ACADEMIA HUMANITARIA · HUMANITAIRES JOBS

Transversalización de la protección, PSEA y salvaguarda de la infancia

Manual completo

Formación certificada de 2 días: integrar la protección en cada actividad, derivar a una persona a los servicios adecuados, aplicar los seis principios fundamentales del IASC sobre la protección contra la explotación y el abuso sexuales (PSEA) y proteger a la infancia, con una evaluación final y un certificado verificable.

https://humanitairejobs.org/es/academia/protection-psea/

Documento gratuito de la Academia Humanitaria. Puede imprimirse y compartirse libremente con fines de formación, sin modificaciones.

-

Índice

1. Día 1 : La protección en todas las actividades
2. Día 2 : PSEA y salvaguarda de la infancia
3. Día 3 : Dirigir la PEAS y gestionar casos sensibles

Día 1 : La protección en todas las actividades

Objetivos

- Explicar los cuatro principios de la transversalización de la protección.
- Utilizar una ruta de derivación (remisión).
- Aplicar los principios rectores ante una revelación de violencia.

¿Qué es la transversalización de la protección?

La **transversalización de la protección** (*protection mainstreaming*) consiste en integrar principios de protección en **todas** las actividades humanitarias (agua, salud, distribuciones, alojamiento…), incluso cuando el proyecto no es un proyecto de protección. No es tarea exclusiva de los especialistas: es responsabilidad de todos.

El Clúster Global de Protección establece cuatro elementos:

1. **Seguridad, dignidad y «no hacer daño»**: evitar que la asistencia exponga a las personas a riesgos (lugar de distribución peligroso, letrinas sin iluminación, listas de personas beneficiarias que circulan).
2. **Acceso efectivo**: la asistencia llega a todo el mundo, sin discriminación, incluidas las personas mayores, con discapacidad o marginadas.
3. **Rendición de cuentas**: informar, recoger la retroalimentación y las quejas, y darles respuesta.
4. **Participación y empoderamiento**: involucrar a las personas en las decisiones y reforzar sus propias capacidades de protección.

Ejemplos concretos

- Letrinas separadas para hombres y mujeres, con cerrojo interior e iluminación.
- Distribución en horarios que permitan volver a casa antes del anochecer, filas prioritarias para las personas vulnerables.
- Puntos de agua ubicados tras consultar a mujeres y niñas sobre los trayectos seguros.
- Datos personales protegidos: listas no expuestas públicamente, archivos protegidos con contraseña, intercambio solo cuando sea necesario.
- Información en los idiomas locales y en formatos accesibles (oral, imágenes).

Derivar: la ruta de derivación

Una **ruta de derivación** (*referral pathway*) es la lista actualizada de los servicios disponibles en la zona (salud, apoyo psicosocial, asistencia jurídica, refugio seguro, protección de la infancia), con contactos y condiciones. Por lo general la mantiene el Clúster de Protección o el subclúster de VBG.

El personal no especializado no investiga ni presta atención directa por sí mismo: **informa** a la persona de los servicios existentes y, **con su consentimiento**, la deriva a ellos.

Ante una revelación: principios rectores y primeros auxilios psicológicos

Si una persona le revela una situación de violencia (incluida la violencia basada en género), aplique los **principios rectores**:

- **Seguridad** de la persona ante todo;
- **Confidencialidad**: la información solo se comparte con su consentimiento informado, y únicamente lo necesario;
- **Respeto** de sus decisiones y de su dignidad;
- **No discriminación**.

Los **primeros auxilios psicológicos** (OMS) se resumen en tres verbos: **observar** (seguridad, necesidades urgentes), **escuchar** (sin presionar ni juzgar, sin hacer preguntas sobre los detalles), **conectar** (con los servicios y los allegados que pueden ayudar).

Qué evitar: pedir que cuente los detalles, tomar fotos, prometer lo que no se puede cumplir, confrontar al agresor, hablar de ello con colegas no implicados.

Analizar los riesgos de protección de una actividad, paso a paso

La transversalización de la protección no se decreta: se demuestra actividad por actividad. El método que se presenta a continuación retoma la lógica del kit de herramientas para la transversalización de la protección del Clúster Global de Protección (CGP) y de la política del IASC sobre la protección en la acción humanitaria (2016): identificar, en cada etapa de una actividad, lo que puede exponer a las personas a un riesgo o excluirlas, y después presupuestar y dar seguimiento a las medidas de mitigación. Se aplica por igual a un proyecto de WASH, a una clínica móvil o a una transferencia monetaria.

Paso 1: desglosar la actividad en etapas concretas (media jornada, en equipo)

No se razona sobre «la distribución» sino sobre sus etapas reales: información a la comunidad, registro, verificación, convocatoria, trayecto de ida, espera, entrega, trayecto de vuelta, uso del bien o del dinero, monitoreo posdistribución. Cada etapa tiene sus propios riesgos. El ejercicio reúne a la jefa o jefe de proyecto, a un miembro del equipo de terreno, a la persona responsable de rendición de cuentas, a un logista y, idealmente, a un especialista en protección o en VBG. Un equipo que hace este ejercicio sin nadie del terreno produce un análisis teórico.

Paso 2: consultar a las personas afectadas antes de decidir

- Grupos focales separados por sexo y edad (mujeres, hombres, adolescentes mujeres, adolescentes hombres, personas mayores, personas con discapacidad), de 6 a 10 participantes, facilitados por una persona del mismo sexo que el grupo.

- Preguntas sobre los **lugares y momentos percibidos como peligrosos**, nunca sobre incidentes individuales: «¿Adónde evitan ir solas las mujeres?», «¿En qué momento del día son difíciles los trayectos?».
- Recorrido exploratorio de seguridad (*safety walk*) con un pequeño grupo de mujeres por los trayectos hacia el lugar de la actividad, de día y al final de la tarde.
- Verificación de la accesibilidad física con personas con movilidad reducida: distancias, pendientes, escalones, letrinas, tiempo de espera de pie.

Paso 3: completar la matriz de riesgos

Para cada etapa se anotan el riesgo, los grupos más expuestos, la probabilidad y la gravedad (escala de 1 a 3), y luego la medida de mitigación, su costo y su responsable. Un riesgo de gravedad 3 (daño a la integridad física, explotación sexual, exclusión de un grupo entero) exige una medida antes del inicio, cualquiera que sea su probabilidad.

Elemento de protección transversal	Pregunta de verificación	Referencia cuantitativa o requisito
Seguridad, dignidad y «no hacer daño»	¿El lugar, el horario y el trayecto exponen a agresiones, robos o tensiones?	Esfera 2018: punto de agua a menos de 500 m de las viviendas, espera inferior a 30 minutos; letrinas a menos de 50 m de los alojamientos, como máximo 20 personas por letrina, separadas por sexo, con cerrojo interior e iluminación
Acceso efectivo	¿Quién no viene, y por qué? ¿Las personas con discapacidad, las personas mayores, las mujeres jefas de hogar y las minorías están registradas en proporción a su presencia?	Prevalencia de referencia de la discapacidad: alrededor del 16 % de la población (OMS, 2022); preguntas breves del Grupo de Washington para medirla
Rendición de cuentas	¿Saben las personas a qué tienen derecho, que la ayuda es gratuita y cómo presentar una queja?	Norma Humanitaria Esencial (CHS 2024), compromiso 1 (información y participación) y compromiso 5 (quejas); acuse de recibo de una queja en un plazo máximo de 7 días en la mayoría de los procedimientos internos
Participación y empoderamiento	¿Han influido las personas en la elección del lugar, del horario y de la modalidad?	Al menos una consulta separada con mujeres y con personas con discapacidad antes de cada decisión estructurante

Paso 4: presupuestar y asignar

Una medida sin presupuesto sigue siendo una intención. Las partidas típicas: iluminación solar de letrinas y puntos de agua, intérpretes y materiales accesibles, transporte para las personas con movilidad reducida, refugios de espera con agua potable, personal femenino en número suficiente en los puntos de registro, línea telefónica gratuita, capacitación del personal jornalero. En la práctica, estas medidas suelen representar entre el 2 y el 5 % del presupuesto

de la actividad; los donantes las aceptan mejor cuanto más vinculadas están al análisis de riesgos adjunto a la propuesta.

Paso 5: dar seguimiento y revisar

La matriz se revisa con cada cambio de contexto (nuevo lugar, desplazamiento, inseguridad) y al menos cada tres meses. El monitoreo posdistribución incluye preguntas sobre la seguridad percibida («¿Se sintió seguro o segura durante el trayecto y en el lugar?») y sobre el conocimiento de los mecanismos de quejas, desagregadas por sexo, edad y discapacidad.

> Un análisis de riesgos de protección ha tenido éxito cuando ha cambiado al menos una decisión del proyecto (lugar, horario, modalidad, composición de los equipos). Si nada ha cambiado, o bien el proyecto era perfecto, o bien el análisis no se hizo con seriedad.

Medir la transversalización de la protección: indicadores y auditorías de seguridad

Los donantes y los evaluadores piden cada vez más pruebas de que la protección está integrada, y no una simple declaración en la propuesta. ECHO, por ejemplo, aplica un marcador de género y edad a sus proyectos y espera un análisis de riesgos de protección; el FCDO y las agencias de las Naciones Unidas verifican la existencia de mecanismos de quejas y de medidas de salvaguarda. Se necesitan, por tanto, indicadores sencillos, medibles y desagregados.

Indicadores recomendados

Elemento	Indicador	Fuente de verificación	Meta indicativa
Seguridad y dignidad	% de personas encuestadas que declaran haberse sentido seguras durante el trayecto y en el lugar de la actividad, por sexo, edad y discapacidad	Monitoreo posdistribución, encuesta de satisfacción	90 % o más, sin diferencias de más de 10 puntos entre grupos
Seguridad y dignidad	% de instalaciones de WASH conformes (separación por sexo, cerrojo interior, iluminación)	Auditoría de seguridad, lista de verificación	100 %
Acceso efectivo	Proporción de personas con discapacidad entre las personas asistidas, comparada con la prevalencia estimada	Base de datos de registro con preguntas del Grupo de Washington	Diferencia inferior a 5 puntos
Rendición de cuentas	% de personas que conocen al menos un canal para presentar quejas y que saben que la ayuda es gratuita	Monitoreo posdistribución	80 % o más
Rendición de cuentas	% de quejas cerradas dentro del plazo previsto, con respuesta a la persona demandante	Registro de quejas	80 % o más
Participación	% de comités comunitarios con al menos un 40 % de mujeres	Listas de los comités	100 % de los comités

Realizar una auditoría de seguridad de un emplazamiento

La auditoría de seguridad es una herramienta procedente de las directrices del IASC para la integración de las intervenciones contra la violencia de género (2015). Se trata de una observación estructurada, no de una investigación sobre hechos de violencia. Modo de proceder:

1. **Preparación**: formar un equipo mixto de dos a cuatro personas, con al menos una mujer; informar a las autoridades del emplazamiento y a los líderes comunitarios del objeto de la visita.
2. **Observación de día y al final de la tarde**: iluminación, estado de las letrinas y duchas, cerrojos, distancia entre alojamientos e instalaciones, zonas aisladas, presencia de grupos armados o de hombres ociosos cerca de los puntos de agua, uso de los espacios por mujeres y niños.
3. **Conversaciones informales** con mujeres, adolescentes y personas mayores sobre su percepción de la seguridad, sin preguntas sobre incidentes.
4. **Devolución** en un plazo de 72 horas a los sectores concernidos (WASH, alojamiento, gestión de emplazamientos), con un cuadro de hallazgos, responsables y plazos.
5. **Seguimiento**: nueva auditoría a los tres meses o después de cualquier modificación importante del emplazamiento.

Lista de verificación reutilizable

Punto verificado	Sí / No	Observación y medida
Letrinas y duchas separadas por sexo, señalizadas con pictogramas		
Cerrojo interior en funcionamiento en cada cabina		
Iluminación nocturna en funcionamiento en las instalaciones y los trayectos principales		
Al menos una cabina accesible para personas con movilidad reducida por bloque		
Puntos de agua a menos de 500 m, espera inferior a 30 minutos		
Carteles en los idiomas locales: gratuidad de la ayuda, número para quejas, prohibición de la explotación sexual		
Personal femenino presente en los puntos de registro y de distribución		
Listas de personas beneficiarias no expuestas públicamente, guardadas bajo llave o protegidas con contraseña		
Zona de espera con sombra, agua potable y prioridad para las personas en situación de vulnerabilidad		

> Un indicador de protección transversal solo tiene valor si está desagregado. Una tasa global del 92 % de personas que «se sienten seguras» puede ocultar una tasa del 60 % entre las mujeres que regresan solas después de la distribución.

