas que estas personas consideran aceptables para para que las personas que trabajan en la ayuda humanitaria actúen respecto a ellas? ¿Qué formas son inaceptables?
- ¿Conocen las políticas que tiene su organización, como el código de conducta y / o la política de PEAS?
- Después de que a las personas que trabajan en la ayuda humanitaria les digan cuáles comportamiento son aceptables e inaceptables, ellas están de acuerdo? ¿Falta algo? ¿Hay situaciones / actividades que creen que pueden ponerlos en un riesgo especial de comportamientos inaceptables?
- Si ven a una persona que trabaja en la ayuda humanitaria haciendo algo indebido, ¿saben dónde deben denunciarle? ¿Dónde y cómo se sentirían cómodos denunciando ese comportamiento?

## ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS

Las preguntas de las Discusiones de Grupos Focales (DGF) se pueden convertir en actividades para recopilar más información sobre el contexto local. Esto también puede ayudar a facilitar las discusiones sobre un tema delicado como la EAS y hacer que personas beneficiarias se sientan cómodas discutiendo en grupos. Aquí están algunos ejemplos:



- Tabla de actividades diaria: Las personas que integran el DGF pueden discutir o dibujar sus actividades diarias cronológicamente. El/la facilitador/a puede hacer preguntas sobre la movilidad de los y las participantes, tareas, áreas de viaje, etc. y evaluar la vulnerabilidad y la seguridad.
- Calendario estacional: Se pide a los y las participantes que discutan o dibujen sus diferentes tareas y movimientos de acuerdo con el cambio de estaciones y la migración. El/la facilitador/a puede identificar rutas de viaje, cambios de clima, períodos de trabajo duro, períodos en los que tienen menos acceso a los recursos y cambios en las actividades que pueden resultar en una mayor vulnerabilidad.
- Ejercicio de clasificación: Las personas que integran el DGF deben clasificar a las personas / organizaciones en función del nivel de confianza que tendrían hacia ellos cuando informan sobre comportamientos indebidos y EAS.

# ANEXO IV

## EJEMPLO DE TOR DE PUNTO FOCAL DE PEAS

### INTRODUCCIÓN

Las responsabilidades del Punto Focal de PEAS son determinadas por la organización. Incluye capacitación inicial sobre PEAS para el personal, facilitación de la sensibilización en las comunidades beneficiarias y apoyo al desarrollo y / o implementación de mecanismos de denuncia. El punto focal de la PEAS es generalmente una persona designada a quien el personal y la comunidad pueden informar las preocupaciones de la EAS y obtener claridad sobre el proceso de denuncia. Debe haber al menos un hombre y una mujer designados como puntos focales.

Se debe asignar esta tarea a los puntos focales de PEAS a los que se puede denunciar la mala conducta después de considerar cuidadosamente su carácter, experiencia y función dentro de la organización. Deben estar adecuadamente capacitados para recibir y reportar denuncias.

La designación de Punto Focal es una posición. Se puede asignar al personal existente o se puede contratar personal nuevo para llevarlo a cabo. La definición del rol como asignación a tiempo completo o parcial dependerá de las necesidades específicas del área.

## COMPETENCIAS Y EXPERIENCIA

El punto focal necesita un fácil acceso a la alta gerencia para poder efectuar cambios y, por lo tanto, normalmente deberá ser nombrado en un nivel de jerarquía apropiado.

El Punto Focal deberá tener las siguientes competencias y experiencia: integridad, objetividad y competencia profesional comprobadas; sensibilidad demostrada hacia la diversidad cultural y las cuestiones de género; dominio de los idiomas relevantes; experiencia demostrada trabajando directamente con las comunidades locales; habilidades de comunicación comprobadas. En el momento de su nombramiento, el Punto Focal recibirá capacitación específica sobre protección contra la explotación y el abuso sexuales.

Además de las tareas anteriores, el punto focal de PEAS llevará a cabo cualquier actividad adicional necesaria para abordar la explotación y el abuso sexuales.

## DEBERES Y RESPONSABILIDADES INTERNAS

- El Punto Focal promoverá activamente la protección contra la explotación y el abuso sexuales de acuerdo con la política de PEAS;
- Servir de enlace con la o el jefe de la oficina / representante de país para asegurar el entendimiento conjunto de su función de punto focal y crear un plan de trabajo para el punto focal;
- Resuma los mensajes principales de la política de PEAS e identifique formas de comunicarlos al personal. Los mensajes deben comunicarse de acuerdo con las diferentes funciones y responsabilidades del personal;
- Proporcionar sesiones de sensibilización para el personal;

- Proporcionar y dar seguimiento a la capacitación inicial obligatoria de PEAS a todo el personal nuevo y capacitación de actualización proporcionada anualmente o cuando sea necesario. Proporcionar y poner a disposición material de formación para todo el personal en formato físico o virtual;
- Apoyar el desarrollo de procedimientos internos para que el personal reporte incidentes;
- Facilitar la sensibilización de las comunidades locales sobre la EAS, sus derechos y cómo denunciar incidentes.

## PREVENCIÓN

Se debe asegurar que la identidad del Punto Focal sea conocida en toda la organización y que el contacto o las formas de llegar al Punto Focal estén ampliamente disponibles.

