

## Protección contra la explotación y los abusos sexuales



# **Guía de mejores prácticas**

## **Mecanismos interinstitucionales de denuncia comunitaria**

# IASC

Comité Permanente  
entre Organismos



IOM • QIM



**Save the Children**



Las opiniones expresadas en el presente informe son responsabilidad de sus autores y no reflejan necesariamente el punto de vista de la Organización Internacional para las Migraciones (OIM). Las denominaciones empleadas en este informe y la forma en que aparecen presentados los datos que contiene no implican, por parte de la OIM, juicio alguno sobre la condición jurídica de ninguno de los países, territorios, ciudades o zonas citados o de sus autoridades, ni respecto de la delimitación de sus fronteras o límites.

La OIM está consagrada al principio de que la migración en condiciones humanas y de forma ordenada beneficia a los migrantes y a la sociedad. En su calidad de organismo intergubernamental, la OIM trabaja con sus asociados de la comunidad internacional para ayudar a encarar los crecientes desafíos que plantea la gestión de la migración; fomentar la comprensión de las cuestiones migratorias; alentar el desarrollo social y económico a través de la migración; y velar por el respeto de la dignidad humana y el bienestar de los migrantes.

La elaboración de esta publicación ha sido posible gracias a la ayuda económica de la Dirección General de Ayuda Humanitaria y Protección Civil de la Comisión Europea, y la Oficina de Población, Refugiados y Migración del Departamento de Estado de los Estados Unidos de América.



Financiada por la  
Dirección General de  
Ayuda Humanitaria y  
Protección Civil de la  
Unión Europea



Financiada por el  
Gobierno de los  
Estados Unidos de  
América

Publicada por: Organización Internacional para las Migraciones  
17 route des Morillons  
Apartado de correos núm. 17  
1211 Ginebra 19  
Suiza  
Teléfono: (+41) 22 717 91 11  
Fax: (+41) 22 798 61 50  
Correo electrónico: [hq@iom.int](mailto:hq@iom.int)  
Sitio web: [www.iom.int/es](http://www.iom.int/es)

Nube de palabras: En la portada de la presente Guía aparece una nube de palabras asociadas con los mecanismos de denuncia comunitaria. Durante el taller de mejores prácticas celebrado en Kigali en el marco del proyecto piloto que el Comité Permanente entre Organismos puso en marcha con vistas a establecer mecanismos de denuncia comunitaria para la protección contra la explotación y los abusos sexuales (del 2 al 6 de noviembre de 2015), se pidió a los participantes que propusieran una palabra o frase que asociaran con un mecanismo de denuncia comunitaria. Los resultados se utilizaron para crear una nube de palabras, en la que el tamaño de cada palabra o frase es proporcional al número de personas que propusieron ese término.

© 2016 Comité Permanente entre Organismos (IASC)

La *Guía de mejores prácticas* se basa en las enseñanzas extraídas del proyecto piloto del Comité Permanente entre Organismos para el establecimiento de mecanismos interinstitucionales de denuncia comunitaria y se elaboró en coordinación con los miembros del Comité Directivo Mundial del proyecto: International Medical Corps (IMC), International Rescue Committee (IRC), Save the Children, Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF), Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR) y el Copresidente y Coordinador del Grupo de Trabajo del Comité Permanente entre Organismos para la Rendición de Cuentas a las Poblaciones Afectadas y la Protección contra la Explotación y los Abusos Sexuales.

El Comité Permanente entre Organismos autoriza la distribución general de esta Guía. Reservados todos los derechos. Se autoriza su reproducción, excepto con fines comerciales, siempre que se cite la fuente.

Propuesta de cita bibliográfica: Comité Permanente entre Organismos, *Guía de mejores prácticas: Mecanismos interinstitucionales de denuncia comunitaria para la protección contra la explotación y los abusos sexuales*, 2016.

# Guía de mejores prácticas

## Mecanismos interinstitucionales de denuncia comunitaria

Protección contra la explotación y los abusos sexuales



IASC Comité Permanente  
entre Organismos





# PRÓLOGO

La comisión de actos de explotación y abusos sexuales por parte de trabajadores humanitarios y otros agentes que prestan asistencia a las poblaciones más vulnerables contradice directamente los principios sobre los que se fundamenta la acción humanitaria.

La explotación y los abusos sexuales infligen un daño irreparable en las personas que buscan protección ante los conflictos armados y los desastres naturales.

A pesar de la existencia de principios y compromisos humanitarios para hacer frente a estos actos abominables, han existido casos de abusos cometidos por trabajadores humanitarios. Por esta razón, durante el último decenio se ha prestado una gran atención de alto nivel a combatir eficazmente la explotación y los abusos sexuales, y la comunidad humanitaria internacional ha participado activamente en iniciativas para erradicar este tipo de actos. Entre estas últimas se incluyen iniciativas, tanto de carácter individual como colectivo, encaminadas a establecer directrices claras y procedimientos operativos estándar de alcance mundial para fortalecer la respuesta dada a las denuncias de explotación y abusos sexuales. En esta Guía de mejores prácticas para el establecimiento de mecanismos interinstitucionales de denuncia comunitaria se recopilan las enseñanzas extraídas del proyecto piloto del Comité Permanente entre Organismos, coordinado por la Organización Internacional para las Migraciones a petición del Comité y puesto en marcha por el Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados y Save the Children en Etiopía y la República Democrática del Congo. El proyecto se contaba entre los objetivos primordiales del Grupo de Trabajo del Comité para la Rendición de Cuentas a las Poblaciones Afectadas y la Protección contra la Explotación y los Abusos Sexuales para el periodo 2014-2015, y las herramientas que se elaboraron durante ese periodo recibieron el respaldo de los directores del Comité en junio de 2016. La Guía representa un avance significativo en el fortalecimiento de los sistemas de protección contra la explotación y los abusos sexuales sobre el terreno. Proporciona instrucciones para establecer y poner en marcha un mecanismo interinstitucional de denuncia comunitaria que permita gestionar las denuncias de abusos cometidos por trabajadores humanitarios y prestar asistencia a las víctimas.

La presente Guía, que toma como base el contenido sustantivo de los compromisos internacionales, así como las enseñanzas extraídas de mecanismos de investigación y denuncia puestos en marcha anteriormente en varios países, tiene por objeto transformar los compromisos de alto nivel en consignas prácticas. La experiencia ha demostrado que los mecanismos interinstitucionales de denuncia comunitaria constituyen un componente esencial y eficaz de la respuesta integral a la explotación y los abusos sexuales que se producen durante una operación de emergencia.

La responsabilidad de denunciar casos de explotación y abusos sexuales e incorporar sistemáticamente medidas de protección en todos los aspectos de la programación de la asistencia humanitaria recae tanto en las organizaciones humanitarias como en los coordinadores, los equipos en el país, los grupos temáticos y los donantes.

Retomando las palabras del Secretario General de las Naciones Unidas, Ban Ki-moon: Todos debemos comprometernos con la creación de unas Naciones Unidas que meriten la confianza de los ciudadanos y combatan toda forma de explotación y abusos sexuales, y todos hemos de moldear un espíritu de respeto, dignidad, igualdad y otras ideas universales que deseemos imbuir en la sociedad.

En cumplimiento de las responsabilidades básicas enunciadas en la Agenda para la Humanidad que el Secretario General presentó en la Cumbre Humanitaria Mundial, los directores del Comité Permanente entre Organismos han reafirmado su compromiso internacional de responder de forma activa a los incidentes de explotación y abusos sexuales y crear un verdadero sistema colectivo de rendición de cuentas necesario para erradicar este tipo de conductas indebidas.

Juntos podemos lograr que las comunidades, las familias y las personas a quienes prestamos ayuda se sientan más fuertes y más seguras.



**Stephen O'Brien**

Secretario General

Adjunto de Asuntos Humanitarios y

Coordinador del Socorro de Emergencia



**William Lacy Swing**

Director General de la Organización

Internacional para las Migraciones y

paladín del Comité Permanente entre

Organismos en materia de protección contra

la explotación y los abusos sexuales



**Filippo Grandi**

Alto Comisionado de las Naciones

Unidas para los Refugiados



**Helle Thorning-Schmidt**

Directora Ejecutiva

Save the Children International

# AGRADECIMIENTOS

La *Guía de mejores prácticas* es fruto de un esfuerzo colectivo en el que ha participado un gran número de organismos y personas. La presente Guía se basa en las enseñanzas extraídas de un proyecto piloto del Comité Permanente entre Organismos que tenía por objeto establecer mecanismos interinstitucionales de denuncia comunitaria a fin de recopilar mejores prácticas y subsanar las deficiencias existentes en la respuesta colectiva para prevenir y combatir la explotación y los abusos sexuales. La iniciativa estuvo liderada por el Grupo de Trabajo del Comité Permanente entre Organismos para la Protección contra la Explotación y los Abusos Sexuales<sup>1</sup> y contó con el apoyo de los directores y el Equipo de Trabajo del Comité. El respaldo de los directores del Comité ayudará a promover las mejores prácticas que se incluyen en la Guía y contribuirá a que se desarrollen mecanismos interinstitucionales de denuncia de forma sistemática en todas las operaciones de respuesta humanitaria.