Construir y mantener activa una vía de remisión

En la mayoría de las zonas, la vía de remisión existe sobre el papel pero no está actualizada: números que ya no responden, servicios cerrados, criterios de admisión desconocidos. Una remisión a un servicio inexistente causa un daño real: la persona se desplaza, se expone y pierde la confianza. Por eso la vía de remisión debe verificarse, ponerse a prueba y mantenerse.

Quién hace qué

- El **Clúster de Protección** y sus áreas de responsabilidad (VBG, protección de la niñez, vivienda, tierras y propiedad, acción contra las minas) mantienen el mapeo de servicios, a menudo por zona geográfica y actualizado cada tres meses.
- Las **organizaciones proveedoras de servicios** comunican sus horarios, criterios, capacidad y puntos de contacto, e informan de cualquier interrupción.
- Cada **organización no especializada** designa un punto focal que difunde la vía de remisión entre sus equipos, verifica los contactos y capacita al personal en la remisión segura.

Contenido mínimo de una ficha de servicio

Campo	Ejemplo
Tipo de servicio	Atención clínica de la violación, apoyo psicosocial, asistencia jurídica, refugio seguro, gestión de casos de protección de la niñez, asistencia en efectivo para la protección
Proveedor y ubicación	Centro de salud de referencia, espacio seguro para mujeres y niñas, clínica jurídica móvil
Días y horarios	De lunes a sábado, de 8:00 a 16:00; urgencias médicas las 24 horas
Criterios	Todo público; niños y niñas acompañados o no acompañados; gratuidad
Idiomas disponibles	Idioma nacional, dos idiomas locales
Contacto para remisiones	Número de un punto focal designado por su nombre, y un número alternativo
Fecha de la última verificación	Imprescindible: una ficha de más de tres meses debe volver a verificarse

Remitir de forma segura: la secuencia

1. **Informar** a la persona de los servicios disponibles, de lo que ofrecen concretamente, de su costo (gratuidad), de su ubicación y de lo que ocurrirá si acude a ellos.
2. **Obtener el consentimiento informado**: ella elige el servicio o los servicios, y lo que puede transmitirse. Una negativa se respeta y no impide darle la información para más adelante.
3. **Elegir la modalidad**: solo información (acude cuando quiera), remisión acompañada o llamada al proveedor en su presencia. En las urgencias médicas se da prioridad al acompañamiento.
4. **Transmitir lo mínimo**: para una remisión interinstitucional se utiliza el formulario común del clúster, completado únicamente con lo necesario, entregado en mano o por un canal cifrado, nunca por un grupo de mensajería.
5. **Dar seguimiento** dentro de los límites del propio rol: verificar con el proveedor que la persona fue atendida, sin pedir detalles sobre la atención.

Cuando no hay ningún actor de VBG en la zona

El Área de Responsabilidad de VBG (GBV AoR) publicó en 2018 una guía de bolsillo, *Cómo apoyar a sobrevivientes de violencia de género cuando no hay un actor de VBG disponible en su zona*. Ofrece un guion para el personal no especializado: acoger, escuchar, dar información exacta sobre los servicios existentes (aunque estén lejos), respetar las decisiones, no prometer nada. La ausencia de servicios nunca autoriza a prestar uno mismo una atención para la que no se ha recibido formación. En cambio, debe comunicarse al clúster como una brecha crítica.

Poner a prueba la vía de remisión

Una práctica sencilla, cada vez más esperada por las coordinaciones: cada tres meses, el punto focal llama a cada número de la lista, verifica los horarios y la disponibilidad y actualiza la ficha. Un «cliente misterioso» bien preparado (por ejemplo, un colega que llama a la línea presentándose como alguien que busca información) permite verificar la acogida real, sin simular nunca una revelación de violencia ante un servicio especializado.

> El personal no especializado tiene tres obligaciones: conocer la vía de remisión actualizada, dar información exacta y respetar el consentimiento. No le corresponde investigar, documentar los hechos ni decidir en lugar de la persona.

Recibir una revelación: pautas detalladas, niñez y obligaciones de denuncia

El curso básico estableció los principios rectores (seguridad, confidencialidad, respeto, no discriminación) y la secuencia de la primera ayuda psicológica de la OMS: observar, escuchar, conectar. Esta sección detalla la conducta que se debe seguir minuto a minuto y, después, las situaciones que complican la respuesta: niños y niñas, revelaciones que implican a un colega, obligaciones legales de denuncia.

Los diez primeros minutos

Momento	Lo que se hace	Lo que se dice (ejemplos)	Lo que se evita
Los primeros segundos	Comprobar que nadie puede oír; proponer alejarse hacia un lugar visible pero discreto; verificar si existe un peligro o una lesión urgente	«¿Quiere que nos alejemos un poco para hablar con tranquilidad?»	Llamar a otros colegas, llamar en voz alta a un responsable
La escucha	Dejar que la persona diga lo que quiera decir, a su ritmo; reformular sus emociones y sus necesidades, no los hechos	«Gracias por contármelo. No es culpa suya.»	Hacer preguntas sobre los detalles (quién, cuántas veces, cómo), expresar incredulidad, tomar notas detalladas
Las necesidades inmediatas	Preguntar qué necesita ahora: atención médica, seguridad para la noche, hablar con alguien	«¿Qué necesitaría hoy para sentirse más segura?»	Decidir por ella qué es lo mejor
La información	Presentar los servicios disponibles, incluida la urgencia médica si la agresión es reciente	«Si ocurrió hace menos de tres días, un centro de salud puede darle un tratamiento que protege del VIH.»	Prometer un resultado («lo van a detener»), garantizar una confidencialidad absoluta que no se puede cumplir
El consentimiento	Preguntarle qué desea hacer y qué acepta que usted transmita	«¿Quiere que la acompañe, o prefiere ir sola?»	Transmitir información sin su acuerdo (salvo las excepciones indicadas más abajo)
El cierre	Verificar que sabe cómo llegar a los servicios; indicarle cómo volver a contactarle si cambia de opinión	«Puede volver a hablar conmigo o llamar a este número en cualquier momento.»	Dejar que la persona se vaya sin ninguna información que pueda utilizar

Los plazos médicos que hay que conocer

El personal no médico debe conocer tres referencias del protocolo de la OMS, el ACNUR y el UNFPA sobre la atención clínica a sobrevivientes de violación y de violencia de pareja (2020): la **profilaxis posexposición al VIH** debe comenzar en las **72 horas** siguientes; la **anticoncepción de emergencia** es eficaz hasta las **120 horas** (5 días); el tratamiento presuntivo de las infecciones de transmisión sexual y la vacunación contra la hepatitis B pueden ofrecerse después de esos plazos. Estos plazos justifican informar con rapidez, pero nunca presionar.

Cuando la persona es un niño o una niña

- El principio rector pasa a ser el **interés superior del niño**: la confidencialidad sigue siendo la regla, pero puede ser necesaria una remisión a un servicio de protección de la niñez incluso sin el acuerdo del niño o la niña si está en peligro.
- Se adapta el lenguaje a la edad: frases cortas, tranquilizarle diciéndole que ha hecho bien en hablar, no prometer guardar el secreto («Voy a tener que hablarlo con una persona cuyo trabajo es ayudar a los niños y niñas, para que estés a salvo»).
- No se interroga al niño o la niña: la entrevista corresponde a un gestor o gestora de casos capacitado, conforme a las orientaciones del IRC y UNICEF *Caring for Child Survivors of Sexual Abuse* (2012).
- No se presupone que la familia es protectora: el agresor puede ser un familiar. La decisión de informar a los padres se toma con el gestor o gestora de casos.

Obligaciones legales y límites de la confidencialidad

Algunas legislaciones nacionales imponen la denuncia obligatoria de ciertas formas de violencia, en particular contra niños y niñas. El personal debe conocer la norma aplicable y las posiciones de su organización, establecidas con el subclúster de VBG y el área de responsabilidad de Protección de la Niñez. La conducta recomendada: informar a la persona de los límites de la confidencialidad antes de que cuente demasiado; consultar al punto focal o al asesor jurídico de la organización; sopesar el riesgo real que supone para la sobreviviente una denuncia ante las autoridades (represalias, criminalización, matrimonio forzado con el agresor en algunos contextos).

Cuando el presunto autor es un trabajador humanitario

La situación entra en el ámbito de la PEAS, tratada en el día 2: la persona que recibe la información tiene la obligación de denunciarla por los canales internos, sin dejar de aplicar el enfoque centrado en la sobreviviente (asistencia en primer lugar, consentimiento para los servicios). La denuncia interna de la alegación no depende del consentimiento de la sobreviviente, pero su identidad solo se comunica en la medida estrictamente necesaria.

> Una buena respuesta a una revelación se reconoce en que la persona se va sabiendo adónde acudir, habiendo decidido por sí misma y sin haber tenido que contar su historia más de una vez.

Ejemplo completo: integrar la protección en una distribución en Kalimbo

Este caso ficticio sigue a una ONG internacional, Hora Relief, y a su socio nacional, la Association Solima, que preparan una distribución de alimentos y kits de higiene en el emplazamiento de personas desplazadas de Kalimbo, en la provincia ficticia de Tessaro. Abarca el análisis, las decisiones, los costos, el seguimiento y dos situaciones de remisión.

Contexto

- Población del emplazamiento: 12 400 personas (2310 hogares), de las cuales el 54 % son mujeres y niñas y el 57 % son menores de 18 años; el 31 % de los hogares está encabezado por una mujer.

- Distribución prevista: raciones mensuales para 2310 hogares, kits de higiene para 1850 mujeres y niñas de 12 a 49 años.
- Plan inicial: un único punto de distribución a 2,8 km al norte del emplazamiento, en el almacén de la alcaldía, de 10:00 a 17:00, durante dos días.
- Servicios presentes: centro de salud (atención clínica de la violación, las 24 horas), espacio seguro para mujeres y niñas gestionado por una ONG nacional, gestión de casos de protección de la niñez (UNICEF y socio), ninguna asistencia jurídica.

Consultas realizadas (5 días)

Ocho grupos focales (mujeres, hombres, adolescentes mujeres, adolescentes hombres, personas mayores, personas con discapacidad, dos grupos mixtos de líderes), un recorrido exploratorio de seguridad de día y al final de la tarde, una auditoría de seguridad del almacén. Principales hallazgos: la carretera hacia el almacén bordea un campamento militar y una zona boscosa; las mujeres no la recorren solas después de las 16:00; 140 personas no pueden cargar 25 kg a lo largo de 2,8 km; las mujeres señalan que unos «intermediarios» ofrecen «facilitar» el registro a cambio de dinero.

Matriz de riesgos (extracto)

Etapa	Riesgo	Grupo expuesto	P x G	Medida adoptada	Costo	Responsable
Registro	Petición de dinero o de favores por parte de intermediarios para figurar en la lista	Mujeres solas, hogares sin red de apoyo	3 x 3	Registro puerta a puerta por parejas mixtas del personal; mensaje sobre la gratuidad; línea de quejas gratuita; verificación aleatoria del 10 % de las listas	1900 USD (línea y mensajes)	Responsable de rendición de cuentas
Trayecto	Agresiones en la carretera boscosa al final de la tarde	Mujeres, adolescentes	2 x 3	Segundo punto de distribución dentro del emplazamiento; fin de las entregas a las 14:30	3200 USD (carpas, manipulación)	Logista
Espera	Espera de pie durante varias horas, calor	Personas mayores, mujeres embarazadas, personas con discapacidad	3 x 2	Franjas horarias por bloque; fila prioritaria; refugio con sombra y agua	800 USD	Jefe de emplazamiento
Regreso	Imposibilidad de cargar la ración, robo	140 personas identificadas	3 x 2	Entrega a domicilio por el equipo de Solima; préstamo de carretillas	1400 USD	Socio
Kits de higiene	Incomodidad, entrega en público de artículos íntimos	Mujeres y niñas	2 x 2	Entrega por personal femenino en un espacio separado, embalaje opaco	300 USD	Responsable de proyecto

Costo total de las medidas: 7600 USD, es decir, el 3,1 % de un presupuesto de actividad de 245 000 USD. El donante aceptó la reasignación a la vista de la matriz adjunta a la solicitud.

Resultados del monitoreo posdistribución (muestra de 230 hogares)

Indicador	Mujeres	Hombres	Personas con discapacidad
Se sintieron seguras durante el trayecto y en el emplazamiento	91 %	95 %	84 %
Saben que la ayuda es gratuita	88 %	90 %	79 %
Conocen al menos un canal de quejas	72 %	81 %	63 %

Interpretación: los objetivos casi se alcanzan en materia de seguridad, pero la diferencia en el conocimiento de los canales de quejas (72 % frente a 81 %, y 63 % entre las personas con discapacidad) lleva a añadir sesiones informativas en el espacio seguro para mujeres y niñas y visitas a domicilio para las personas que no pueden desplazarse.