- Cuando corresponda, solicitar que el personal firme la Política o Código de Conducta de la organización que prohíbe claramente los actos de explotación y abuso sexuales y los obliga a reportar sospechas o evidencia de tales actos;
- Proporcionar sesiones de sensibilización sobre la EAS para todo el personal de forma regular, incluso para las personas recién llegadas;
- Hacer recomendaciones apropiadas a la gerencia para mejorar las estrategias de prevención;
- Con Recursos Humanos y la Gerencia, garantizar que se establezcan y apliquen procedimientos para evitar la contratación de personas que tengan antecedentes de delitos de EAS;
- Trabajar con el personal de Recursos Humanos para incluir contenido de PEAS en las sesiones de inducción del personal.

# SISTEMAS PARA REPORTAR

El punto focal debe garantizar la disponibilidad de uno o más sistemas para reportar, incluidos, entre otros:

- Direcciones de correo electrónico confidenciales dedicadas y plataformas en línea;
- Líneas directas gratuitas 24 horas al día, 7 días a la semana;
- Servicios de SMS y aplicaciones móviles gratuitos, particularmente útiles en ubicaciones remotas del programa y para personas beneficiarias con discapacidades o problemas de movilidad;
- Buzones de denuncias;
- Helpdesks o recepción en oficinas de campo;
- Formularios con ejemplos de preguntas clave para facilitar la redacción de los y las denunciantes;
- La alta gerencia, el personal de campo o los puntos focales de PEAS designados con la capacitación adecuada.

# ANEXO V

## ORIENTACIÓN SOBRE EL PROCESO DE ENTREVISTA

Un aspecto clave para prevenir la explotación y el abuso sexuales es el examen cuidadoso de la idoneidad de los candidatos que solicitan un puesto dentro de la organización. Hay muchas prácticas que contribuyen a una selección segura, como indicar claramente el compromiso de la organización con la PEAS en los anuncios de empleo y el requisito de referencias de empleadores anteriores que incluyan preguntas sobre el comportamiento del candidato para señalar posibles motivos de preocupación. Otro momento crucial dentro de la selección segura es el proceso de entrevista, cuando el empleador puede tener una conversación con el candidato. Este es un buen contexto para verificar la idoneidad del candidato no solo para el puesto que solicitó, sino también en relación con sus estándares éticos y su enfoque hacia PEAS.

Antes del proceso de entrevista, el panel de entrevistas debe acordar una serie de preguntas para hacer a todos los candidatos en relación con PEAS. Estos deben adaptarse a los términos de referencia del puesto, con énfasis en PEAS y requisitos de protección más amplios para trabajos que requieran una amplia interacción con las comunidades beneficiarias. Se debe dar prelación a preguntas abiertas sobre las preguntas con una respuesta de sí / no para que el candidato dé una respuesta completa y detallada. Con el consentimiento del candidato, se debe grabar la entrevista y / o tomar notas de las respuestas proporcionadas. Para fines de prevención de la EAS, la entrevista debe abordar los siguientes puntos:

- Brechas en el historial laboral del candidato;
- Inquietudes o discrepancias que surjan de la información proporcionada por el candidato y los árbitros;

- Comprensión y actitud hacia PEAS y los estándares de conducta de la organización;
- Qué constituye un comportamiento aceptable e inaceptable en relación con personas beneficiarias;
- Motivaciones para trabajar en la organización y, en caso de trabajos de cara a la comunidad, motivaciones para trabajar con personas beneficiarias;
- Brindar al candidato la oportunidad de revelar o discutir cualquier cosa que considere relevante y pueda estar sujeta a mala interpretación, en particular si la entrevista tiene lugar antes de que se contacte a los árbitros.

## PREGUNTAS DE EJEMPLO PARA ENTREVISTAS

La siguiente es una lista de posibles preguntas de la entrevista relacionadas con PEAS, que se adaptará al contexto local, el nivel de educación de los candidatos, el tipo de trabajo y otros factores relevantes, según corresponda:

- ¿Qué cree que constituye un entorno laboral seguro y propicio?
- ¿Puede proporcionar algunos ejemplos de cómo ha contribuido en su trabajo anterior a hacer de la organización un entorno más seguro para personas beneficiarias? ¿Cómo contribuiría a hacer de nuestra organización un entorno más seguro para personas beneficiarias?
- ¿Cómo se han beneficiado / se beneficiarían personas beneficiarias del contacto con usted?
- ¿Cuáles procedimientos / mecanismos puede implementar una organización para proteger a personas beneficiarias del riesgo de EAS?
- ¿Cómo se siente cuando alguien tiene una opinión diferente a la suya? ¿Cómo se comporta en esa situación?

- ¿Alguna vez se sintió incómodo con el comportamiento de un colega hacia personas beneficiarias? ¿Cuáles fueron sus preocupaciones? ¿Cómo reaccionaste? ¿Se resolvió el problema? ¿Cómo?
- ¿Alguna vez ha participado en una capacitación sobre PEAS / protección / anti-acoso y, de ser así, cuándo? ¿Qué opina sobre este tipo de cursos de formación?
- ¿Cuál es su opinión respecto a las personas beneficiarias que hacen acusaciones contra el personal?





Publicado gracias al generoso  
apoyo del Gobierno de Canadá

Canada



**CENTRO INTERNACIONAL DE DESMINADO  
HUMANITARIO DE GINEBRA (GICHD)**

Maison de la paix, Tower 3, Chemin Eugène-Rigot  
2C PO Box 1300, CH – 1211 Geneva 1, Switzerland



[info@gichd.org](mailto:info@gichd.org)

[gichd.org](http://gichd.org)