Quisiéramos expresar nuestro profundo agradecimiento al Director General de la Organización Internacional para las Migraciones (OIM), el Sr. Embajador William Lacy Swing, quien ha defendido de forma acérrima la colaboración interinstitucional en su calidad de paladín del Comité Permanente entre Organismos en materia de protección contra la explotación y los abusos sexuales desde 2011. Merecen un especial agradecimiento el Sr. Stephen O'Brien, Secretario General Adjunto para Asuntos Humanitarios y Coordinador del Socorro de Emergencia, y la Sra. Valérie Amos, predecesora del Sr. O'Brien en su cargo, bajo cuyos mandatos se llevó a cabo el proyecto piloto sobre protección contra la explotación y los abusos sexuales.

Alexandra Hileman (OIM) y la coordinadora global del proyecto, Tristan Burnett (OIM), fueron las principales contribuidoras de esta Guía. Asimismo, quisiéramos hacer extensivos nuestros agradecimientos a Mohammed Abdiker, Director del Departamento de Operaciones y Situaciones de Emergencia, por el continuo apoyo prestado durante el proyecto, y a los miembros del Comité Directivo Global del proyecto piloto: International Medical Corps (IMC), International Rescue Committee (IRC), Save the Children, el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF), la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR), y el Copresidente y Coordinador del Grupo de Trabajo del Comité Permanente entre Organismos para la Rendición de Cuentas a las Poblaciones Afectadas y la Protección contra la Explotación y los Abusos Sexuales. Todos ellos brindaron orientación, supervisaron el proyecto de principio a fin y revisaron la Guía. Quisiéramos dar especialmente las gracias a los organismos miembros del mecanismo de denuncia comunitaria en Etiopía y la República Democrática del Congo, en particular a los directores de los programas en Dollo Ado, Restitura Cang (ACNUR), Eric Dentor (IMC) y Rocky Oyoo (IMC), y en Kivu del Norte, Anita Exantus (Save the Children). Contribuyeron y prestaron un apoyo sustancial al proyecto la Coordinadora del Grupo de Trabajo del Comité Permanente entre Organismos, Astrid De Valon, que organizó el taller de mejores prácticas en Kigali (Rwanda) en noviembre de 2015; la Secretaría del Comité Permanente entre Organismos, en particular a través de Christelle Loupforest; y la Oficina Especial de Enlace

<sup>1</sup> El Grupo de Trabajo del Comité Permanente entre Organismos para la Protección contra la Explotación y los Abusos Sexuales forma parte actualmente del Grupo de Trabajo del Comité Permanente entre Organismos para la Rendición de Cuentas a las Poblaciones Afectadas y la Protección contra la Explotación y los Abusos Sexuales.

de la OIM en Nueva York, en especial Lea Matheson. También nos gustaría agradecer de manera particular a la Unidad de Publicaciones de la OIM por la extraordinaria asistencia prestada en las labores de diseño y edición, en especial a Valerie Hagger y Mae Angeline Delgado. Por último, quisiéramos agradecer a todas las personas que dedicaron mucho tiempo y esfuerzo al diseño del proyecto piloto, especialmente a David Derthick (OIM) y Manisha Thomas.

El proyecto piloto ha sido posible gracias a la generosa ayuda económica de la Oficina de Población, Refugiados y Migración del Departamento de Estado de los Estados Unidos de América y la Dirección General de Ayuda Humanitaria y Protección Civil de la Comisión Europea.

# ÍNDICE

---

|  |       |
|--|-------|
| <b>PRÓLOGO .....</b>   | i     |
| <b>AGRADECIMIENTOS.....</b>  | iii   |
| <b>SIGLAS.....</b>   | vii   |
| <b>TÉRMINOS FUNDAMENTALES .....</b>  | ix    |
| <b>INTRODUCCIÓN.....</b>   | xv    |
| Qué cabe esperar de los mecanismos interinstitucionales de denuncia comunitaria para la protección contra la explotación y los abusos sexuales ..... | xv    |
| Adopción de compromisos internacionales en materia de protección contra la explotación y los abusos sexuales .....                                   | xvi   |
| Labores previas y objetivos de la Guía .....   | xviii |
| La importancia de la coordinación interinstitucional .....   | xix   |
| Cómo utilizar esta Guía .....  | xxii  |
| <b>LISTA DE VERIFICACIÓN .....</b>   | xxv   |
| <br><b>ÁREAS TEMÁTICAS</b>   |       |
| <b>SECCIÓN A. Apoyo y participación activa en un mecanismo de denuncia comunitaria.....</b>  | 1     |
| <b>Capítulo 1. Los organismos humanitarios.....</b>  | 3     |
| Fomento de la participación de los organismos .....  | 4     |
| Asignación de recursos humanos y económicos .....  | 7     |
| Mejora de las políticas y los procedimientos internos .....  | 10    |
| La coordinación con otros organismos.....  | 14    |
| <b>Capítulo 2. Las organizaciones no gubernamentales nacionales y las organizaciones y estructuras comunitarias.....</b>                             | 18    |
| <b>Capítulo 3. Los Gobiernos receptores.....</b>   | 24    |
| <b>Capítulo 4. Las comunidades afectadas.....</b>  | 28    |
| <b>SECCIÓN B. Diseño y establecimiento de un mecanismo interinstitucional de denuncia .....</b>  | 39    |
| <b>Capítulo 1. Establecimiento de la infraestructura del mecanismo .....</b>   | 41    |
| La integración en los mecanismos existentes .....  | 43    |
| La estructura organizativa .....   | 45    |
| Los procedimientos operativos estándar .....   | 50    |
| <b>Capítulo 2. Ámbito de aplicación del mecanismo: la explotación y los abusos sexuales y otros contextos de aplicación.....</b>                     | 53    |
| Ventajas y desventajas.....  | 54    |
| Requisitos básicos .....   | 57    |
| <b>Capítulo 3. Canales seguros y accesibles para denunciar casos de explotación y abusos sexuales.....</b>   | 60    |
| Canales de denuncia para la comunidad afectada .....   | 60    |
| La obligación del personal de presentar denuncias .....  | 66    |
| Análisis de un canal de denuncia: el buzón de sugerencias .....  | 68    |
| Los rumores.....   | 70    |
| Los canales de denuncia y las nuevas tecnologías.....  | 70    |

|   |            |
|---|------------|
| <b>Capítulo 4. Registro y examen de denuncias.....</b>  | <b>75</b>  |
| Principios de registro de denuncias .....   | 76         |
| Protocolos de registro de denuncias.....  | 79         |
| Consideraciones especiales sobre los menores denunciantes .....   | 81         |
| Seguimiento de la denuncia y comunicación con el denunciante .....  | 82         |
| Examen de la denuncia para su remisión .....  | 83         |
| Siguientes pasos.....   | 84         |
| <b>Capítulo 5. Remisión de denuncias de explotación y abusos sexuales para su investigación y seguimiento .....</b> | <b>87</b>  |
| El papel del mecanismo tras la remisión de las denuncias .....  | 91         |
| La comunicación con el mecanismo de denuncia comunitaria.....   | 93         |
| Delitos de explotación y abusos sexuales .....  | 95         |
| La comunicación con los supervivientes: el cierre del ciclo de la información.....                                  | 96         |
| <b>Capítulo 6. La sostenibilidad del mecanismo.....</b>   | <b>102</b> |
| Obstáculos para la sostenibilidad.....  | 102        |
| Soluciones para la sostenibilidad .....   | 103        |
| <b>Nota especial sobre los códigos de conducta comunes.....</b>   | <b>110</b> |
| <b>SECCIÓN C. Concienciación sobre la protección contra la explotación y los abusos sexuales .....</b>              | <b>115</b> |
| <b>Capítulo 1. La capacitación y el fomento de la capacidad del personal humanitario ....</b>                       | <b>117</b> |
| Capacitación para todo el personal.....   | 118        |
| Capacitación adicional para el personal directivo .....   | 125        |
| Capacitación de los puntos focales institucionales del mecanismo .....  | 126        |
| Capacitación de los asociados en la ejecución de proyectos .....  | 129        |
| Capacitación en investigación .....   | 130        |
| <b>Capítulo 2. Las comunidades afectadas .....</b>  | <b>133</b> |
| <b>SECCIÓN D. Protección y asistencia .....</b>   | <b>145</b> |
| <b>Capítulo 1. Prestación de asistencia rápida y adecuada a denunciantes y víctimas.....</b>                        | <b>147</b> |
| Evaluación preliminar de los servicios disponibles en el lugar.....   | 150        |
| Servicios de asistencia.....  | 151        |
| Comunicación con los denunciantes y las víctimas .....  | 154        |
| <b>Capítulo 2. Actividades y políticas de prevención .....</b>  | <b>157</b> |
| Elaboración y difusión de políticas internas .....  | 158        |
| Concienciación y supervisión adecuada del personal .....  | 159        |
| Concienciación de la comunidad afectada .....   | 160        |
| Contratación y verificación de antecedente.....   | 160        |
| Cláusulas contractuales de protección contra la explotación y los abusos sexuales.....                              | 162        |
| <b>Nota especial sobre los medios de subsistencia .....</b>   | <b>165</b> |
| <b>SECCIÓN E. Supervisión y evaluación del mecanismo.....</b>   | <b>171</b> |
| <b>Capítulo 1. Supervisión y evaluación para el reajuste de programas .....</b>                                     | <b>173</b> |
| Ámbitos de supervisión.....   | 175        |
| Utilidad de las tendencias de explotación y abusos sexuales .....   | 182        |
| <b>ANEXOS.....</b>  | <b>187</b> |

# SIGLAS

|               |  |
|---------------|--|
| <b>ACNUR</b>  | Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados        |
| <b>CCSDPT</b> | Comité de Coordinación de Servicios para las Personas Desplazadas en Tailandia |
| <b>HAP</b>    | Humanitarian Accountability Partnership  |
| <b>IASC</b>   | Comité Permanente entre Organismos   |
| <b>IMC</b>    | International Medical Corps  |
| <b>IRC</b>    | International Rescue Committee   |
| <b>OIM</b>    | Organización Internacional para las Migraciones                                |
| <b>UNDSS</b>  | Departamento de Seguridad de las Naciones Unidas                               |
| <b>UNICEF</b> | Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia                                  |
| <b>UNOPS</b>  | Oficina de las Naciones Unidas de Servicios para Proyectos                     |



# TÉRMINOS FUNDAMENTALES

**Beneficiario de asistencia humanitaria**

Persona que recibe ayuda a través de un programa de asistencia de emergencia o asistencia para el desarrollo (de forma colectiva, "población afectada" o "comunidad afectada"). En esta categoría se incluyen, entre otros, los refugiados, los desplazados internos y otras personas vulnerables, así como los miembros de la comunidad receptora. Para considerar que se ha cometido un acto de explotación o abuso sexual de un beneficiario no es necesario que dicho beneficiario se encuentre en una situación de vulnerabilidad; basta con que exista una relación desigual de poder o confianza.