Dos situaciones de remisión durante la distribución

- **Situación 1**: una mujer cuenta a una distribuidora que fue agredida la víspera en la carretera del almacén. La distribuidora la lleva aparte, la escucha, le informa del plazo de 72 horas para la profilaxis y de la presencia del centro de salud, y le propone acompañarla. La mujer acepta. El único registro que se hace es una línea anónima en el registro de remisiones (fecha, tipo de servicio, acompañamiento: sí). La matriz de riesgos se actualiza: la información «agresión en la carretera» se comunica de forma anónima al clúster.
- **Situación 2**: tres quejas recibidas por la línea gratuita mencionan a un mismo «intermediario» que pide 5000 unidades monetarias por el registro. No se trata de un empleado sino de un miembro del comité del emplazamiento. La responsable de rendición de cuentas lo transmite al responsable de programa y al punto focal de PEAS, porque la misma persona está acusada también de haber pedido un «favor» a una mujer: esa parte corresponde al procedimiento de PEAS y a la red interinstitucional de PEAS.

> El razonamiento que hay que retener: cada medida está vinculada a un riesgo identificado por las personas afectadas, cuantificada, asignada y luego verificada mediante datos desagregados que, a su vez, desencadenan un ajuste.

Errores frecuentes, expectativas de los donantes y variaciones según el contexto

Errores frecuentes y prácticas correctas

Error	Consecuencia	Práctica correcta
Copiar un párrafo genérico sobre protección en todas las propuestas	Ninguna medida real, pérdida de credibilidad ante los donantes	Adjuntar una matriz de riesgos propia de la actividad, con costos
Consultar únicamente a los líderes comunitarios	Los riesgos que viven las mujeres, los jóvenes y las minorías siguen siendo invisibles	Grupos separados por sexo, edad y discapacidad, facilitados por personal del mismo sexo
Preguntar en una evaluación multisectorial «¿Ha sufrido usted violencia?»	Retraumatización, riesgos para las encuestadas, datos inutilizables, ausencia de servicios	Preguntas sobre los lugares y momentos percibidos como peligrosos; datos de servicios agregados por los actores de VBG
Vía de remisión distribuida una vez y nunca verificada	Remisiones a servicios cerrados	Verificación trimestral de los contactos, fecha de actualización en cada ficha
Anotar el relato detallado de una revelación «para no olvidar nada»	Datos altamente sensibles fuera de cualquier sistema seguro	Registrar únicamente la remisión, de forma anonimizada
Contratación exclusivamente masculina en los puestos de distribución «para la manipulación de la carga»	Las mujeres no se atreven a quejarse ni a denunciar	Al menos una pareja femenina en cada punto de contacto
Exponer públicamente las listas de personas beneficiarias «por transparencia»	Exposición de los hogares vulnerables, ataques selectivos por parte de grupos armados	Verificación individual mediante código o SMS; transparencia sobre los criterios, no sobre los nombres

Lo que verifican los donantes, evaluadores y auditores

- La existencia de un análisis de riesgos de protección propio del proyecto y su actualización, y no solo una mención en el marco lógico.
- Indicadores desagregados por sexo, edad y discapacidad, y la prueba de que han servido para ajustar la intervención.
- Un mecanismo de quejas y retroalimentación operativo, con un registro, plazos y respuestas a las personas demandantes (CHS 2024, compromisos 1 y 5).
- Una vía de remisión conocida por el personal: los evaluadores suelen hacer la pregunta directamente a un trabajador de terreno.
- La capacitación del personal y de los jornaleros, incluidos los de los socios, en los principios de protección y el código de conducta.
- Para ECHO, la coherencia con la política de protección humanitaria de la DG ECHO y el marcador de género y edad; para las agencias de las Naciones Unidas, la coherencia con la estrategia de protección del Equipo Humanitario de País.

Variaciones según el contexto

Contexto	Lo que cambia	Adaptaciones
Emergencia repentina (primeras semanas)	No hay tiempo para consultas completas; servicios poco mapeados	Lista de verificación rápida en una hora; consulta mínima con dos grupos de mujeres; vía de remisión provisional elaborada con el clúster en un plazo de 72 horas; guía de bolsillo del GBV AoR distribuida a todo el personal
Crisis prolongada	Riesgo de rutina, cansancio de las comunidades, normalización de prácticas abusivas	Revisión trimestral de la matriz; rotación de los miembros de los comités; análisis de tendencias en las quejas
Campamento o emplazamiento	Concentración, presencia de comités, riesgos nocturnos	Auditorías de seguridad periódicas con la gestión del emplazamiento; iluminación; comités paritarios
Medio urbano	Poblaciones dispersas, poco visibles, a menudo sin documentos	Información a través de redes comunitarias y telefonía; transferencias monetarias con atención a los riesgos de control y de despojo; mapeo de los servicios públicos
Gestión a distancia	Menor presencia internacional, control reducido	Líneas de quejas gestionadas fuera de la zona; visitas de terceros; capacitación reforzada de los socios; verificación mediante llamadas aleatorias
Inseguridad aguda	Riesgos de ataques selectivos vinculados a la propia ayuda	Distribuciones cortas y no anunciadas públicamente con antelación; datos mínimos; evaluación del riesgo vinculado a la visibilidad
Socios locales con baja capacidad	Ausencia de procedimientos escritos, personal poco capacitado	Acompañamiento más que control: modelos de procedimientos, presupuesto específico, capacitación en pareja, revisión conjunta trimestral

> El error más costoso no es la ausencia de medidas, sino una medida que crea un nuevo riesgo: una lista expuesta en público, un comité que controla el acceso a la ayuda, una línea de quejas gestionada por la misma persona que es objeto de las quejas.

Preguntas de entrevista y referencias clave

Preguntas de entrevista

Pregunta	Elementos de una respuesta sólida
¿Cómo integraría la protección en un proyecto de WASH que asume en plena ejecución?	Auditoría de seguridad de las instalaciones (separación, cerrojos, iluminación, distancias de Esfera); consultas separadas por sexo y edad; matriz de riesgos; medidas presupuestadas; indicadores desagregados; mecanismo de quejas; capacitación de los equipos y de los jornaleros; vínculo con el clúster y con la vía de remisión.
¿Cuáles son los cuatro elementos de la transversalización de la protección? Dé un ejemplo concreto de cada uno.	Seguridad, dignidad y «no hacer daño»; acceso efectivo; rendición de cuentas; participación y empoderamiento. Los ejemplos deben ser operativos (horario de distribución, registro de las personas con discapacidad, línea de quejas, comité paritario) y no genéricos.
Un agente de distribución recibe la revelación de una violación ocurrida la víspera. ¿Qué debe hacer?	Seguridad y discreción; escucha sin preguntas sobre los detalles; información sobre el plazo de 72 horas y sobre los servicios; consentimiento; acompañamiento si la persona lo desea; ninguna nota detallada; informar a su punto focal según el procedimiento, sin identificar a la persona si ella no lo desea; comunicar de forma anónima el riesgo vinculado al lugar.
No existe ningún servicio de VBG en su zona. ¿Qué hace?	No prestar una atención improvisada; utilizar la guía de bolsillo del GBV AoR; informar sobre los servicios más cercanos, aunque estén lejos, y sobre el acceso a la atención de salud; señalar la brecha al clúster; abogar por una presencia o una cobertura móvil; considerar una ayuda para el transporte.
¿Cómo demostraría a un donante que su proyecto integra realmente la protección?	Matriz de riesgos y revisiones fechadas; decisiones modificadas gracias a las consultas; presupuesto de las medidas; indicadores desagregados y acciones correctivas; registro de quejas y plazos; personal capacitado; vía de remisión actualizada y utilizada.
¿Qué límites de la confidencialidad explicaría a una persona que quiere confiarse?	Posibles obligaciones legales de denuncia, en particular en el caso de niños y niñas; obligación interna de denunciar una alegación contra un trabajador humanitario; peligro inminente para la vida; en todos los casos, intercambio de información limitado a lo estrictamente necesario e información previa a la persona.

Referencias clave

- Proyecto Esfera, *Manual Esfera: Carta Humanitaria y normas mínimas para la respuesta humanitaria*, edición de 2018, en particular los principios de protección y las normas de WASH.
- CHS Alliance, Groupe URD y Proyecto Esfera, *Norma Humanitaria Esencial en materia de calidad y rendición de cuentas (CHS)*, versión revisada de 2024.
- Comité Permanente entre Organismos (IASC), *Política sobre la protección en la acción humanitaria* (2016) y *Declaración de los Principales del IASC sobre la centralidad de la protección en la acción humanitaria* (2013).
- Clúster Global de Protección, *Kit de herramientas para la transversalización de la protección* (Protection Mainstreaming Toolkit, 2017).

- IASC, *Directrices para la integración de las intervenciones contra la violencia de género en la acción humanitaria* (2015).
- GBV AoR, *Guía de bolsillo: cómo apoyar a sobrevivientes de violencia de género cuando no hay un actor de VBG disponible* (2018).
- GBV AoR, *Normas mínimas interinstitucionales para la programación sobre violencia de género en situaciones de emergencia* (2019).
- OMS, War Trauma Foundation y World Vision International, *Primera ayuda psicológica: guía para trabajadores de campo* (2011).
- OMS, ACNUR y UNFPA, *Atención clínica a sobrevivientes de violación y violencia de pareja* (2020).
- IRC y UNICEF, *Caring for Child Survivors of Sexual Abuse* (2012).
- IASC, *Directrices sobre la inclusión de las personas con discapacidad en la acción humanitaria* (2019); Grupo de Washington sobre Estadísticas de la Discapacidad, conjunto breve de preguntas.
- CICR, *Normas profesionales relativas a la labor de protección* (edición de 2018).

Ejercicio: analizar una actividad

Elija una actividad de su organización (distribución, clínica móvil, punto de agua…). Para cada uno de los cuatro principios, anote un posible riesgo y una medida sencilla para reducirlo. Después, identifique dónde encontrar la ruta de derivación de su zona.

Para recordar

- La transversalización de la protección atañe a cada actividad y a cada miembro del personal.
- Cuatro principios: seguridad y dignidad, acceso efectivo, rendición de cuentas, participación.
- Se deriva con el consentimiento de la persona; no se investiga.
- Primeros auxilios psicológicos: observar, escuchar, conectar.

Cuestionario

1. La transversalización de la protección es responsabilidad:
   A. Únicamente del donante
   B. Solo de los especialistas en protección
   C. De todo el personal, en todas las actividades
   D. Solo de las autoridades

2. Una mujer le revela una agresión. ¿Qué hace usted?
   A. Ir a hablar con el agresor
   B. Pedirle todos los detalles
   C. Escucharla, respetar sus decisiones e informarle de los servicios, con su consentimiento
   D. Avisar a todo el equipo
3. Exponer públicamente la lista nominal de personas beneficiarias es contrario al principio:
   A. De participación
   B. De eficiencia
   C. De visibilidad
   D. De seguridad, dignidad y «no hacer daño»

Respuestas del cuestionario : 1. B · 2. B · 3. B

Día 2 : PSEA y salvaguarda de la infancia

Objetivos

- Conocer los seis principios fundamentales del IASC.
- Saber denunciar una sospecha de explotación o abuso sexual.
- Aplicar las normas de salvaguarda de la infancia.

Explotación y abuso sexuales: ¿de qué hablamos?

La **explotación sexual** es todo abuso, cometido o en grado de tentativa, de una situación de vulnerabilidad, de una relación de poder desigual o de la confianza de otra persona con fines sexuales (por ejemplo, exigir una relación sexual a cambio de una ración o de un empleo). El **abuso sexual** es toda intrusión física de carácter sexual, o la amenaza de tal intrusión, por la fuerza o mediante coacción.

Cuando el autor es un trabajador humanitario, se trata de una traición grave a las personas a las que se debe ayudar. Las organizaciones aplican una **tolerancia cero** ante estos actos y tienen el deber de actuar cuando se denuncian.

Los seis principios fundamentales del IASC

1. La explotación y el abuso sexuales constituyen faltas graves de conducta y son motivo de despido.
2. Toda actividad sexual con un niño o una niña (menor de 18 años) está prohibida, independientemente de la mayoría de edad o la edad de consentimiento a nivel local; el error sobre la edad no es una excusa.
3. Está prohibido intercambiar dinero, empleo, bienes o servicios (incluida la asistencia debida) por favores sexuales.
4. Las relaciones sexuales entre el personal humanitario y las personas beneficiarias se desaconsejan firmemente, ya que se basan en una relación de poder desigual.
5. Todo miembro del personal que tenga sospechas o inquietudes debe **denunciarlas** a través de los mecanismos previstos.
6. El personal humanitario debe crear y mantener un entorno que prevenga la explotación y el abuso; los responsables deben apoyar y establecer los sistemas que lo hagan posible.

Denunciar y asistir

- Denuncie a través de los canales oficiales de su organización (punto focal de PSEA, línea específica, dirección de correo electrónico confidencial) o del mecanismo interinstitucional de la zona. No necesita pruebas: basta con una sospecha de buena fe.
- No investigue usted mismo ni confronte a la persona sospechosa.
- Mantenga la información confidencial; la persona que denuncia de buena fe está protegida contra las represalias.

- El enfoque está **centrado en la víctima**: su seguridad, sus decisiones y el acceso a la asistencia (salud, apoyo psicosocial, asistencia jurídica) son lo primero, aunque la investigación aún no haya concluido.
- Las comunidades deben saber que la asistencia es gratuita y cómo presentar una queja: carteles, reuniones, números de teléfono.

Salvaguarda de la infancia

La **salvaguarda** (*safeguarding*) es el conjunto de medidas que toma una organización para que su personal, sus programas y sus socios no causen daño a los niños y niñas (ni a los adultos vulnerables). Normas habituales de un código de conducta:

- No quedarse nunca a solas con un niño o una niña fuera de la vista de los demás; aplicar la regla de los dos adultos cuando sea posible.
- Ningún contacto físico inapropiado, ningún lenguaje ni castigo humillante.
- Ninguna foto de niños o niñas sin el consentimiento de sus padres, ni imágenes que permitan identificarlos o localizarlos en un contexto sensible.
- Ningún contacto privado (redes sociales, teléfono) con niños o niñas beneficiarios.
- Contratación más segura: verificación de referencias, preguntas sobre salvaguarda en la entrevista, firma del código de conducta.

El marco normativo de la PEAS en detalle: textos, obligaciones y requisitos de los donantes

Los seis principios básicos del IASC son la base común, pero un profesional debe conocer el conjunto de textos que de ellos se derivan, porque son los que utilizan los donantes, los auditores y las coordinaciones de PEAS para evaluar a una organización. Estos textos se complementan: unos fijan normas de conducta individuales y otros, obligaciones institucionales.

Los textos de referencia

Texto	Origen y fecha	Lo que impone
Boletín del Secretario General ST/SGB/2003/13, *Medidas especiales de protección contra la explotación y el abuso sexuales*	Naciones Unidas, 2003	Definiciones de referencia de la explotación y el abuso sexuales; normas de conducta para el personal de las Naciones Unidas; obligación de los asociados contractuales de cumplirlas
Seis principios básicos relativos a la explotación y el abuso sexuales	IASC, 2002, revisados en 2019	Normas de conducta aplicables al personal de las organizaciones miembros del IASC; la revisión de 2019 reforzó el principio 4 (relaciones con las personas beneficiarias firmemente desaconsejadas)
Normas operativas mínimas sobre PEAS (MOS-PSEA)	IASC, 2012	Obligaciones institucionales: política, punto focal, capacitación, mecanismos de quejas, investigación, asistencia, cooperación interinstitucional
Protocolo de las Naciones Unidas sobre las denuncias de explotación y abusos sexuales en que estén implicados asociados en la ejecución	Naciones Unidas, 2018	Las agencias evalúan la capacidad de PEAS de sus socios, exigen la notificación de las alegaciones y pueden suspender la financiación
Evaluación de la capacidad de PEAS de los socios implementadores (herramienta común)	Naciones Unidas (UNICEF, ACNUR, PMA, UNFPA y otras), 2020	Ocho normas básicas evaluadas y calificadas, acompañadas de un plan de fortalecimiento; una evaluación reconocida por una agencia puede ser utilizada por las demás
Protocolo de las Naciones Unidas sobre la prestación de asistencia a las víctimas de explotación y abusos sexuales	Naciones Unidas, 2019	Asistencia a las víctimas independiente del resultado de la investigación y de la cooperación de la víctima
Recomendación del CAD de la OCDE sobre la eliminación de la explotación, el abuso y el acoso sexuales (EAAS)	OCDE, 2019	Compromisos de los donantes miembros del CAD: requisitos para los socios, enfoque centrado en las víctimas, intercambio de información
Norma Humanitaria Esencial (CHS)	CHS Alliance, Groupe URD, Esfera, revisada en 2024	Ayuda que no causa daño, incluida la prevención de la explotación, el abuso y el acoso sexuales (compromiso 4); mecanismos de denuncia y de quejas seguros (compromiso 5); personal respetuoso, competente y bien gestionado (compromiso 8)
Normas de salvaguarda infantil de Keeping Children Safe	Coalición Keeping Children Safe, 2014	Cuatro normas: política, personas, procedimientos, rendición de cuentas

Definiciones precisas que hay que dominar

- **Explotación sexual**: todo abuso cometido o amenaza de abuso en una situación de vulnerabilidad, de relación de fuerza desigual o de confianza, con propósitos sexuales, a los efectos, aunque sin estar exclusivamente limitado a ellos, de aprovecharse material, social o políticamente de la explotación sexual de otra persona (ST/SGB/2003/13).
- **Abuso sexual**: toda intrusión física cometida o amenaza de intrusión física de carácter sexual, ya sea por la fuerza, en condiciones de desigualdad o con coacción.
- **Acoso sexual**: conducta de carácter sexual no deseada, generalmente entre colegas; corresponde a las políticas internas de recursos humanos. Se habla de PEAAS (PSEAH) cuando los dispositivos abarcan las tres nociones, lo que hoy esperan numerosos donantes (FCDO, donantes del CAD de la OCDE).

Lo que exigen concretamente los donantes

Donante	Requisitos habituales
Agencias de las Naciones Unidas	Evaluación de la capacidad de PEAS del socio antes o al inicio del acuerdo; cláusula de PEAS en el acuerdo; notificación inmediata de las alegaciones; medidas correctivas; posibilidad de rescisión
DG ECHO	Políticas y procedimientos de PEAS y de salvaguarda verificados durante la evaluación del socio humanitario; obligación de informar a la Comisión de los casos de abuso; requisitos trasladados a los socios implementadores
FCDO (Reino Unido)	Diligencia debida reforzada en materia de salvaguarda (política, gobernanza, contratación más segura, denuncia, capacitación); notificación de los incidentes en plazos cortos fijados por el acuerdo; se espera la adhesión al Misconduct Disclosure Scheme
Donantes estadounidenses	Cláusula estándar de prevención de la explotación y el abuso sexuales; código de conducta conforme a los seis principios del IASC; notificación de las alegaciones creíbles al oficial de contratos y a la oficina del inspector general en el plazo fijado por el acuerdo

> Los plazos de notificación varían según los donantes y los acuerdos (a menudo entre 24 horas y algunos días hábiles). La regla profesional: identificar ese plazo en cada contrato en el momento de la firma e incorporarlo al procedimiento interno, en lugar de descubrirlo el día en que llega una alegación.

Analizar los riesgos de explotación y abuso sexuales de un programa

El riesgo de explotación y abuso sexuales nace de la combinación de tres factores: un **poder** de decisión sobre el acceso a la ayuda o al empleo, un **contacto** con personas en situación de vulnerabilidad y una **supervisión débil**. El análisis consiste en detectar, actividad por actividad, dónde se acumulan estos tres factores. Las coordinaciones de PEAS realizan un

análisis colectivo (panorama interinstitucional de riesgos), pero cada organización debe analizar también sus propios programas.

Método en cinco pasos

1. **Mapear los puntos de contacto**: registro, focalización, distribuciones, transferencias monetarias, contratación de jornaleros, trabajo a cambio de remuneración, actividades para niños y niñas, clínicas, alojamiento, transporte, gestión de emplazamientos.
2. **Identificar a quienes detentan poder** en cada punto: personal, jornaleros, miembros de comités, jefes de emplazamiento, conductores, guardias, subcontratistas, agentes de transferencias monetarias, fuerzas de seguridad.
3. **Detectar los factores agravantes**: escasez de la ayuda, criterios de selección opacos, personal exclusivamente masculino, actividades nocturnas o aisladas, remuneraciones muy bajas de los jornaleros, desplazamientos de niños y niñas no acompañados, acceso limitado de las mujeres al teléfono.
4. **Calificar el riesgo** según la probabilidad y la gravedad, como en cualquier análisis de riesgos.
5. **Definir las medidas** y verificar que estén presupuestadas, asignadas y con seguimiento.

Matriz tipo por actividad

Actividad	Mecanismo de riesgo	Medidas de prevención
Registro y focalización	Un agente o un miembro de comité puede añadir o retirar un nombre	Criterios publicados; registro por parejas mixtas; verificación aleatoria de al menos el 10 % de los hogares; separación de funciones entre registro y validación; línea de quejas gratuita
Distribución en especie	Control de la fila y de la entrega por jornaleros sin capacitación	Código de conducta firmado y explicado oralmente a todo jornalero; personal femenino; carteles sobre la gratuidad; supervisión por personal permanente
Transferencias monetarias	Agentes de pago o comerciantes que exigen una contrapartida; control del teléfono o de la tarjeta	Cláusula de PEAS en el contrato del proveedor de servicios; capacitación de los agentes; información a las personas beneficiarias; monitoreo posdistribución con preguntas sobre peticiones de contrapartidas
Trabajo a cambio de remuneración	Supervisores que deciden la contratación y los días de trabajo	Sorteo público entre las personas elegibles; listas verificadas; cuotas de mujeres supervisadas por mujeres
Actividades para niños y niñas	Adultos en contacto directo y prolongado con niños y niñas	Contratación más segura; regla de los dos adultos; espacios visibles; mecanismo de denuncia adaptado a la niñez
Transporte y alojamiento	Conductores, guardias y arrendadores que pasan momentos a solas con personas beneficiarias	Prohibición de transportar a personas beneficiarias fuera de las misiones autorizadas; cuaderno de bitácora; presencia de un segundo miembro del personal

Consultar a las comunidades sobre los riesgos y los canales

Las consultas comunitarias abordan dos preguntas: dónde y cómo podrían verse obligadas las personas a «pagar» la ayuda de una u otra forma, y qué canales de denuncia utilizarían con confianza. Las respuestas varían mucho: en un emplazamiento, las mujeres prefieren hablar con una mujer de confianza del espacio seguro; en otro, los adolescentes prefieren un número gratuito; las personas mayores prefieren un contacto en persona. Nunca se pregunta a un participante si ha sido víctima.

> El riesgo más alto rara vez se sitúa donde está el personal expatriado. Se concentra en los intermediarios que controlan el acceso a la ayuda en el día a día: jornaleros, miembros de comités, agentes de proveedores de servicios, guardias y conductores.

Diseñar un mecanismo de denuncia seguro y accesible

Un mecanismo de denuncia se juzga por un único criterio: ¿lo utilizan las personas para denunciar hechos graves? Un mecanismo que solo recibe quejas sobre la calidad de las raciones no demuestra la ausencia de abusos; a menudo demuestra que las personas no

confían en el canal para temas delicados. La guía del IASC sobre mecanismos comunitarios de quejas interinstitucionales (2016) y el compromiso 5 de la CHS ofrecen el marco.

Características imprescindibles

- **Varios canales**: al menos un canal presencial (una mujer y un hombre capacitados), un canal telefónico gratuito, un canal escrito (buzón cerrado que abren dos personas) y un canal adaptado a la niñez.
- **Independencia**: las quejas nunca deben ser recibidas ni clasificadas por las personas que gestionan directamente la actividad en cuestión. Un buzón de quejas que abre el jefe de distribución es un mecanismo comprometido.
- **Canal sensible diferenciado**: las alegaciones de explotación y abuso sexuales se aíslan desde su recepción y se transmiten al punto focal de PEAS, fuera del circuito ordinario de quejas programáticas.
- **Accesibilidad**: idiomas locales, materiales orales e ilustrados, acceso para personas con discapacidad (visitas a domicilio, interlocutores formados en la lengua de señas local si es posible).
- **Información**: la comunidad conoce los canales, sabe que la ayuda es gratuita, que el personal no tiene derecho a pedir ninguna contrapartida y que la denuncia es confidencial.