**Interlocutor del mecanismo**

Organismo que se ha comprometido a participar en mecanismos conjuntos de denuncia. Entre los interlocutores se incluyen las organizaciones que prestan asistencia humanitaria en el sitio de ejecución de un programa (organismos de las Naciones Unidas, organizaciones no gubernamentales internacionales y nacionales, organizaciones internacionales y sus contratistas o asociados en la ejecución), así como las organizaciones comunitarias y los organismos gubernamentales pertinentes del país receptor.

**Procedimientos operativos estándar**

Los procedimientos operativos estándar de un mecanismo de denuncia comunitaria describen los protocolos convenidos entre todos los interlocutores del mecanismo para poner en marcha el mecanismo de denuncia comunitaria. A pesar de que su contenido variará en función de las necesidades y las estructuras sobre el terreno, los procedimientos deben facilitar siempre las acciones conjuntas de los interlocutores definiendo las funciones y responsabilidades de los agentes participantes y los plazos para la adopción de medidas. Conviene que los procedimientos se basen en los procedimientos operativos estándar de alcance mundial a fin de simplificar el proceso de elaboración y asegurarse de que se ajusten a los procedimientos de denuncia de actos de explotación y abusos sexuales y protección de datos de los interlocutores del mecanismo.

**Código de conducta**

Conjunto de normas de comportamiento que deben respetar los miembros del personal de una organización.

**Mecanismo de denuncia comunitaria**

Un mecanismo de denuncia comunitaria es un sistema basado en la participación de la comunidad que combina estructuras comunitarias formales e informales y facilita y fomenta la presentación de denuncias en condiciones de seguridad —en particular, sobre casos de explotación y

abusos sexuales—, las cuales se remiten posteriormente a las entidades pertinentes para su seguimiento.

**Denunciante**

Persona que presenta una denuncia de explotación y abusos sexuales ante el mecanismo de denuncia comunitaria de conformidad con los procedimientos establecidos. Puede tratarse de un superviviente de explotación y abusos sexuales o de cualquier otra persona que tenga conocimiento de este tipo de conducta indebida. Tanto el superviviente como el denunciante (cuando no se trate de la misma persona) deben estar protegidos ante posibles represalias por haber denunciado un caso de explotación y abusos sexuales. Si se produce un conflicto de intereses entre el superviviente y otra parte interesada, la voluntad del superviviente debe recibir particular consideración durante la gestión del caso, en especial si existe la posibilidad de provocarle aún más daño físico o emocional.

**Organismo interesado**

Organismo u organización que emplea a la persona denunciada. Puede tratarse de un organismo de las Naciones Unidas, una organización intergubernamental, una organización no gubernamental, una organización comunitaria, un asociado en la ejecución o cualquier organización que intervenga en la prestación de ayuda humanitaria o para el desarrollo. Este organismo, en el que recae la responsabilidad de investigar las denuncias de explotación y abusos sexuales y adoptar medidas de seguimiento adecuadas, recibirá las denuncias que se presenten a través del mecanismo de denuncia comunitaria.

**Violencia de género**

La violencia de género es un término amplio utilizado para definir cualquier acto perjudicial cometido contra la voluntad de una persona y basado en las diferencias que las sociedades atribuyen a hombres y mujeres (es decir, en las diferencias por razón de género). El término comprende actos que infligen daños o sufrimientos de índole física, sexual o mental, amenazas de cometer tales actos, coacciones y otras formas de privación de libertad<sup>1</sup>.

**Trabajador humanitario**

A los efectos de la presente Guía, este término comprende todas las personas que prestan protección y asistencia a las poblaciones afectadas y mantienen una relación contractual con la organización o el asociado participantes, incluidos los trabajadores por incentivo de las comunidades beneficiarias. El término se refiere a todos los miembros del personal de organismos y organizaciones humanitarias, en particular los organismos de las Naciones Unidas, las organizaciones intergubernamentales, las organizaciones

<sup>1</sup> Comité Permanente entre Organismos, *Directrices para la integración de las intervenciones contra la violencia de género en la acción humanitaria. Reducir el riesgo, promover la resiliencia e impulsar la recuperación* (2015) (en adelante "directrices del Comité Permanente entre Organismos sobre la violencia de género").

no gubernamentales, los asociados en la ejecución de proyectos y las organizaciones comunitarias pertinentes, entre los que se incluyen personal asalariado, voluntarios, contratistas y trabajadores por incentivo, así como cualquier otra persona que realice tareas en nombre de un organismo u organización humanitaria, independientemente del tipo y la duración de su contrato<sup>2</sup>.

**Trabajador por incentivo**

Persona que recibe una retribución no monetaria por trabajar para una organización o representarla y generalmente pertenece a la comunidad afectada. Los trabajadores por incentivo se consideran trabajadores humanitarios a los efectos de determinar la comisión de actos de explotación y abusos sexuales<sup>3</sup>.

**Asociado en la ejecución de proyectos**

Entidad u organización que desempeña su labor a nivel nacional, de conformidad con los procedimientos establecidos por las Naciones Unidas, las organizaciones intergubernamentales o las organizaciones no gubernamentales, a fin de ofrecer servicios y prestar asistencia humanitaria. El personal de los asociados en la ejecución, así como todas las personas que ellos empleen, son considerados "trabajadores humanitarios" a los efectos de la presente Guía.

**Explotación y abusos sexuales**

Formas específicas de violencia de género que se han denunciado en contextos humanitarios y se atribuyen, en particular, a trabajadores humanitarios.

**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<sup>4</sup>.

**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.

2 Consejo Internacional de Organizaciones Voluntarias, *Building Safer Organizations Guidelines: Receiving and Investigating Allegations of Abuse and Exploitation by Humanitarian Workers* (2007); Grupo de Trabajo del Comité Permanente entre Organismos para la Protección contra la Explotación y los Abusos Sexuales, *Guidelines to Implement the Minimum Operating Standards for Protection from Sexual Exploitation and Abuse by UN and non-UN Personnel* (2013); Grupo de Trabajo del Comité Permanente entre Organismos para la Protección contra la Explotación y los Abusos Sexuales, *Model Complaints and Investigation Procedures and Guidance Related to Sexual Abuse and Sexual Exploitation* (2004).

3 Consejo Internacional de Organizaciones Voluntarias, *Building Safer Organizations Guidelines: Receiving and Investigating Allegations of Abuse and Exploitation by Humanitarian Workers* (2007).

4 La definición de los términos "explotación sexual" y "abuso sexual" figura en el boletín del Secretario General de las Naciones Unidas relativo a las medidas especiales de protección contra la explotación y el abuso sexuales (ST/SGB/2003/13, 9 de octubre de 2003) (en adelante, "boletín del Secretario General sobre la explotación y los abusos sexuales").

|                             |   |
|-----------------------------|---|
| <b>Miembro del personal</b> | A los efectos de la presente Guía, se entiende por "miembro del personal" toda persona que trabaja para una organización o la representa, sin importar si recibe o no una remuneración económica a cambio e independientemente del tipo y la duración de su contrato.   |
| <b>Persona denunciada</b>   | Término utilizado una vez presentada la denuncia para referirse al presunto autor de los actos de explotación y abusos sexuales denunciados.  |
| <b>Superviviente</b>        | Persona que ha sido objeto de actos de explotación y abusos sexuales o contra la que se han intentado cometer tales actos. A los efectos de la presente Guía y de las evaluaciones de seguridad y necesidades, los denunciantes que alegan haber sido objeto de actos de explotación y abusos sexuales son considerados "supervivientes" (es decir, la asistencia no depende de que el denunciante presente pruebas que fundamenten su denuncia).   |
| <b>Informante</b>           | A los efectos del presente documento, un informante es un denunciante (diferente del superviviente) que se desempeña como trabajador humanitario y presenta una denuncia de explotación y abusos sexuales. Las políticas institucionales de denuncia de irregularidades animan al personal a informar de cualquier preocupación o sospecha de conducta indebida por parte de otro miembro del personal ofreciéndoles protección contra las represalias <sup>5</sup> que puedan sufrir, y clarifican las normas y los procedimientos para denunciar y abordar este tipo de casos. Sin embargo, la definición y el alcance de este término, así como las medidas de protección que se adopten, pueden diferir de una organización a otra. Los principios de un mecanismo de denuncia comunitaria (como el principio de confidencialidad) se aplican a los informantes al igual que a cualquier denunciante, y las políticas internas de los organismos deben proteger a los informantes de casos de explotación y abusos sexuales frente a las represalias, siempre que la denuncia se haya presentado de buena fe y de acuerdo con las políticas internas del organismo <sup>6</sup> . |

5 Declaración de compromiso sobre la eliminación de la explotación y los abusos sexuales cometidos por el personal de las Naciones Unidas y personal ajeno a la Organización (2006, actualizada en 2011) (en adelante, "declaración de compromiso"), compromiso 5: "Adoptar, en la medida de nuestras posibilidades, medidas adecuadas para proteger a las personas contra las represalias por haber denunciado casos de explotación y abusos sexuales que involucran a miembros de nuestro personal". Nota: El boletín ST/SGB/2005/21 también requiere que la denuncia se presente a la mayor brevedad posible y, a más tardar, seis años después de que la persona venga en conocimiento de la falta de conducta. El interesado debe presentar información o pruebas que demuestren que existen motivos razonables para creer que se ha producido una falta de conducta.