Flujo de tramitación y plazos

Etapa	Quién	Plazo objetivo	Puntos de atención
Recepción e identificación del carácter sensible	Cualquier agente del mecanismo	Inmediato	No pedir detalles; anotar lo mínimo
Transmisión al punto focal de PEAS	Agente del mecanismo	En un plazo de 24 horas	Canal seguro, nunca por un grupo de mensajería ni con copia a la jerarquía operativa
Remisión de la víctima a la asistencia (con consentimiento)	Punto focal con actores de VBG o de protección de la niñez	En un plazo de 24 horas, de inmediato en caso de urgencia médica	La asistencia no depende ni de la investigación ni de la voluntad de presentar una denuncia
Transmisión a la dirección designada y a la unidad de investigación	Punto focal de PEAS	Según el procedimiento, en general en un plazo de 24 a 48 horas	Información limitada a las personas que necesitan conocerla
Notificación al donante y, en su caso, a la agencia de las Naciones Unidas asociada	Dirección designada	Plazo previsto en el acuerdo	Información anonimizada sobre la víctima
Respuesta a la persona denunciante	Punto focal	Acuse de recibo rápido; información sobre el resultado en la medida de lo posible	Respetar la confidencialidad debida a todas las partes

Ficha de recepción mínima

Solo contiene lo necesario para garantizar la seguridad, la asistencia y la transmisión: fecha y canal de recepción; naturaleza general de la alegación (explotación, abuso, acoso); organización y función del presunto autor si se conocen; necesidad de asistencia inmediata (sí o no) y remisión propuesta; consentimiento de la víctima para ser contactada y por qué medio; nombre del agente que la recibe. No contiene el relato detallado de los hechos, que corresponde a la investigación.

Hacer el mecanismo accesible para niños y niñas

- Personas de confianza identificadas y capacitadas en los espacios amigables para la niñez y en las escuelas apoyadas.
- Mensajes adaptados a la edad y probados con niños y niñas: qué no es aceptable por parte de un adulto y con quién hablar.
- Consultas con niños y niñas realizadas por personal capacitado, con el consentimiento de los padres y el asentimiento de los niños y niñas, sobre los canales que utilizarían.
- Procedimiento claro para el personal que recibe la denuncia de un niño o una niña: remisión inmediata a un gestor o gestora de casos de protección de la niñez.

> Un aumento de las denuncias tras la puesta en marcha de un mecanismo suele ser un signo de confianza, no un deterioro de la situación. A las coordinaciones de PEAS les preocupa más una organización presente desde hace años que no declara ninguna alegación.

La salvaguarda de la niñez en la práctica: contratación más segura, actividades, imágenes y entorno digital

Las normas de Keeping Children Safe se organizan en cuatro bloques: una **política** aprobada por el órgano de gobierno, unas **personas** contratadas y capacitadas de forma segura, unos **procedimientos** de prevención y respuesta, y una **rendición de cuentas** que permite verificar que todo ello funciona. Las Normas mínimas para la protección de la niñez y adolescencia en la acción humanitaria (CPMS, Alianza para la Protección de la Niñez y Adolescencia en la Acción Humanitaria, 2019) dedican además una norma específica a la salvaguarda en los programas.

La contratación más segura, paso a paso

Etapa	Práctica esperada	Error que se debe evitar
Descripción del puesto	Mención del compromiso de la organización con la salvaguarda y la PEAS; nivel de contacto con niños y niñas especificado	Descripción que no dice nada sobre la salvaguarda
Convocatoria	Mención de que las personas preseleccionadas serán objeto de verificación de referencias, también sobre cuestiones de conducta	Convocatoria que no lo advierte: menos disuasoria
Candidatura	Explicación de las interrupciones en la trayectoria profesional; autorización para contactar con los empleadores anteriores	Solo el CV, sin declaración
Entrevista	Al menos una pregunta conductual sobre salvaguarda («Describa una situación en la que tuvo que poner un límite con una persona beneficiaria») y una pregunta sobre valores	Entrevista puramente técnica
Referencias	Al menos dos referencias, entre ellas el último empleador, obtenidas directamente de los servicios de RR. HH.; pregunta explícita sobre posibles procedimientos disciplinarios relacionados con explotación, abuso o acoso sexuales	Referencias proporcionadas por la propia persona candidata, contactos personales, cartas no verificadas
Misconduct Disclosure Scheme	Para las organizaciones adheridas al mecanismo puesto en marcha por el SCHR en 2019, solicitud sistemática a los empleadores anteriores de aproximadamente los últimos siete años, según las reglas del mecanismo	Contratar antes de recibir la respuesta
Verificación de antecedentes penales	Cuando la legislación local lo permite y el sistema es fiable, como complemento	Conformarse con ella: en muchos países es poco fiable
Incorporación	Firma del código de conducta tras una explicación oral; capacitación en PEAS y salvaguarda durante el primer mes; periodo de prueba	Firma de un documento no leído, en un idioma que no se domina

Las agencias de las Naciones Unidas utilizan además la base de datos ClearCheck, que registra a las personas que han dejado el sistema de las Naciones Unidas tras alegaciones fundamentadas de explotación, abuso o acoso sexuales, para evitar que vuelvan a ser contratadas.

Diseñar actividades seguras para niños y niñas

- Análisis de riesgos de salvaguarda para cada actividad en la que participen niños y niñas (espacios amigables para la niñez, distribuciones escolares, actividades deportivas, transporte, alojamiento).
- Al menos dos adultos capacitados presentes, entre ellos, si es posible, una mujer; actividades en lugares visibles; ninguna sala cerrada.

- Proporciones de personal adaptadas a la edad y al contexto; las directrices sobre espacios amigables para la niñez recomiendan grupos limitados, del orden de 15 a 20 niños y niñas por facilitador según la edad, con una proporción más reducida para los más pequeños.
- Registro de asistencia y procedimiento de entrega del niño o la niña a un adulto conocido al final de la actividad.
- Ningún transporte de un niño o una niña por un solo adulto; ningún alojamiento de un niño o una niña en el domicilio de un miembro del personal.

Imágenes, relatos y datos

Regla	Aplicación
Consentimiento informado	Consentimiento del padre, la madre o la persona tutora y asentimiento del niño o la niña, tras explicar el uso previsto; derecho a negarse sin consecuencias sobre la ayuda
No identificación	Ni nombre completo ni ubicación precisa (emplazamiento, escuela, aldea) de un niño o una niña; nunca imágenes de un niño o una niña identificado como sobreviviente, antiguo niño asociado a un grupo armado o niño separado
Dignidad	Ninguna imagen de niños o niñas desnudos, angustiados o presentados como víctimas pasivas
Almacenamiento	Imágenes en el servidor de la organización, no en teléfonos personales; eliminación de los archivos no utilizados
Proveedores de servicios	Fotógrafos, periodistas y visitantes firman el código de conducta y van acompañados

Salvaguarda digital

Los riesgos digitales están hoy en el centro de la salvaguarda: contactos privados por mensajería entre el personal y niños, niñas o personas beneficiarias, grupos de mensajería de proyectos por los que circulan números y fotos, aplicaciones de transferencias monetarias que revelan la identidad, acoso en línea. Reglas mínimas: ninguna comunicación privada entre el personal y los niños y niñas beneficiarios; grupos de proyecto administrados por la organización; números de teléfono institucionales para el personal en contacto con las comunidades; procedimiento de denuncia de contenidos abusivos.

> La salvaguarda no se limita a la niñez: la mayoría de las políticas actuales abarcan también a las personas adultas en situación de riesgo. Se aplica al personal, a los voluntarios, a los consultores, a los visitantes, a los proveedores de servicios y a los socios.

Ejemplo completo: implantar la PEAS en un programa de transferencias monetarias en Bekora

Este caso ficticio sigue a la ONG nacional Tamari Aide, socia de una agencia de las Naciones Unidas, que pone en marcha un programa de transferencias monetarias multipropósito para

4200 hogares desplazados en el distrito de Bekora. La agencia exige una evaluación de la capacidad de PEAS antes del primer pago. El programa emplea a 46 personas, de las cuales 28 son jornaleros, y trabaja con un operador de dinero móvil y 64 agentes de pago.

Punto de partida: la evaluación de capacidad

Norma básica evaluada	Situación inicial	Estado	Acción y plazo
Política de PEAS o código de conducta conforme a los seis principios	Código de conducta general que no menciona la prohibición de relaciones con menores de 18 años	Parcial	Revisión del código, validación por la junta directiva, 1 mes
Cláusulas de PEAS en los contratos de subcontratistas y socios	Ausentes del contrato del operador de dinero móvil	No conforme	Adenda al contrato, 6 semanas
Contratación más segura	Referencias verificadas solo para los cargos directivos	Parcial	Procedimiento ampliado a los jornaleros (una referencia verificada por teléfono), inmediato
Capacitación obligatoria del personal	12 personas capacitadas de 46	Parcial	Capacitación de 3 horas para todos, en idioma local, 1 mes
Mecanismo de denuncia	Buzón de sugerencias en la oficina, abierto por el jefe de proyecto	No conforme	Línea gratuita, puntos de escucha atendidos por mujeres, circuito separado para las alegaciones sensibles, 1 mes
Procedimiento de investigación	Ningún procedimiento escrito	No conforme	Procedimiento adoptado y acuerdo con la agencia para el apoyo a la investigación, 2 meses
Asistencia a las víctimas	Ningún vínculo formal con los servicios de VBG	Parcial	Integración en la vía de remisión del subclúster de VBG, 2 semanas
Medidas correctivas y sanciones	Reglamento interno que no menciona la explotación sexual como falta grave	No conforme	Revisión del reglamento interno, 2 meses

Con dos normas cumplidas parcialmente y cuatro no conformes al inicio, la agencia califica a Tamari Aide como de capacidad baja y condiciona la continuación de la alianza a un plan de fortalecimiento, que financia por un importe de 18 500 USD (capacitación, línea gratuita, apoyo jurídico para la revisión de los documentos).

Análisis de los riesgos propios del programa

- **Focalización**: los comités de barrio proponen las listas. Medida: verificación por el equipo de Tamari Aide del 100 % de los hogares propuestos y, después, control aleatorio del 10 % por un equipo distinto.
- **Pago**: los agentes de pago pueden exigir una comisión o una contrapartida. Medida: cláusula de PEAS en el contrato del operador; capacitación de una hora para los 64 agentes; mensaje SMS en cada pago que recuerda la gratuidad y el número de la línea.
- **Acceso al teléfono**: el 38 % de las mujeres jefas de hogar no tiene teléfono propio. Medida: distribución de tarjetas SIM registradas a nombre de la beneficiaria, información sobre la confidencialidad del código.

Seis meses después: el cuadro de seguimiento

Indicador	Mes 1	Mes 6
Personal y jornaleros capacitados (de 46)	12	46
Agentes de pago capacitados (de 64)	0	59
Personas beneficiarias que conocen la gratuidad y un canal de denuncia (monitoreo posdistribución, n = 320)	41 %	83 % (mujeres 79 %, hombres 88 %)
Quejas recibidas, todas las categorías	14	212 (acumulado)
Alegaciones de explotación sexual recibidas	0	3 (acumulado)
Alegaciones transmitidas al punto focal en un plazo de 24 horas	-	3 de 3
Víctimas remitidas a la asistencia con su consentimiento	-	2 de 3 (la tercera se negó; se le dejó la información)

Interpretación y decisiones

Las tres alegaciones se refieren a agentes de pago, y no al personal de Tamari Aide, lo que confirma el análisis inicial. La organización notifica a la agencia asociada dentro del plazo contractual, el operador aparta a los agentes implicados como medida cautelar durante la investigación y el asunto se lleva a la red de PEAS del país, ya que el mismo operador trabaja para otras tres organizaciones. La diferencia entre mujeres y hombres en el conocimiento de los canales lleva a añadir sesiones informativas en los espacios seguros para mujeres y niñas.

> El resultado que hay que retener no es «tres alegaciones», sino la cadena completa: riesgo identificado, medida de prevención, canal conocido, denuncia recibida, transmisión dentro de plazo, asistencia ofrecida, actuación sobre el presunto autor e intercambio interinstitucional.

Errores frecuentes, expectativas de los auditores y variaciones según el contexto

Errores frecuentes

Error	Consecuencia	Práctica correcta
Capacitación en PEAS reducida a un módulo en línea en inglés para todo el personal	Los jornaleros y el personal de terreno no comprenden las reglas	Sesión presencial, en idioma local, con estudios de caso; actualización anual
Punto focal de PEAS designado entre los cargos de la jerarquía operativa, sin tiempo asignado ni capacitación	Conflictos de interés, denuncias bloqueadas	Puntos focales capacitados, de ambos sexos, con tiempo asignado y acceso directo a la dirección y a la sede
«Verificación previa» discreta por parte de la dirección local antes de la transmisión	Contaminación de las pruebas, presión sobre la víctima, violación de los procedimientos y de los acuerdos de financiación	Transmisión inmediata según el procedimiento; ninguna diligencia de investigación por parte de personal no autorizado
Código de conducta no aplicable a socios, subcontratistas y jornaleros	Las personas con más contacto con la población beneficiaria no están cubiertas	Cláusulas contractuales y capacitación para todos
Mensajes comunitarios que hablan de «tolerancia cero» sin decir concretamente qué está prohibido	Las comunidades no saben qué pueden denunciar	Mensajes concretos: «Nadie tiene derecho a pedirle dinero, un favor ni una relación sexual a cambio de la ayuda»
Fotos de niños y niñas en las redes sociales de la organización con nombre y lugar	Posible identificación y localización	Política de imágenes, revisión antes de la publicación
Referencia positiva dada a un empleado que dejó la organización durante una investigación	Contratación de un presunto autor en otro lugar	Respuesta basada en hechos, conforme al Misconduct Disclosure Scheme y a la política de RR. HH.