6 Consulte el párrafo 2.1 del boletín del Secretario General de las Naciones Unidas relativo a la protección contra represalias por denunciar faltas de conducta y colaborar en auditorías o investigaciones debidamente autorizadas (ST/SGB/2005/21, 19 de diciembre de 2005).

## Distinciones

|  |   |
|--|---|
| <b>Organismo frente a organización</b>                                       | En los dos casos, se trata de entidades conformadas en virtud de un tratado o documento institucional con un mandato específico y una gobernanza interna. A pesar de que a menudo se utilizan de forma indistinta, en el sistema de las Naciones Unidas el término "organismo" se refiere generalmente a una organización independiente y especializada que disfruta de amplia autonomía. A lo largo de esta Guía, se utiliza el término "organismo" en lugar de la forma extensa "organismo u organización" exclusivamente por razones de brevedad. Este uso no entraña diferencia alguna en cuanto a las responsabilidades que incumben a los agentes humanitarios. Las entidades, independientemente de que constituyan organismos u organizaciones, habrán de asumir los mismos compromisos y responsabilidades como interlocutoras de un mecanismo de denuncia comunitaria.  |
| <b>Violencia de género frente a explotación y abusos sexuales</b>            | La explotación y los abusos sexuales pueden considerarse una forma de violencia de género por cuanto las víctimas —como las mujeres, las niñas, los niños y, en ocasiones, también los hombres— suelen sufrir vejaciones debido a su condición de vulnerabilidad. Las orientaciones que se proporcionan en este documento se refieren específicamente a la prevención y respuesta ante casos de explotación y abusos sexuales, pero los interlocutores del mecanismo, en particular los que trabajan directamente con los beneficiarios, deben recibir capacitación para distinguir entre los supervivientes de actos de explotación y abusos sexuales y los de violencia de género, y han de conocer la función que desempeña la protección contra la explotación y los abusos sexuales en las campañas de protección contra la violencia de género. En las directrices del Comité Permanente entre Organismos sobre la violencia de género (2015) se proporciona orientación al respecto.   |
| <b>Acoso (u hostigamiento) sexual frente a explotación y abusos sexuales</b> | La explotación y los abusos sexuales se producen contra un beneficiario de asistencia o un miembro de la comunidad. El acoso (u hostigamiento) sexual se produce entre funcionarios o miembros del personal y consiste en cualquier tipo de insinuación sexual inapropiada o comportamiento verbal o físico indeseado de carácter sexual.* Aunque estos dos tipos de actos presentan diferencias objetivas, la prevalencia del acoso sexual puede ser un indicador de desequilibrios de poder entre los géneros o señalar la existencia de un entorno de impunidad sobre el terreno que puede dar lugar a actos de explotación y abusos sexuales. Es importante que el mecanismo de denuncia comunitaria diferencie claramente estas dos formas de falta de conducta, ya que tanto la población afectada como los miembros del personal pueden confundirlas y dudar acerca de sus derechos, y posibilidades y obligaciones de denuncia. Debido a que los procedimientos institucionales de denuncia de acoso sexual y de explotación y abusos sexuales pueden coincidir, es importante que las políticas institucionales y los cursos de capacitación del personal incluyan información específica sobre los procedimientos que se deben seguir en cada caso. |

\* El acoso sexual se aborda en la instrucción administrativa de la Secretaría de las Naciones Unidas sobre los procedimientos relativos a los incidentes de acoso sexual (ST/AI/379, 29 de octubre de 1992), y en el boletín del Secretario General relativo a la prohibición de la discriminación, el acoso, en particular el acoso sexual, y el abuso de autoridad (ST/SGB/2008/5, 11 de febrero de 2008).

**Superviviente  
frente a  
víctima**

El término "víctima", al igual que el de "superviviente", se utiliza para referirse a una persona que ha sido objeto de actos de explotación y abusos sexuales o contra de quien se ha intentado cometer tales actos. Con frecuencia se utilizan de manera indistinta.<sup>\*\*</sup> En aras de la coherencia, la presente Guía utiliza sistemáticamente el término "superviviente". Sin embargo, cuando se aborde el tema de la asistencia a las víctimas se utilizará el término "víctima" por tratarse del término más extendido en la bibliografía sobre prestación de asistencia que se ha consultado para la elaboración de la presente Guía. Ninguno de los términos supone en modo alguno una falta de fortaleza, resiliencia o capacidad para sobrevivir.

<sup>\*\*</sup> Consulte el documento *Guidelines to Implement the Minimum Operating Standards for Protection from Sexual Exploitation and Abuse by UN and non-UN Personnel* (2013) y las directrices del Comité Permanente entre Organismos sobre la violencia de género (2015), pág. 1 (primera parte, introducción): "Los términos 'víctima' y 'sobreviviente' ['superviviente'] pueden utilizarse indistintamente. El término 'víctima' se utiliza en mayor medida en sectores médicos y jurídicos. El término 'sobreviviente' se prefiere generalmente en los sectores de atención social y psicológica porque incluye el concepto de resiliencia".

# INTRODUCCIÓN

## Qué cabe esperar de los mecanismos interinstitucionales de denuncia comunitaria para la protección contra la explotación y los abusos sexuales

Esta Guía proporciona instrucciones en cuanto al modo de establecer y mantener un mecanismo interinstitucional de denuncia comunitaria encaminado a gestionar las denuncias de actos de explotación y abusos sexuales cometidos por trabajadores humanitarios. Un mecanismo de denuncia comunitaria es un sistema que depende de la contribución de la comunidad para poder adaptar su estructura a las particularidades culturales y las cuestiones de género y potenciar así su seguridad y eficacia. La principal prioridad de este tipo de mecanismos es prestar ayuda a los supervivientes de actos de explotación y abusos sexuales, facilitar la presentación y remisión de denuncias sobre estos casos y cumplir una función preventiva poniendo en marcha actividades de capacitación y concienciación. Gracias a su carácter interinstitucional, el mecanismo puede recibir denuncias contra agentes de múltiples organizaciones y remitirlas a la unidad correspondiente de cada organización para que esta efectúe un seguimiento. En su conjunto, el mecanismo de denuncia comunitaria constituye un medio pertinente y eficaz para dar respuesta de forma integral a los casos de explotación y abusos sexuales que se producen en el marco de una operación de respuesta de emergencia.

Cuando se ponen en práctica como es debido, los mecanismos de denuncia comunitaria para la protección contra la explotación y los abusos sexuales crean una mayor conciencia sobre la explotación y los abusos sexuales y sobre el procedimiento de denuncia de este tipo de casos, tanto entre la población afectada como en el personal humanitario. Tanto es así que un mecanismo de denuncia comunitaria bien gestionado probablemente *incremente* el número de denuncias de explotación y abusos sexuales en la zona de intervención. De hecho, las denuncias deberían incrementar. Un aumento en el número de denuncias tras el establecimiento de un mecanismo de denuncia comunitaria no necesariamente implica que el problema de la explotación y los abusos sexuales se ha extendido. **La explotación y los abusos sexuales constituyen un problema que ya existe.** Antes bien, dicho aumento puede indicar que la comunidad acepta el mecanismo y que su uso facilita la remisión eficaz de las denuncias a las unidades de investigación de los organismos pertinentes para que se adopten medidas adecuadas ante las faltas de conducta del personal. Por el contrario, la ausencia de denuncias de explotación y abusos sexuales no debe interpretarse como la inexistencia de casos de este tipo. Habida cuenta de la información de que se dispone sobre los incidentes de explotación y abusos sexuales en todo el mundo, la ausencia de denuncias puede alertar sobre la falta de mecanismos adecuados a los que la población afectada pueda acceder en condiciones de seguridad.

## Adopción de compromisos internacionales en materia de protección contra la explotación y los abusos sexuales

La lucha internacional contra la explotación y los abusos sexuales comenzó en 2002, cuando se reconoció por primera vez el carácter delictivo de estos actos a raíz de los escándalos que se produjeron en África Occidental. Desde entonces, la comunidad internacional ha contraído numerosos compromisos para erradicar estas injusticias. Los cuatro instrumentos que figuran a continuación contienen compromisos institucionales fundamentales que el mecanismo de denuncia comunitaria debería conocer y mantener a su alcance como referencia:

Para obtener más información sobre el desarrollo de los compromisos internacionales en materia de protección contra la explotación y los abusos sexuales, consulte la introducción del documento *Procedimientos operativos estándar de alcance mundial: Cooperación interinstitucional a través de mecanismos de denuncia comunitaria*, que figura en el Anexo 3 de esta Guía.

### Compromisos en materia de protección contra la explotación y los abusos sexuales\*

**Boletín del Secretario General sobre la explotación y los abusos sexuales** (2003): Define una política de tolerancia cero respecto de la explotación y los abusos sexuales, incorpora los seis principios del Comité Permanente entre Organismos relativos a la explotación y los abusos sexuales\*\*, obliga a los funcionarios de las Naciones Unidas a informar sobre incidentes de este tipo y es vinculante para todo el personal, lo que incluye a todas las entidades y personas que hayan concertado acuerdos de cooperación con las Naciones Unidas.

**Declaración de compromiso sobre la eliminación de la explotación y los abusos sexuales cometidos por el personal de las Naciones Unidas y personal ajeno a la Organización** (2006): Amplía el compromiso internacional de hacer frente a la explotación y los abusos sexuales mediante el establecimiento de normas de conducta aplicables a todo el personal y en todo momento, incluyendo fuera de servicio o durante una licencia.

**Normas operativas mínimas: Protección contra la explotación y los abusos sexuales cometidos por personal propio** (2012): Ofrece orientación e indicadores concretos sobre el modo en que las organizaciones pueden establecer estructuras internas para cumplir sus compromisos en materia de protección contra la explotación y los abusos sexuales.

**Declaración sobre la protección contra la explotación y los abusos sexuales** (2015): Reafirma los compromisos de erradicar y dar respuesta activamente a los casos de explotación y abusos sexuales ofreciendo, entre otras cosas, líneas de acción concretas para transformar los compromisos de protección contra la explotación y los abusos sexuales en cambios operativos.

\* Los tres últimos documentos se publicaron originalmente en inglés con los siguientes títulos: *Statement of Commitment on Eliminating Sexual Exploitation and Abuse by UN and Non-UN Personnel*, *Minimum Operating Standards: Protection from Sexual Exploitation and Abuse by own Personnel* y *Statement on Protection from Sexual Exploitación and Abuse*. Encontrará una traducción completa de los mencionados documentos en el Anexo 2 de la presente Guía.

\*\* Los seis principios fundamentales relativos a la explotación y los abusos sexuales figuran en la declaración de compromiso de 2006, cuya traducción se incluye en el Anexo 2.

Además de los compromisos específicos en materia de protección contra la explotación y los abusos sexuales, existen otros principios humanitarios que también proporcionan un marco a partir del cual las organizaciones deben adoptar medidas concertadas para proteger a la población afectada. En su declaración de 2013 sobre la posición central que ocupan las medidas de protección (*The Centrality of Protection in Humanitarian Action*), el Comité Permanente entre Organismos reafirma que las decisiones y las respuestas humanitarias deben tener en cuenta la protección de todas las personas y comunidades afectadas y en situación de riesgo. Además, el compromiso de extender la protección a todas las actividades humanitarias requiere incorporar principios de protección y promover un acceso significativo, seguro y digno a la ayuda humanitaria<sup>7</sup>. Asimismo, la norma humanitaria esencial —un conjunto de compromisos suscritos por más de 250 organizaciones para mejorar la prestación de asistencia— exige que "las comunidades y personas afectadas por crisis humanitarias no se [vean] perjudicadas y [estén] más preparadas, [sean] más resilientes y [estén] menos expuestas al riesgo como resultado de la acción humanitaria"<sup>8</sup>. Entre estas disposiciones se debería incluir la adopción de medidas para evitar que los trabajadores humanitarios explotaran o abusaran sexualmente de los miembros de la comunidad afectada a los que deben prestar asistencia.

A pesar de estos compromisos, se sigue produciendo un número inaceptable de casos de explotación y abusos sexuales de beneficiarios. En el informe presentado en 2013 al Secretario General de las Naciones Unidas sobre el progreso realizado por el Comité Permanente entre Organismos para prevenir la explotación y los abusos sexuales desde 2010, se señala que no se denuncia ni sanciona como se debería, a los responsables de casos de explotación y abusos sexuales. La impunidad que se percibe en el sistema actual aumenta las posibilidades de que se repitan los abusos y desincentiva la presentación de denuncias. Es necesario que la comunidad internacional establezca sistemas que faciliten el proceso de presentación de denuncias para la población afectada y garanticen que las denuncias lleguen a las unidades de investigación del organismo correspondiente a fin de fomentar su seguimiento.

Para impulsar la lucha de la comunidad humanitaria contra la explotación y los abusos sexuales y crear un auténtico sistema colectivo de rendición de cuentas, es indispensable que se produzca un cambio de mentalidad en cuanto al modo en que los altos directivos y el personal sobre el terreno encaran la explotación y los abusos sexuales. Las actividades y los sistemas de protección contra la explotación y los abusos sexuales no pueden evaluarse en función del proyecto, ni depender de fondos externos o ponerse en marcha únicamente durante un periodo de tiempo determinado. Antes bien, deben constituir un esfuerzo continuo que ha de iniciarse con el comienzo de una crisis y prolongarse a lo largo de todas las fases de la respuesta humanitaria. Los actos de explotación y abusos sexuales constituyen una violación de las normas de protección por parte de miembros de la comunidad humanitaria y corresponde a nosotros desarrollar los sistemas necesarios para prevenir y dar respuesta a tales actos en todos los contextos en que prestamos asistencia. No se trata únicamente de una responsabilidad ética; en consonancia con los compromisos contraídos por las Naciones Unidas y el Comité Permanente entre Organismos en materia de protección contra la explotación y los abusos sexuales, incumbe a todos los agentes humanitarios la responsabilidad, esencial para la protección, de minimizar los riesgos y proteger activamente a los miembros de las poblaciones afectadas frente a los abusos a que podrían someterlos las personas encargadas de prestarles asistencia y protegerlos.

7 Grupo Temático Mundial sobre Protección, *Paquete de capacitación para la incorporación del enfoque de protección* (2014), pág. 20.

8 Consulte el punto 3 del capítulo "Compromisos, Acciones y Responsabilidades" del documento *La norma humanitaria esencial en materia de calidad y rendición de cuentas*.

## Labores previas y objetivos de la Guía

En el último decenio, se ha extremado la atención de alto nivel para combatir eficazmente la explotación y los abusos sexuales, y el compromiso internacional de erradicar este tipo de actos ha alcanzado un nivel sin precedentes. La presente Guía se basa en la esencia de los compromisos internacionales y en las enseñanzas extraídas de mecanismos de investigación y denuncia puestos en marcha anteriormente en varios países<sup>9</sup> para transformar esos compromisos de alto nivel en consignas prácticas. Una evaluación mundial sobre la protección contra la explotación y los abusos sexuales, realizada en 2010 a petición del Comité Permanente entre Organismos, puso de manifiesto la existencia de numerosas deficiencias en materia de protección que esta Guía pretende subsanar, en particular la falta de transmisión de instrucciones claras de las sedes institucionales a los equipos sobre el terreno y el recurso a estrategias de concienciación ineficaces. El compendio de prácticas sobre mecanismos de denuncia comunitaria de 2012 (*Protection from Sexual Exploitation and Abuse: Compendium of Practices on Community-Based Complaints Mechanisms*) resultó sumamente útil para explorar buenas prácticas y constituyó un sólido punto de partida para esta Guía. La presente Guía también se nutre de los modelos de procedimiento y las directrices sobre mecanismos de denuncia elaborados por el Comité Permanente entre Organismos y otras redes interinstitucionales.

### Recursos sobre protección contra la explotación y los abusos sexuales

- Comité Permanente entre Organismos, *Global Review of Protection from Sexual Exploitation and Abuse* (2010)
- Comité Permanente entre Organismos, *Protection from Sexual Exploitation and Abuse: Compendium of Practices on Community-Based Complaints Mechanisms* (2012)
- Comité Permanente entre Organismos, *Model Complaints and Investigation Procedures and Guidance Related to Sexual Abuse and Sexual Exploitation* (2004)
- Consejo Internacional de Organizaciones Voluntarias, *Building Safer Organizations Guidelines: Receiving and Investigating Allegations of Abuse and Exploitation by Humanitarian Workers* (2007)
- Comité Ejecutivo de Asuntos Humanitarios (CEAH) y Comité Ejecutivo de Paz y Seguridad (CEPS), Grupo de Trabajo de las Naciones Unidas y las Organizaciones No Gubernamentales para la Protección contra la Explotación y los Abusos Sexuales, *SEA Victim Assistance Guide* (2009)\*

\* El Grupo de Trabajo de las Naciones Unidas y las Organizaciones No Gubernamentales para la Protección contra la Explotación y los Abusos Sexuales del CEAH y el CEPS fue anteriormente el foro encargado de la promoción de políticas y orientaciones mundiales en materia de protección contra la explotación y los abusos sexuales para agentes humanitarios. En 2011, el Grupo de Trabajo del Comité Permanente entre Organismos para la Protección contra la Explotación y los Abusos Sexuales, que en 2014 se fusionó con el Grupo de Trabajo para la Rendición de Cuentas a las Poblaciones Afectadas, asumió las labores del Grupo de Trabajo del CEAH y el CEPS.