Lo que examinan los auditores y los donantes

- Política de PEAS y de salvaguarda aprobadas por el órgano de gobierno, fechadas y accesibles en el idioma local.
- Pruebas de contratación más segura en una muestra de expedientes del personal: referencias verificadas, código firmado, capacitación durante el primer mes.
- Registro de alegaciones llevado de forma confidencial, con fechas de recepción, transmisión, notificación y cierre.
- Conocimiento de los canales por parte de las comunidades, verificado mediante entrevistas directas.
- Cláusulas de PEAS en los contratos de socios y proveedores de servicios, y pruebas de seguimiento.
- Participación en la red de PEAS del país y contribución a los análisis de riesgos comunes.

Variaciones según el contexto

- **Emergencia repentina**: contratación masiva y rápida de jornaleros; prever una sesión informativa obligatoria de PEAS de 30 minutos antes de cualquier incorporación, la firma del código explicado oralmente y mensajes sobre la gratuidad desde la primera distribución.
- **Crisis prolongada**: riesgo de relaciones duraderas de dependencia entre el personal local y las personas beneficiarias; rotaciones, supervisión cruzada, actualización anual de la capacitación.
- **Campamentos**: los comités y los gestores de emplazamientos detentan un poder cotidiano; integración de la PEAS en los términos de referencia de los comités y en la gestión de emplazamientos.
- **Medio urbano y transferencias monetarias**: riesgos desplazados hacia los proveedores de servicios, los propietarios y los empleadores; cláusulas contractuales e información directa a las personas beneficiarias.
- **Gestión a distancia**: canales de denuncia gestionados fuera de la zona, llamadas de verificación aleatorias, visitas de terceros, capacitación prioritaria de los socios.
- **Socios con baja capacidad**: utilizar la evaluación de capacidad como herramienta de fortalecimiento, financiar el plan de acción, compartir los modelos, evitar transferir el riesgo sin los medios.

Preguntas de entrevista y referencias clave

Preguntas de entrevista

Pregunta	Elementos de una respuesta sólida
¿Qué diferencia hace usted entre explotación sexual, abuso sexual y acoso sexual?	Definiciones del boletín ST/SGB/2003/13; la explotación se basa en un abuso de la vulnerabilidad o del poder, el abuso en una intrusión mediante la fuerza o la coacción; el acoso suele darse entre colegas y corresponde también a las políticas de RR. HH.; noción de PEAAS.
¿Cómo pondría en marcha un mecanismo de denuncia en un nuevo programa?	Consultas comunitarias sobre los canales preferidos; varios canales, entre ellos un canal presencial atendido por mujeres y un canal adaptado a la niñez; independencia respecto de los equipos operativos; circuito separado para las alegaciones sensibles; plazos; ficha mínima; información a las comunidades; seguimiento del conocimiento de los canales.
Un socio local no tiene ninguna política de PEAS. El donante quiere empezar en un mes. ¿Qué propone?	Evaluación de capacidad; medidas mínimas inmediatas (código de conducta firmado, punto focal, canal de denuncia, vínculo con los servicios); plan de fortalecimiento presupuestado; acompañamiento en lugar de simple condicionalidad; seguimiento conjunto.
¿Qué verificaciones realiza antes de contratar a un facilitador para un espacio amigable para la niñez?	Referencias verificadas directamente, entre ellas el último empleador, con una pregunta explícita sobre la conducta; Misconduct Disclosure Scheme; entrevista con una pregunta sobre salvaguarda; verificación de antecedentes penales si es fiable; código de conducta; capacitación antes del contacto con niños y niñas.
Su programa no ha recibido ninguna alegación de explotación sexual en dos años. ¿Es una buena noticia?	No necesariamente: verificar el conocimiento de los canales y la confianza en ellos, la accesibilidad para mujeres, niños y niñas, la independencia del mecanismo; comparar con otras organizaciones; consultar a las comunidades.
Un colega mantiene una relación con una beneficiaria adulta, que afirma consentirla. ¿Qué hace usted?	Recordar que el principio 4 del IASC desaconseja firmemente estas relaciones debido a la relación de poder desigual, y que algunas organizaciones las prohíben; informar al punto focal según la política de la organización; no juzgar uno mismo el consentimiento; verificar si está en juego alguna ventaja relacionada con la ayuda.

Referencias clave

- Secretario General de las Naciones Unidas, *Medidas especiales de protección contra la explotación y el abuso sexuales*, ST/SGB/2003/13 (2003).
- IASC, *Seis principios básicos relativos a la explotación y el abuso sexuales* (2002, revisados en 2019).
- IASC, *Normas operativas mínimas sobre protección contra la explotación y el abuso sexuales* (MOS-PSEA, 2012).
- IASC, *Guía de buenas prácticas: mecanismos comunitarios de quejas interinstitucionales* (2016).
- Naciones Unidas, *Protocolo sobre las denuncias de explotación y abusos sexuales en que estén implicados asociados en la ejecución* (2018) y *Evaluación de la capacidad de PEAS de los socios implementadores* (2020).

- Naciones Unidas, *Protocolo sobre la prestación de asistencia a las víctimas de explotación y abusos sexuales* (2019).
- OCDE, *Recomendación del CAD sobre la eliminación de la explotación, el abuso y el acoso sexuales en la cooperación para el desarrollo y la ayuda humanitaria* (2019).
- CHS Alliance, *PSEA Implementation Quick Reference Handbook* (2017) y *Norma Humanitaria Esencial* (2024).
- Keeping Children Safe, *Normas de salvaguarda infantil y cómo implementarlas* (2014).
- Alianza para la Protección de la Niñez y Adolescencia en la Acción Humanitaria, *Normas mínimas para la protección de la niñez y adolescencia en la acción humanitaria* (edición de 2019).
- Steering Committee for Humanitarian Response, *Misconduct Disclosure Scheme* (2019).

Ejercicio: estudios de caso

Para cada situación, indique si se trata de una infracción, qué hace usted y a quién lo denuncia: (1) un colega le propone a una beneficiaria ayudarla «a cambio de un favor»; (2) un conductor lleva cada día a solas a una adolescente a su casa; (3) un socio publica fotos de niños con el nombre de su campamento. A continuación, busque el contacto del punto focal de PSEA de su organización.

Para recordar

- Tolerancia cero: la explotación y el abuso sexuales son faltas graves.
- Ninguna actividad sexual con una persona menor de 18 años, independientemente de la ley local.
- Ningún intercambio de asistencia, dinero o empleo por favores sexuales.
- Toda sospecha debe denunciarse a través de los canales oficiales; no se investiga por cuenta propia.
- El enfoque está centrado en la víctima.

Cuestionario

1. Una actividad sexual con una persona de 17 años, en un país donde la edad de consentimiento sexual es de 15 años, está:
   A. Es un asunto privado
   B. Prohibida para el personal humanitario
   C. Autorizada con el consentimiento de los padres
   D. Autorizada

2. Sospecha un abuso, pero no tiene pruebas. Debe:
   A. Confrontar a la persona
   B. Investigar usted mismo
   C. Esperar a tener pruebas
   D. Denunciarlo a través de los canales oficiales

3. No quedarse nunca a solas con un niño fuera de la vista de los demás forma parte:
   A. De la comunicación
   B. De la logística
   C. De la salvaguarda de la infancia
   D. Del seguimiento presupuestario

Respuestas del cuestionario : 1. B · 2. B · 3. B

Día 3 : Dirigir la PEAS y gestionar casos sensibles

Objetivos

- Poner en marcha y dirigir un dispositivo completo de PEAS.
- Gestionar un caso según el enfoque centrado en la sobreviviente.
- Integrar la protección en la estrategia y la incidencia.

Un dispositivo de PEAS que funcione

Un dispositivo sólido descansa en cuatro pilares: **prevención** (código de conducta, verificación de referencias, formación, análisis de riesgos de las actividades), **denuncia** (canales múltiples, seguros, accesibles a niños y personas con discapacidad), **respuesta** (asistencia a las víctimas, investigación, sanciones) y **rendición de cuentas** (información a las comunidades, informes a los donantes, participación en la red de PEAS del país).

El **punto focal de PEAS** recibe las denuncias y las transmite; no investiga solo. Los compromisos del IASC y la norma CHS (compromiso 5 sobre las quejas) fijan las expectativas.

El enfoque centrado en la sobreviviente

Cuatro principios guían la gestión de un caso: **seguridad**, **confidencialidad**, **respeto** de las decisiones de la persona, **no discriminación**. La sobreviviente decide qué servicios desea recibir; en el caso de un niño, se actúa según su interés superior, asociándolo según su edad.

Nunca se pide relatar los hechos varias veces (riesgo de revictimización), no se confronta al presunto autor y se deriva a los servicios especializados (salud en 72 horas para la profilaxis posexposición, apoyo psicosocial, asistencia jurídica) identificados por el subclúster de VBG.

Protección, estrategia e incidencia

La **transversalización de la protección** (seguridad y dignidad, acceso efectivo, rendición de cuentas, participación y empoderamiento) se aplica a cada sector. A nivel estratégico, la organización analiza los riesgos de protección en sus programas, presupuesta las medidas (iluminación, acompañamiento, intérpretes) y forma a sus socios.

La **incidencia** sobre las violaciones se apoya en datos agregados y seguros, en concertación con el clúster de Protección, sopesando siempre el riesgo para las personas y para el acceso.

Gobernanza de un dispositivo de PEAS: funciones, presupuesto e indicadores de gestión

Los cuatro pilares vistos en el módulo (prevención, denuncia, respuesta, rendición de cuentas) solo funcionan si las responsabilidades están claramente repartidas, financiadas y con seguimiento. Las normas operativas mínimas del IASC (MOS-PSEA) y las evaluaciones de los

donantes parten todas de la misma constatación: los fallos rara vez se deben a la falta de una política, sino a la falta de dirección y seguimiento.

Quién hace qué

Función	Responsabilidades	Lo que no hace
Órgano de gobierno (junta directiva)	Aprueba la política; recibe al menos un informe anual anonimizado sobre las alegaciones y su seguimiento; designa a un miembro de la junta como referente de salvaguarda	No interviene en los casos individuales
Dirección de país	Responsable de la implementación; garantiza los recursos; recibe las alegaciones que transmite el punto focal; decide las medidas cautelares; notifica a los donantes	No investiga; no filtra las alegaciones
Punto focal de PEAS (al menos una mujer y un hombre por oficina)	Recibe y transmite las denuncias; organiza la remisión de las víctimas; dirige la capacitación y la sensibilización; representa a la organización en la red de PEAS	No investiga; no determina la credibilidad de los hechos
Responsable de salvaguarda en la sede o unidad de investigación	Evalúa la admisibilidad; encarga y supervisa las investigaciones; lleva el registro central; controla la calidad	No toma la decisión disciplinaria final
Recursos humanos	Contratación más segura; código de conducta; procedimientos disciplinarios; respuestas a las solicitudes de referencias (Misconduct Disclosure Scheme)	No realiza la investigación de los hechos
Responsables de programa	Análisis de los riesgos de EAS de las actividades; medidas de prevención presupuestadas; información a las comunidades; cláusulas en los acuerdos de asociación	No reciben el detalle de las alegaciones

Presupuestar la PEAS

Las partidas que deben preverse para una oficina de país de tamaño medio (de 150 a 300 personas, varias bases): tiempo asignado de los puntos focales (a menudo entre el 10 y el 20 % de su tiempo, más en el caso de un coordinador de PEAS a tiempo completo en los grandes programas); capacitaciones anuales y sesiones informativas para los jornaleros; línea gratuita y materiales de comunicación en idiomas locales; fondo de asistencia a las víctimas para cubrir transporte, alojamiento temporal o gastos no cubiertos por los servicios; costos de investigación (desplazamientos, investigadores externos, intérpretes); acompañamiento de los socios. La mayoría de los donantes acepta hoy una línea presupuestaria específica, y prefieren verla de forma explícita en lugar de diluida en los gastos de funcionamiento.