La presente Guía ofrece nuevos materiales sobre coordinación interinstitucional para establecer y mantener mecanismos de denuncia comunitaria para la protección contra la explotación y los abusos sexuales. Las mejores prácticas y las recomendaciones específicas que se ofrecen a lo largo de esta Guía se derivan principalmente de las enseñanzas extraídas durante un proyecto de dos años de duración puesto en marcha por encargo

9 Además de basarse en los resultados obtenidos en los dos países en que se puso en marcha el proyecto piloto, la presente Guía se apoya en las enseñanzas que se recogen en las evaluaciones institucionales e interinstitucionales de mecanismos de denuncia comunitaria llevadas a cabo en Tailandia, Haití y Kenia y por CARE.

del Comité Permanente entre Organismos con el objetivo de poner a prueba mecanismos interinstitucionales de denuncia comunitaria en dos contextos humanitarios diferentes. En el marco de este proyecto, se estableció un mecanismo de denuncia comunitaria para desplazados internos y refugiados que se hallaban en un entorno cambiante, abierto y apartado donde se producían desplazamientos continuos debido a la existencia de conflictos y la presencia de una fuerza de mantenimiento de la paz en virtud del Capítulo VII de la Carta (República Democrática del Congo); y otro mecanismo para refugiados que se encontraban en el entorno cerrado y controlado de un campamento (Etiopía). Como resultado, las recomendaciones de esta Guía pueden aplicarse en diversos contextos de respuesta. A pesar de que los dos sitios en los que se puso en marcha el proyecto constituyan contextos de respuesta humanitaria —el Comité Permanente entre Organismos desempeña un papel fundamental como principal foro de asociados humanitarios sobre coordinación, políticas y toma de decisiones—, los compromisos internacionales en materia de protección contra la explotación y los abusos sexuales no se circunscriben al contexto humanitario y las recomendaciones que contiene esta Guía también pueden aplicarse a contextos de transición y desarrollo.

El proyecto del Comité tenía por objeto establecer un sistema interinstitucional eficaz para recibir y tramitar las denuncias de explotación y abusos sexuales, recabar enseñanzas y contribuir a una visión más amplia en la que la comunidad humanitaria sea capaz de velar por que las denuncias se presenten en condiciones de seguridad, las víctimas reciban protección y asistencia, y se garantice un seguimiento adecuado de los casos. Debido a que el proyecto se centró en la cooperación interinstitucional, la Guía resultante se dirige prioritariamente a los interlocutores de mecanismos de denuncia comunitaria como grupo y proporciona orientación sobre cómo poner en marcha mecanismos de denuncia comunitaria de forma conjunta, en lugar de ofrecer instrucciones sobre el modo en que un organismo puede cumplir sus compromisos de protección contra la explotación y los abusos sexuales de forma independiente. La presente Guía no aborda las cuestiones internas de los organismos, como las investigaciones, en cuyo caso los interlocutores han de seguir sus propios procedimientos internos.

Se alienta a los organismos que deseen recibir orientación institucional para establecer o fortalecer sus procedimientos internos de lucha contra la explotación y los abusos sexuales a consultar guías específicas para organismos, como la guía *Step by Step Guide to Addressing Sexual Exploitation and Abuse* (2010) de InterAction.

## La importancia de la coordinación interinstitucional

Las razones por las cuales la comunidad internacional precisa de mecanismos de denuncia comunitaria para la protección contra la explotación y los abusos sexuales son claras y apenas se han cuestionado: un mecanismo de denuncia es una herramienta básica de rendición de cuentas en contextos de respuesta humanitaria, que resulta necesaria para que las personas a quienes debemos protección manifiesten sus quejas. La utilización de este tipo de mecanismos constituye un paso imperativo al que se hace referencia en el boletín del Secretario General sobre la explotación y los abusos sexuales (2003), y una medida habitual de control de calidad de muchas organizaciones.

La coordinación interinstitucional inherente a este tipo de mecanismos planteó dificultades en el pasado. Debido a que los organismos presentes en una zona de intervención presentan políticas y procedimientos dispares, así como principios de protección de datos y confidencialidad que dificultan el intercambio de información entre ellos, la puesta en marcha de mecanismos interinstitucionales de gestión de denuncias, como es comprensible,

ha estado plagada de dificultades<sup>10</sup>. A estas dificultades ha de añadirse que los grupos siempre requieren más tiempo para alcanzar consensos; por lo tanto, cabe esperar que desde un principio se tarde más de lo previsto en adoptar medidas en el marco de un mecanismo interinstitucional de denuncia comunitaria. El proyecto piloto del Comité Permanente entre Organismos ha explorado medios para superar estos obstáculos, y la presente Guía pretende contribuir a ese empeño.

Los estudios refuerzan continuamente la necesidad de adoptar medidas colectivas contra la explotación y los abusos sexuales, y los compromisos institucionales reflejan esta buena práctica<sup>11</sup>. Pese a la necesidad de continuar mejorando la coordinación, se ha demostrado que los mecanismos interinstitucionales de denuncia comunitaria constituyen una respuesta cada vez más eficaz a la explotación y los abusos sexuales. A continuación, se exponen algunas de las ventajas concretas de este tipo de mecanismos<sup>12</sup>.

### Ventajas de los mecanismos interinstitucionales

- Las comunidades comprenden con más facilidad y acceden de forma segura a un mecanismo conjunto. Los mecanismos conjuntos ofrecen al beneficiario denunciante (o incluso a un miembro del personal) la posibilidad de denunciar casos de explotación y abusos sexuales ante un organismo que no emplea directamente al presunto autor de la falta de conducta, lo que reduce el temor a las represalias.
- El sistema de remisión también garantiza que la denuncia sea remitida al organismo correspondiente cuando el beneficiario desconoce o no indica qué organismo emplea al personal infractor.
- La existencia de un único mecanismo en el lugar permite aprovechar al máximo los recursos y resulta más fácil de mantener. Los esfuerzos que consumen recursos financieros y humanos no se duplicarán si se coordinan. Las iniciativas de fortalecimiento de la capacidad resultan más rentables y eficaces cuando los organismos armonizan sus actividades y procedimientos y adoptan una postura coherente en cuanto a la transmisión de mensajes sobre las faltas de conducta del personal.
- El enfoque interinstitucional permite que los organismos contribuyan con sus buenas prácticas y experiencias, si disponen de ellas, con lo que fomentan el conocimiento y la aprobación de las mismas al tiempo que las mejoran. Los organismos pueden examinar de forma conjunta los problemas que presentan los mecanismos de denuncia comunitaria y prever posibles cambios juntos.

10 Consulte las cuestiones planteadas por Humanitarian Accountability Partnership en "Do Complaints Mechanisms Work? Report on the HAP PSEA Conference 2014".

11 Comité Permanente entre Organismos, *Normas operativas mínimas: Protección contra la explotación y los abusos sexuales cometidos por personal propio* (2012), norma 5, indicador 1: "La sede insta a sus oficinas sobre el terreno a participar en mecanismos de denuncia comunitaria que han sido desarrollados y puestos en marcha de forma conjunta por la comunidad de ayuda humanitaria". Además, las políticas internas de los organismos reconocen la importancia que revisten los mecanismos conjuntos de denuncia sobre el terreno. El enfoque interinstitucional también se ajusta a la norma humanitaria esencial en materia de calidad y rendición de cuentas.

12 Las ventajas se han retomado y ampliado de las conclusiones del documento *Protection from Sexual Exploitation and Abuse: Compendium of Practices on Community-Based Complaints Mechanisms* (2012) y la evaluación del proyecto piloto del Comité Permanente entre Organismos.

- De forma simbólica, el hecho de que los organismos colaboren en una misma cuestión transmite tanto a la población afectada como a los miembros del personal un mensaje claro sobre la importancia que se concede a la protección contra la explotación y los abusos sexuales. Como se indicó en la evaluación del proyecto piloto del Comité Permanente entre Organismos, los dos proyectos piloto interinstitucionales se beneficiaron de la presencia de organizaciones comunitarias y organismos nacionales y gubernamentales. Ello alentó a los beneficiarios a tomar parte en los proyectos piloto de forma más significativa. Según señaló una mujer en la encuesta de hogares, resultó novedoso que el personal local colaborara con el personal internacional y todos ellos dispusieran de un código de conducta para la protección contra la explotación y los abusos sexuales. La coordinación interinstitucional demuestra a la comunidad (y al personal sobre el terreno) que la protección contra la explotación y los abusos sexuales es un asunto colectivo y de máxima importancia.

## Los procedimientos operativos estándar de alcance mundial: Cómo subsanar las deficiencias en materia de cooperación

Para promover el establecimiento de un mecanismo interinstitucional de denuncia comunitaria para la protección contra la explotación y los abusos sexuales y proporcionar orientación de alcance mundial sobre la coordinación institucional en mecanismos conjuntos de denuncia, el Comité Permanente entre Organismos creó un equipo al que encomendó la elaboración del documento *Procedimientos operativos estándar de alcance mundial: Cooperación interinstitucional a través de mecanismos de denuncia comunitaria*\*. Elaborados sobre la base de debates colaborativos con dieciséis organismos y refrendados por los directores del Comité en 2016, estos procedimientos operativos estándar de alcance mundial subsanan deficiencias importantes en materia de coordinación sobre el terreno al lograr acuerdos a nivel de las sedes sobre muchos de los procedimientos que dificultaron la puesta en marcha de mecanismos conjuntos de denuncia comunitaria en el pasado. Estos procedimientos de alcance mundial proporcionan pautas para elaborar procedimientos específicos para cada mecanismo de denuncia comunitaria —que reflejen, como mínimo, el contexto local y tengan en cuenta las estructuras existentes— y explican de qué modo los interlocutores del mecanismo pueden compartir información respetando sus políticas internas de denuncia de casos de explotación y abusos sexuales y protección de datos. Los interlocutores deben consultar tanto los procedimientos operativos estándar de alcance mundial como la presente Guía para diseñar un mecanismo de denuncia comunitaria que sea eficaz en términos prácticos y de procedimiento.

Para obtener orientación sobre la elaboración de procedimientos operativos estándar, consulte el Capítulo 1 de la sección B.

\* Los procedimientos operativos estándar de alcance mundial para la cooperación interinstitucional a través de mecanismos de denuncia comunitaria tienen su origen en una directiva de los directores del Comité Permanente entre Organismos aprobada entre el 21 y el 22 de mayo de 2015, que fue refrendada por ellos mismos en su reunión bianual el 7 de junio de 2016. Para obtener más información sobre su proceso de elaboración, consulte la introducción de los procedimientos operativos estándar de alcance mundial que figuran en el Anexo 3 de esta Guía.

## Cómo utilizar esta Guía

Esta sencilla Guía de detección y solución de problemas ha de servir para desarrollar y mantener mecanismos interinstitucionales de denuncia comunitaria para la protección contra la explotación y los abusos sexuales en contextos humanitarios. En ella se recogen las prácticas y los objetivos que debe seguir un mecanismo de denuncia comunitaria —agrupados, para mayor claridad, en áreas temáticas a través de un código de color— y se ofrecen explicaciones sobre las razones por las cuales se deberían seguir determinadas prácticas y las posibles consecuencias de no hacerlo. La Guía anticipa algunas de las dificultades concretas que probablemente tenga que afrontar un mecanismo interinstitucional de denuncia comunitaria y aborda cada una de ellas a través de recomendaciones específicas, que figuran al final de cada Capítulo.

En el cuerpo del texto, se insertan recuadros para advertir al lector de la existencia de elementos clave de información:



### Mejor práctica

Este recuadro contiene una breve descripción de la práctica que se examinará en el capítulo.



### Información

En este recuadro se destaca información fundamental o se proporciona información adicional para completar las ideas que se exponen en el cuerpo del texto.



### Ejemplo

En este recuadro se ofrece un ejemplo o se extrae una enseñanza de la aplicación de las prácticas descritas en el texto en un mecanismo de denuncia comunitaria.



### Atención

En este recuadro se expone un obstáculo significativo que han tenido que superar los mecanismos de denuncia comunitaria en el pasado o una dificultad en materia de protección contra la explotación y los abusos sexuales que aún no ha sido resuelta.



### Importante

En este recuadro se recoge información de especial importancia.

**Consejo**

El contenido de este recuadro sirve para complementar las orientaciones proporcionadas en el texto.

**Recursos**

En este recuadro se proporcionan herramientas y directrices que pueden utilizarse para aplicar las prácticas que se recogen en el texto.

La presente Guía se estructura en torno a los pasos fundamentales que se deben seguir para establecer un mecanismo interinstitucional de denuncia comunitaria, desde el fomento de la participación de los interlocutores necesarios hasta la supervisión y el reajuste de los programas, pasando por la definición y puesta en marcha de las actividades relacionadas con el mecanismo. La organización de la Guía no atiende a criterios cronológicos. Muchos de los pasos se solapan continuamente; por ejemplo, las consultas con los organismos humanitarios y las actividades de supervisión y evaluación (el primero y el último Capítulo de la Guía) deben llevarse a cabo a lo largo de todo el periodo en que el mecanismo se encuentre en funcionamiento. De ahí que los capítulos puedan leerse de forma independiente sin seguir el orden establecido (aunque se recomienda familiarizarse con toda la Guía para obtener una visión global de los problemas que plantea un mecanismo de denuncia comunitaria). Si desea examinar rápidamente y comparar las prácticas y los resultados esperados, encontrará un cuadro recapitulativo en el Anexo 1 de la presente Guía.

La Guía constituye un documento dinámico que se actualizará de forma periódica para reflejar los avances y las nuevas herramientas en materia de protección contra la explotación y los abusos sexuales. Se alienta a los equipos en el país, a los coordinadores de mecanismos de denuncia comunitaria y a toda persona que utilice esta Guía a contribuir a ella con prácticas y políticas locales y regionales. Cabe señalar que esta Guía es el resultado directo de las enseñanzas extraídas del proyecto piloto del Comité Permanente entre Organismos, que se circunscribió a dos países africanos y no se aplicó como respuesta a un desastre natural. Si bien los autores han procurado que las recomendaciones contenidas en esta Guía pudieran aplicarse en cualquier contexto, se aconseja encarecidamente que se adopten soluciones locales y regionales. Las futuras ediciones de esta Guía tendrán en cuenta las nuevas enseñanzas que se extraigan entretanto.

Con vistas a elaborar una Guía más amplia, invitamos a los lectores a enviarnos propuestas de mejores prácticas o documentos pertinentes sobre protección contra la explotación y los abusos sexuales que podamos incorporar o anexar a futuras ediciones de la Guía. Para ello, póngase en contacto con [PSEA-CBCM@iom.int](mailto:PSEA-CBCM@iom.int) o [helpdesk-aap-psea@unhcr.org](mailto:helpdesk-aap-psea@unhcr.org) y, si lo considera oportuno, incluya una breve explicación del modo en que su organización o equipo ha utilizado la práctica o el documento propuestos.

Por último, rogamos a los interlocutores que necesiten más asistencia de la proporcionada en la presente Guía que se pongan en contacto con el servicio de asistencia del Grupo de Trabajo del Comité Permanente entre Organismos para la Rendición de Cuentas a las Poblaciones Afectadas y la Protección contra la Explotación y los Abusos Sexuales a través del correo electrónico [helpdesk-aap-psea@unhcr.org](mailto:helpdesk-aap-psea@unhcr.org).



# LISTA DE VERIFICACIÓN

Esta lista de verificación puede utilizarse para comprobar si se han seguido todos los pasos necesarios que se recogen en esta Guía a fin de establecer un mecanismo interinstitucional de denuncia comunitaria para la protección contra la explotación y los abusos sexuales. No se trata de un cronograma. Muchos pasos se solaparán continuamente mientras el mecanismo se encuentre en funcionamiento.

## Fomento de la participación de los agentes principales

Se fomentó la participación de los siguientes agentes en una etapa temprana y se celebraron consultas periódicas con ellos:

- El coordinador de asuntos humanitarios;
- Los organismos humanitarios que prestan asistencia en el lugar, como los equipos humanitarios en el país;
- Las organizaciones no gubernamentales, y las organizaciones y estructuras comunitarias de ámbito nacional;
- El Gobierno receptor;
- La comunidad afectada.

## Diseño e implementación del mecanismo de denuncia comunitaria

El mecanismo de denuncia comunitaria se estableció en colaboración con todos los agentes principales y se tuvieron en cuenta las siguientes cuestiones:

- Al establecer la estructura organizativa del mecanismo, se tuvieron en cuenta la cultura local y los mecanismos existentes en el lugar y se siguieron los principios de un mecanismo de denuncia eficaz.
- Los procedimientos por los que se rige el mecanismo (sus procedimientos operativos estándar) se redactaron en colaboración con todos los organismos participantes y se consultó el documento *Procedimientos operativos estándar de alcance mundial: Cooperación interinstitucional a través de mecanismos de denuncia comunitaria* para que adaptar los procedimientos a las políticas institucionales.
- Se decidió si el mecanismo de denuncia comunitaria debía diseñarse para tramitar todo tipo de denuncias o exclusivamente denuncias de explotación y abusos sexuales.
- Se crearon canales de denuncia que atienden a las necesidades de toda la comunidad.
- Se utilizaron procesos transparentes para la recepción y tramitación de denuncias de explotación y abusos sexuales, que quedan debidamente documentados.
- Se acordaron protocolos de remisión de denuncias de explotación y abusos sexuales a los organismos interesados para iniciar, si procede, investigaciones y efectuar un seguimiento, así como transmitir información, y métodos de transferencia de denuncias no relacionadas con casos de explotación y abusos sexuales al organismo o grupo temático correspondiente.
- Se adoptaron medidas para que el mecanismo fuera sostenible.

## Concienciación

Las actividades educativas sobre protección contra la explotación y los abusos sexuales y el mecanismo de denuncia comunitaria reflejan las políticas de todos los organismos participantes, promueven un cambio de comportamiento y fomentan la capacidad de:

- Los miembros del personal, en especial el personal humanitario, a través de cursos de capacitación específicos para el personal directivo, los puntos focales del mecanismo, los principales responsables de los grupos temáticos y los asociados en la ejecución de proyectos;
- Las comunidades afectadas.

## Protección

- El mecanismo de denuncia comunitaria se integra en los sistemas de asistencia a las víctimas existentes en el lugar que han recibido instrucción sobre protección contra la explotación y los abusos sexuales, y los servicios se prestan de forma inmediata e independientemente del resultado de la denuncia.
- Durante el programa, se aplica una gran variedad de medidas de prevención de la explotación y los abusos sexuales para evitar que se produzcan casos de este tipo.