Indicadores de gestión

Indicador	Frecuencia	Meta indicativa
% del personal, de los jornaleros y del personal de los socios capacitados durante el primer mes	Trimestral	100 %
% de expedientes de contratación con dos referencias verificadas	Semestral (muestra)	100 %
% de personas beneficiarias que conocen al menos un canal de denuncia y la gratuidad de la ayuda	En cada monitoreo posdistribución	80 % o más, por sexo, edad y discapacidad
Plazo mediano entre la recepción y la transmisión de una alegación	Trimestral	24 horas o menos
% de víctimas que recibieron una oferta de asistencia en un plazo de 24 horas	Trimestral	100 %
Plazo mediano de cierre de una investigación	Semestral	Según la política, a menudo de 60 a 90 días
% de acuerdos de asociación con cláusula de PEAS y evaluación de capacidad	Anual	100 %

> La gestión se basa en datos agregados y anonimizados. Ninguna reunión de coordinación, ni siquiera de la dirección, es el lugar para discutir un caso con nombres.

Tramitar una alegación de principio a fin: recepción, investigación, decisión, cierre

La gestión de una alegación sigue dos circuitos paralelos que nunca deben confundirse: el circuito de **asistencia** a la víctima, guiado por sus necesidades y decisiones, y el circuito **administrativo y disciplinario**, que establece los hechos y decide las medidas contra el presunto autor. Las directrices de la CHS Alliance sobre investigaciones y la guía del IASC sobre mecanismos de quejas describen las siguientes etapas.

Las etapas y sus plazos

Etapa	Contenido	Plazo indicativo
1. Recepción	Ficha mínima; ninguna pregunta sobre los detalles; remisión inmediata a la asistencia si la víctima lo desea	Día 0
2. Transmisión	Del punto focal a la persona designada (dirección de país y responsable de salvaguarda) por un canal seguro	En un plazo de 24 horas
3. Evaluación de la admisibilidad	¿Se refiere la alegación a una persona cubierta por el código (personal, socio, proveedor de servicios) y describe una conducta prohibida? Si no es así, remisión a la entidad competente, informando a la víctima	En un plazo de 48 a 72 horas
4. Evaluación de riesgos y medidas cautelares	Riesgo para la víctima, los testigos y otras personas beneficiarias; suspensión, reasignación sin contacto con la población o licencia administrativa del presunto autor, sin prejuzgar el resultado	Lo antes posible, en un plazo de 72 horas
5. Notificaciones	Donante(s), agencia de las Naciones Unidas asociada, aseguradora en su caso; información anonimizada sobre la víctima	Según los acuerdos
6. Mandato de investigación	Términos de referencia por escrito: alegaciones precisas, alcance, investigadores, plazo, protección de datos	En el plazo de una semana
7. Investigación	Recopilación de pruebas documentales; entrevistas en este orden: denunciante o víctima (si lo consiente), testigos y, en último lugar, el presunto autor	A menudo de 30 a 60 días
8. Informe	Hechos probados o no probados, conforme al estándar probatorio de la política (a menudo la preponderancia de la prueba); en algunas políticas, ninguna recomendación de sanción	En un plazo de dos semanas tras el fin de las entrevistas
9. Decisión	Tomada por una autoridad distinta de los investigadores; procedimiento disciplinario conforme a la legislación laboral local; respeto de los derechos de defensa	Según la legislación laboral
10. Cierre y respuesta	Información a la víctima sobre el resultado en la medida permitida; notificación final al donante; registro para el Misconduct Disclosure Scheme; lecciones aprendidas anonimizadas	Como máximo 90 días de media

Los requisitos de calidad de una investigación

- **Competencia**: investigadores capacitados en entrevistas con sobrevivientes y en las reglas de prueba; en el caso de un niño o una niña, entrevista realizada por una persona con formación específica, o recurso exclusivo a otras pruebas.
- **Independencia**: ningún vínculo jerárquico ni personal con el presunto autor o con la víctima; recurso a un investigador externo o a la unidad de investigación de la sede si el

presunto autor es un alto cargo.

- **Pareja de investigadores**: dos investigadores, entre ellos al menos una mujer cuando la víctima es una mujer; intérprete capacitado y sujeto a un compromiso de confidencialidad.
- **Consentimiento**: la víctima decide si participa o no; la investigación puede avanzar sin ella sobre la base de otras pruebas.
- **Equidad**: el presunto autor es informado de las alegaciones, es escuchado y puede aportar elementos; presunción de inocencia.
- **Seguridad de los datos**: expedientes cifrados, acceso nominal, conservación conforme a la política, nunca en dispositivos personales.

Relación con la justicia penal

La investigación interna es administrativa: no sustituye a un procedimiento penal. La remisión a las autoridades judiciales depende de la legislación local, de la voluntad de la víctima adulta, del interés superior del niño y de la evaluación de riesgos (fiabilidad del sistema judicial, riesgo de represalias, posibilidad de que se imponga a la víctima un matrimonio forzado, criminalización de determinadas relaciones). La decisión se documenta y se toma con asesoramiento jurídico.

> Una investigación mal realizada es peor que la ausencia de investigación: expone a la víctima, alerta al presunto autor, destruye las pruebas e imposibilita una sanción legal. El personal no autorizado no formula ninguna pregunta de investigación.

Acompañar a la sobreviviente: asistencia, plan de seguridad, consentimiento de niños y niñas

El Protocolo de las Naciones Unidas sobre la prestación de asistencia a las víctimas de explotación y abusos sexuales (2019) fija una regla sencilla: la asistencia se presta **sin condiciones**, cualquiera que sea el resultado de la investigación y tanto si la víctima participa en el procedimiento como si no. Los niños y niñas nacidos de la explotación o el abuso sexuales también están cubiertos. En el sistema de las Naciones Unidas, la defensora de los derechos de las víctimas y las coordinaciones de PEAS velan por la aplicación de este principio.

El paquete de asistencia

Ámbito	Contenido	Referencia de plazo
Salud	Atención clínica de la violación: profilaxis posexposición al VIH, anticoncepción de emergencia, tratamiento de las ITS, vacunación contra la hepatitis B, atención de las lesiones, certificado médico si la víctima lo desea	PPE en las primeras 72 horas; anticoncepción de emergencia hasta las 120 horas
Apoyo psicosocial	Gestión de casos de VBG, apoyo individual o grupal, remisión a servicios especializados de salud mental si es necesario	Primer contacto en un plazo de 24 a 72 horas
Seguridad	Plan de seguridad individual, alojamiento temporal seguro, reubicación en los casos graves	Inmediato en caso de amenaza
Jurídico	Información sobre los derechos y los procedimientos, acompañamiento si la víctima desea presentar una denuncia, ayuda para el reconocimiento de la paternidad y la pensión alimenticia	Según la solicitud
Necesidades materiales	Transporte hasta los servicios, ayuda en efectivo, mantenimiento del acceso a la ayuda humanitaria sin interrupción	Desde la remisión
Niño o niña nacido de EAS	Inscripción del nacimiento, atención de salud, apoyo a la madre, trámites de paternidad y de apoyo económico	Según la situación

Elaborar un plan de seguridad

Elaborado por un gestor o gestora de casos capacitado junto con la sobreviviente, responde a preguntas prácticas: ¿conoce el presunto autor su domicilio o el lugar donde recibe la ayuda? ¿Quién de su entorno está informado y la protege? ¿Qué trayectos debe evitar? ¿Cómo puede recibir la ayuda sin cruzarse con el presunto autor (cambio de punto de distribución, entrega a domicilio)? ¿A qué número llamar en caso de amenaza? El plan se revisa después de cada etapa del procedimiento, en particular cuando se informa al presunto autor de las alegaciones, momento de mayor riesgo de represalias.

Consentimiento y asentimiento de niños y niñas

Las orientaciones del IRC y UNICEF sobre la atención a niños y niñas sobrevivientes proponen una tabla según la edad, que debe adaptarse a la legislación nacional y a la madurez de cada niño o niña:

Edad	Quién da el consentimiento	Práctica
De 0 a 5 años	Padre, madre o persona tutora no agresora, u otro adulto de confianza o el gestor de casos si no es posible	Se explica al niño o la niña lo que va a suceder con palabras sencillas
De 6 a 11 años	Consentimiento por escrito del padre, la madre o la persona tutora y asentimiento informado del niño o la niña	Se busca activamente la opinión del niño o la niña
De 12 a 14 años	Asentimiento del niño o la niña y consentimiento del padre, la madre o la persona tutora; si el progenitor no es protector, otro adulto de confianza	El peso de la opinión del niño o la niña aumenta con su madurez
De 15 a 17 años	El o la adolescente puede dar su propio consentimiento si se considera suficientemente maduro, según la legislación aplicable; se implica a un progenitor con su acuerdo si ello responde a su interés	Se busca el consentimiento del progenitor solo si el o la adolescente lo acepta y es seguro

En todos los casos, la decisión final se basa en el interés superior del niño; cuando el progenitor es el presunto autor o no es protector, el gestor de casos o la autoridad de protección de la niñez toma el relevo, conforme a las directrices interinstitucionales sobre gestión de casos de protección de la niñez (2014).

Lo que la sobreviviente debe saber

- Que no tiene que contar su historia a varias personas y que puede negarse a una entrevista de investigación.
- Que su ayuda humanitaria no se suspenderá ni se reducirá.
- Quién es su interlocutor único y cómo contactarlo.
- Lo que la organización puede y no puede comunicarle sobre el resultado de la investigación.

> Un solo interlocutor, un solo relato, una asistencia incondicional: son las tres garantías concretas del enfoque centrado en la sobreviviente. Todo procedimiento que obligue a la víctima a repetir los hechos ante varias personas debe revisarse.

Ejemplo completo: gestionar una alegación contra un conductor en Moranga

Este caso ficticio prolonga el estudio de caso del módulo. La ONG internacional Lumen Aid lleva a cabo un programa de salud y nutrición en la provincia ficticia de Moranga (210 empleados, 3 bases). Un donante exige la notificación en un plazo de 48 horas; una agencia de las Naciones Unidas cofinancia el programa. Una adolescente de 15 años, beneficiaria de un centro nutricional, es descrita como víctima de abusos sexuales por parte de un conductor empleado desde hace ocho años.

Cronología de la respuesta

Momento	Hecho	Decisión y responsable	Razonamiento
D0, 15:00	La tía de la adolescente se lo cuenta a una enfermera del centro	La enfermera escucha, no hace preguntas sobre los hechos, informa de la existencia de los servicios y lo transmite al punto focal de PEAS de la base, con el acuerdo de la tía para volver a contactarla	Denuncia obligatoria de toda alegación contra un miembro del personal; mínimo de información
D0, 17:00	El punto focal contacta con el socio de gestión de casos de protección de la niñez	Cita a la mañana siguiente con un gestor de casos capacitado; se verifica que los hechos más recientes tuvieron lugar hace más de cinco días	Fuera del plazo para la PPE y la anticoncepción de emergencia, pero se ofrecen examen médico y tratamiento de ITS
D0, 19:00	Transmisión cifrada a la directora de país y al responsable de salvaguarda de la sede	Apertura de un expediente en el registro central	Plazo de 24 horas respetado
D1, 9:00	El director de la base propone «verificar discretamente» con los compañeros del conductor	La directora de país se niega y recuerda el procedimiento	Riesgo de destrucción de pruebas, de presión sobre la familia y de violación del acuerdo con el donante
D1, 11:00	Evaluación de riesgos	El conductor pasa a licencia administrativa remunerada, con un motivo neutro, y se le retiran la credencial y las llaves	Medida cautelar, sin prejuzgar el resultado; llevaba a los equipos al barrio de la adolescente
D1, 14:00	El gestor de casos se reúne con la adolescente y su tía	Asentimiento de la adolescente, consentimiento de la tía (la madre ha fallecido y el padre está ausente); examen médico, apoyo psicosocial, plan de seguridad; ayuda mantenida en el centro con un nuevo trayecto	Interés superior del niño; un solo relato, recogido por el gestor de casos
D1, 18:00	Notificaciones	Donante y agencia de las Naciones Unidas notificados: naturaleza de la alegación, función del presunto autor, medidas adoptadas; ningún dato que identifique a la víctima	Plazo de 48 horas respetado
D4	Términos de referencia de la investigación	Investigación encargada a dos investigadores de la sede, entre ellos una mujer, con una intérprete externa; no se prevé entrevistar a la adolescente, salvo que ella lo	Evitar la retraumatización; independencia respecto de la base

Momento	Hecho	Decisión y responsable	Razonamiento
		pida, dados los elementos disponibles por otras vías	
D10 a D35	Investigación	Análisis de los cuadernos de bitácora y del seguimiento GPS de los vehículos y de los registros de misiones; entrevistas con 7 testigos; entrevista al conductor en último lugar, con información completa sobre las alegaciones	Los registros muestran 11 trayectos no autorizados hacia el barrio de la adolescente
D42	Informe	Alegación probada según la preponderancia de la prueba	Estándar probatorio previsto en la política
D50	Decisión	Despido por falta grave decidido por una comisión disciplinaria distinta de los investigadores, conforme a la legislación laboral local	Seis principios del IASC, principio 1 y principio 2
D52	Acciones judiciales	Con la tía, la adolescente y un asesor jurídico, se examina la conveniencia de una denuncia penal; la familia decide denunciar, acompañada por una clínica jurídica	Decisión informada, riesgos de represalias evaluados, plan de seguridad actualizado
D55	Cierre administrativo	Notificación final al donante y a la agencia; inscripción en el registro para el Misconduct Disclosure Scheme; información a la tía sobre el resultado dentro de los límites permitidos	Evitar la recontratación en otro lugar; rendición de cuentas ante la familia
D90	Lecciones aprendidas	Revisión anonimizada: control mensual de los cuadernos de bitácora, regla de dos adultos en los vehículos que transportan a niños y niñas, actualización de la capacitación para todos los conductores y guardias	Corregir el fallo de control que permitió los trayectos no autorizados

Costos directos de la respuesta

Partida	Importe (USD)
Misión de los dos investigadores (desplazamientos, alojamiento, 12 días)	9400
Intérprete externa	1300
Fondo de asistencia (transporte, gastos médicos no cubiertos, apoyo a la familia durante tres meses)	1150
Asesoramiento jurídico local	2000
Total	13 850

Estos costos estaban cubiertos por la línea de PEAS del presupuesto de país, lo que evitó cualquier discusión en el momento de la urgencia.

> Lo que hay que retener de este caso: la negativa a la «verificación discreta», la medida cautelar inmediata, un solo relato recogido por un profesional, pruebas objetivas (cuadernos de bitácora) que evitan tener que entrevistar a la niña, una decisión separada de la investigación y una corrección sistémica al final.

La red interinstitucional de PEAS, la estrategia de protección y la incidencia

Ninguna organización puede abordar la PEAS por sí sola: las comunidades no siempre distinguen entre unas organizaciones y otras, los presuntos autores pasan de una a otra y los proveedores de servicios son compartidos. Desde el plan de aceleración de la PEAS adoptado por el IASC en 2018, cada Equipo Humanitario de País debe contar con un dispositivo colectivo.

Arquitectura tipo a nivel de país

- El **Coordinador Humanitario** es responsable de la estrategia colectiva de PEAS y rinde cuentas ante el Equipo Humanitario de País.
- Un **coordinador de PEAS** a tiempo completo, a menudo adscrito a la oficina del Coordinador Residente o Humanitario, dinamiza la red.
- La **red de PEAS** reúne a los puntos focales de las agencias y de las ONG internacionales y nacionales; adopta un plan de acción anual, procedimientos operativos estándar interinstitucionales para la transmisión de alegaciones y mensajes comunes.
- Los **mecanismos comunitarios de quejas interinstitucionales** permiten a una persona denunciar una alegación contra cualquier organización a través de un canal común; la alegación se transmite a la organización correspondiente según reglas acordadas.
- Los vínculos con el **subclúster de VBG** y el área de responsabilidad de **Protección de la Niñez** garantizan la asistencia a las víctimas.

Lo que una organización aporta a la red

Contribución	Práctica
Datos	Número de alegaciones recibidas, por tipo y por categoría de autor, sin elementos identificativos, según el formato acordado
Análisis de riesgos	Participación en el panorama interinstitucional de riesgos de EAS: zonas, actividades y proveedores de servicios de riesgo
Transmisión	Respeto de los procedimientos interinstitucionales cuando una alegación recibida se refiere a otra organización: transmisión en un plazo de 24 horas al punto focal de esa organización, con el consentimiento de la víctima para los datos que le conciernen
Comunicación	Uso de los mensajes comunes probados con las comunidades
Capacitación	Puesta en común de las capacitaciones de los socios nacionales

Integrar la PEAS y la protección en la estrategia de la organización

- Inclusión de la PEAS y la salvaguarda en el plan estratégico de país, con objetivos, presupuesto y un responsable en el comité de dirección.
- Consideración de los riesgos de EAS en la elección de las modalidades (en especie, monetaria, a través de proveedores de servicios) y de los socios.
- Coherencia con la estrategia de protección del Equipo Humanitario de País y con las prioridades de la centralidad de la protección.
- Revisión anual por parte de la dirección: alegaciones, plazos, investigaciones, medidas correctivas, conocimiento de los canales, plan de mejora.

Incidencia: reglas de prudencia

La incidencia sobre la explotación y el abuso sexuales busca cambios sistémicos: financiación de los servicios de VBG, presencia de personal femenino, condiciones de trabajo de los jornaleros, normas aplicables a las fuerzas de seguridad y a las autoridades que gestionan los emplazamientos. Se basa en datos agregados y tendencias, nunca en casos individuales reconocibles. Antes de cualquier pronunciamiento, se evalúan tres riesgos: para las sobrevivientes y los testigos, para el acceso humanitario y para el personal. La incidencia pública suele llevarse a cabo de forma colectiva, a través de la red de PEAS, el Clúster de Protección o el Coordinador Humanitario, en lugar de por una organización aislada.

> Una organización que se niega a transmitir datos agregados a la red por temor a su reputación debilita el dispositivo colectivo y asume un riesgo mayor: el de ser descubierta más adelante, por una auditoría o por la prensa.

Errores, mirada de los auditores, variaciones según el contexto y preguntas de entrevista

Errores frecuentes en la gestión de casos sensibles

Error	Consecuencia	Práctica correcta
Mantener al presunto autor en su puesto en contacto con la comunidad durante la investigación	Riesgo de represalias, de nuevas víctimas, de presión sobre los testigos	Medida cautelar inmediata, neutra y documentada
Aceptar una dimisión durante la investigación y cerrar el expediente	El presunto autor es contratado en otro lugar sin que se sepa nada	Proseguir la investigación cuando sea posible y dejar constancia del resultado para las verificaciones de referencias
Hacer que la víctima sea escuchada por varias personas (punto focal, director, investigadores, donante)	Retraumatización, pérdida de confianza, retirada de la víctima	Un interlocutor único; búsqueda prioritaria de pruebas alternativas
Condicionar la ayuda a la cooperación con la investigación	Violación del Protocolo de asistencia de las Naciones Unidas; nueva forma de presión	Asistencia incondicional, separada del procedimiento
Encargar la investigación a un colega del mismo servicio	Parcialidad, investigación impugnable ante los tribunales	Investigadores independientes y capacitados
Informar a la comunidad o a los medios de comunicación de la identidad de las partes	Estigmatización, peligro para la víctima, difamación	Comunicación factual, anonimizada y coordinada con la red de PEAS
Notificar al donante una vez terminada la investigación	Incumplimiento contractual, pérdida de confianza, posible suspensión de la financiación	Notificación dentro del plazo contractual y, después, actualizaciones

Lo que examinan los auditores y los evaluadores

- El registro de alegaciones: fechas de recepción, transmisión, notificación y cierre; coherencia con los plazos de la política y de los acuerdos.
- Los términos de referencia y los informes de investigación (por muestreo, respetando la confidencialidad): independencia, competencia, equidad, estándar probatorio.
- La prueba de la asistencia ofrecida a las víctimas, con independencia de los resultados.
- Las medidas sistémicas adoptadas tras cada caso: corrección de los fallos de control, capacitación, cambios en los procedimientos.
- La participación efectiva en la red de PEAS del país y el intercambio de datos agregados.
- El informe anual al órgano de gobierno.

Variaciones según el contexto

- **Emergencia repentina**: afluencia de personal y de jornaleros, red de PEAS a veces inexistente; activar desde los primeros días un punto focal por base, un canal de denuncia sencillo y un acuerdo mínimo con los actores de VBG presentes; prever un refuerzo de la unidad de investigación de la sede.

- **Crisis prolongada**: casos antiguos que salen a la luz tardíamente; procedimientos que permitan tramitar alegaciones históricas y asistir a víctimas cuyos hijos e hijas nacieron de EAS.
- **Gestión a distancia**: investigaciones difíciles de realizar sobre el terreno; recurso a investigadores nacionales capacitados e independientes, entrevistas a distancia solo si se garantizan la seguridad y la confidencialidad.
- **Inseguridad**: el presunto autor puede estar vinculado a un grupo armado o a una autoridad; la seguridad de la víctima y del personal es prioritaria; el expediente suele tramitarse a nivel de la sede y de la red.
- **Alegación contra un socio local**: el socio investiga según su política con el apoyo de la organización o de la agencia financiadora; si su capacidad es insuficiente o existe un conflicto de interés, la investigación se encarga a un tercero, como prevé el Protocolo de las Naciones Unidas de 2018.
- **Alegación contra un alto cargo o un expatriado**: investigación encargada obligatoriamente a la sede o a un proveedor externo; posibilidad de denuncia directa ante el órgano de gobierno.

Preguntas de entrevista

Pregunta	Elementos de una respuesta sólida
Usted es punto focal de PEAS. Una alegación se refiere al director de la base. ¿Qué hace?	Sortear la jerarquía implicada: transmisión directa a la dirección de país o a la sede según el procedimiento; asistencia a la víctima; medidas cautelares decididas en el nivel superior; investigación externa; notificación al donante; confidencialidad estricta.
¿Cuáles son las etapas de una investigación de PEAS y quién interviene en cada una?	Recepción y transmisión (punto focal); admisibilidad y mandato (responsable de salvaguarda); medidas cautelares y notificaciones (dirección); investigación (investigadores independientes, orden de las entrevistas); informe; decisión por una autoridad distinta; cierre, respuesta a la víctima, Misconduct Disclosure Scheme, lecciones aprendidas.
Una víctima se niega a participar en la investigación. ¿Puede continuar la organización?	Sí, si existen otras pruebas y si ello no la pone en peligro; se respeta su decisión; se mantiene la asistencia; se le informa de las actuaciones que le conciernen.
¿Cómo sabría que un dispositivo de PEAS funciona realmente?	Conocimiento de los canales por parte de las comunidades, desagregado; denuncias recibidas, incluidas las sensibles; plazos de transmisión y de asistencia; calidad y duración de las investigaciones; medidas sistémicas; participación en la red; capacitación del personal y de los socios.
¿Cómo conciliar la transparencia ante el donante y la confidencialidad ante la víctima?	Notificación de los hechos esenciales sin datos identificativos; principio de la necesidad de conocer; acuerdos previos con los donantes sobre el formato; información a la víctima sobre lo que se comparte.

Referencias clave

- IASC, *Normas operativas mínimas sobre PEAS* (2012) y *Plan de aceleración de la PEAS en la respuesta humanitaria* (2018).
- Naciones Unidas, *Protocolo sobre la prestación de asistencia a las víctimas de explotación y abusos sexuales* (2019) y *Protocolo sobre las denuncias en que estén implicados asociados en la ejecución* (2018).
- CHS Alliance, *Directrices para las investigaciones* y *PSEA Implementation Quick Reference Handbook* (2017).
- IASC, *Guía de buenas prácticas: mecanismos comunitarios de quejas interinstitucionales* (2016).
- OMS, ACNUR y UNFPA, *Atención clínica a sobrevivientes de violación y violencia de pareja* (2020).
- IRC y UNICEF, *Caring for Child Survivors of Sexual Abuse* (2012); grupo de trabajo sobre gestión de casos de protección de la niñez, *Directrices interinstitucionales para la gestión de casos y la protección de la niñez* (2014).
- GBV AoR, *Normas mínimas interinstitucionales para la programación sobre violencia de género en situaciones de emergencia* (2019).
- Steering Committee for Humanitarian Response, *Misconduct Disclosure Scheme* (2019).
- IASC, *Política sobre la protección en la acción humanitaria* (2016).

Ejercicio: el mapa de servicios y el circuito de una denuncia

Para una zona de su elección, dibuje el circuito de una denuncia de explotación sexual: quién la recibe, en qué plazo se transmite, quién investiga, qué servicios (salud, psicosocial, jurídico) se proponen a la sobreviviente y cómo se informa a la comunidad de los canales de denuncia.

Para recordar

- Cuatro pilares: prevención, denuncia, respuesta, rendición de cuentas.
- El punto focal recibe y transmite; no investiga solo.
- Sobreviviente: seguridad, confidencialidad, respeto de sus decisiones, no discriminación.
- Menores de 18 años: toda actividad sexual está prohibida, sea cual sea el consentimiento.

Cuestionario

1. ¿En qué plazo derivar a una sobreviviente de violación a atención médica para la profilaxis posexposición?
   A. Un mes.
   B. 72 horas.
   C. Una semana.
   D. Sin plazo.
2. El punto focal de PEAS:
   A. Recibe las denuncias y las transmite según el procedimiento.
   B. Investiga solo todas las denuncias.
   C. Informa a los medios.
   D. Decide las sanciones.
3. ¿Qué compromiso de la CHS trata de las quejas?
   A. El compromiso 1.
   B. El compromiso 5.
   C. El compromiso 3.
   D. El compromiso 9.

Respuestas del cuestionario : 1. A · 2. B · 3. C