## Supervisión y evaluación para el reajuste de programas

- El mecanismo supervisa de forma sistemática su desempeño y realiza ajustes inmediatos para velar por su pertinencia cultural, seguridad y eficacia.

A large, semi-transparent cloud of Spanish words is centered on the page. The words are repeated multiple times in various sizes and shades of gray. Key words include: PAZ, Canal, Voz, Seguridad, Respeto, INTEGRIDAD, JUSTICIA, CONFIDENCIALIDAD, DIGNIDAD, PROTECCIÓN, INVESTIGACIÓN, and EMPoderamiento.

## SECCIÓN A

# Apoyo y participación activa en un mecanismo de denuncia comunitaria



SECCIÓN A. Apoyo y participación activa en un mecanismo de denuncia comunitaria

# CAPÍTULO I

## LOS ORGANISMOS HUMANITARIOS



### Mejor práctica

Para que un mecanismo de denuncia comunitaria sea eficaz y permita combatir la explotación y los abusos sexuales de forma proactiva, los organismos humanitarios participantes deben mostrar su determinación e intervenir activamente en su creación y mantenimiento. Estos mecanismos flaquearán si sus miembros no invierten recursos y esfuerzos de forma periódica.

La participación activa de los organismos miembros es fundamental para que el mecanismo tenga éxito. En un primer momento, es necesario que los organismos se comprometan a participar en las fases de concepción, diseño e implementación. Sin embargo, resulta igualmente importante que se comprometan a colaborar de forma activa y continuada asignando los recursos necesarios a las actividades del mecanismo —en particular, tiempo de trabajo del personal—, demuestren una continua voluntad de coordinarse con otros organismos y adopten medidas para cerciorarse de que se organizan actividades de protección contra la explotación y los abusos sexuales en sus propias organizaciones. Un mecanismo de denuncia comunitaria no sería sostenible si sus organismos miembros, que se encuentran en la mejor posición para lograr avances reales en la lucha contra la explotación y los abusos sexuales, no brindaran un apoyo constante y de carácter práctico.

*“Por eso mismo debemos aunar esfuerzos. La explotación y los abusos sexuales afectan a los organismos por separado, pero plantean un problema para todos ellos”.*

*Traducción de una opinión expresada en el taller de mejores prácticas organizado en Kigali en 2015*



### Importante

**Asunción de responsabilidades:** La información sobre explotación y abusos sexuales que los medios de comunicación han publicado recientemente es escandalosa, no solo por los incidentes que refieren, sino también porque no se realiza el seguimiento correspondiente. Los supervivientes recorren apesadumbrados la infraestructura humanitaria sin que ninguna entidad se encargue de que la persona implicada asuma sus responsabilidades o se realicen cambios institucionales para incrementar la protección de los beneficiarios y las medidas de disuasión de futuros infractores. Es fundamental que el mecanismo obtenga la aprobación de los organismos porque solo estos pueden exigir responsabilidades al personal que comete actos de explotación y abusos sexuales y poner fin a una cultura de impunidad, a lo que se han comprometido a través de arreglos interinstitucionales\*.

\* Comité Permanente entre Organismos, *Declaración sobre la protección contra la explotación y los abusos sexuales* (11 de diciembre de 2015), *Normas operativas mínimas: Protección contra la explotación y los abusos sexuales cometidos por personal propio* (2012) y *Declaración de compromiso sobre la eliminación de la explotación y los abusos sexuales cometidos por el personal de las Naciones Unidas y personal ajeno a la Organización* (2006).

## Fomento de la participación de los organismos

El primer paso consiste en lograr que los organismos humanitarios se comprometan a participar en el mecanismo de denuncia comunitaria. Si bien muchos de ellos han apoyado la creación de mecanismos de denuncia comunitaria para la protección contra la explotación y los abusos sexuales<sup>1</sup>, no todos se han comprometido de forma explícita a tomar parte en un modelo cooperativo e interinstitucional. Los coordinadores de asuntos humanitarios, al promover la creación de un mecanismo interinstitucional de denuncia comunitaria, acorde con sus nuevas responsabilidades integradas en materia de protección contra la explotación y los abusos sexuales, deben explicar a los organismos las ventajas de la acción colectiva y el modo en que la participación en mecanismos conjuntos de denuncia se relaciona con el cumplimiento de muchos de sus compromisos más amplios en este ámbito<sup>2</sup>.



### Información

Medidas importantes para asegurarse de que los organismos humanitarios participen en el mecanismo:

- Promover la aceptación del mecanismo en el plano local y analizar con los dirigentes locales qué cabe esperar de su participación en el mecanismo.
- Alentar a todos los organismos pertinentes a que consulten con sus sedes los compromisos institucionales contraídos en materia de protección contra la explotación y los abusos sexuales e intenten llegar a un acuerdo para participar en el mecanismo. El acuerdo de las sedes para participar en un mecanismo conjunto de denuncia comunitaria es esencial a nivel práctico porque las medidas disciplinarias y de investigación generalmente se adoptan en las sedes.
- Informar al Grupo de Trabajo del Comité Permanente entre Organismos para la Rendición de Cuentas a las Poblaciones Afectadas y la Protección contra la Explotación y los Abusos Sexuales sobre la iniciativa de establecer un mecanismo de denuncia comunitaria para que sus miembros dispongan de un conocimiento amplio y global de las actividades que se realizan en cada país. Esto permite que los miembros del Grupo defiendan la iniciativa dentro de sus propias organizaciones y fomenten la cooperación de la sede de sus respectivos organismos con el mecanismo de denuncia comunitaria. La colaboración con el personal humanitario en la sede, a través del Grupo de Trabajo, contribuirá a que los compromisos de los organismos en materia de protección contra la explotación y los abusos sexuales se comuniquen y apliquen sobre el terreno.

Consulte la introducción de esta Guía para saber qué esperar de un mecanismo interinstitucional de denuncia comunitaria.

<sup>1</sup> Norma 5 ("Mecanismos eficaces de denuncia comunitaria") de las normas operativas mínimas (*Normas operativas mínimas: Protección contra la explotación y los abusos sexuales cometidos por personal propio*, 2012) y compromiso 4 de la declaración de compromiso (2006): "Velar por que los mecanismos de denuncia para informar de casos de explotación y abusos sexuales sean accesibles y que los puntos focales encargados de recibir las denuncias comprendan cómo llevar a cabo su labor".

<sup>2</sup> Entre los compromisos colectivos para prevenir la explotación y los abusos sexuales se incluyen el pilar 1 de las normas operativas mínimas (*Normas operativas mínimas: Protección contra la explotación y los abusos sexuales cometidos por personal propio*, 2012) relativo a la concertación de acuerdos de cooperación, y el compromiso 10 de la declaración de compromiso (2006): "Conseguir el apoyo de las comunidades y los Gobiernos para prevenir y responder a los actos de explotación y abusos sexuales cometidos por nuestro personal". En particular, el indicador 1 de la norma operativa mínima 5 alienta a las sedes de los organismos a que insten a sus oficinas sobre el terreno a participar en los mecanismos de denuncia comunitaria desarrollados y puestos en marcha de manera conjunta por la comunidad humanitaria y a proporcionar orientación sobre el diseño de este tipo de mecanismos.

**Consejo**

**Participación del personal directivo:** Un punto de contacto fundamental son los altos directivos de las oficinas institucionales sobre el terreno, ya que les incumbe asegurarse de que los puntos focales del mecanismo reciban la orientación y el apoyo necesarios para cumplir sus obligaciones en materia de protección contra la explotación y los abusos sexuales\*.

\* Norma 6 ("Mecanismos eficaces de denuncia comunitaria") de las *Normas operativas mínimas: Protección contra la explotación y los abusos sexuales cometidos por personal propio* (2012) y compromiso 4 de la declaración de compromiso (2006).

### Información destacada sobre el Grupo de Trabajo para la Rendición de Cuentas a las Poblaciones Afectadas y la Protección contra la Explotación y los Abusos Sexuales

El Grupo de Trabajo fue creado para asistir al Comité Permanente entre Organismos en la consecución de sus objetivos prioritarios en materia de rendición de cuentas a las poblaciones afectadas, incluida la protección contra la explotación y los abusos sexuales. Tiene por objeto crear una "cultura de rendición de cuentas" aplicable a todo el sistema a través de la institucionalización de la rendición de cuentas a las poblaciones afectadas y la protección contra la explotación y los abusos sexuales. Se trata de un órgano interinstitucional de alcance mundial al que se le ha encomendado la tarea de realizar un seguimiento de las iniciativas locales y mantener una visión exhaustiva de las cuestiones relativas a la protección contra la explotación y los abusos sexuales para promover la cohesión, la coordinación y los conocimientos a nivel del sistema\*.

\* AAP/PSEA Task Team Terms of Reference, 21 de enero de 2014. Para obtener más información, consulte la página del Grupo de Trabajo en el sitio web del Comité Permanente entre Organismos: <https://interagencystandingcommittee.org/accountability-affected-populations-including-protection-sexual-exploitation-and-abuse>.

### La participación de agentes externos al mecanismo

Es importante que el mecanismo de denuncia comunitaria establezca relaciones con los organismos locales, aunque estos decidan no participar en el mecanismo. Conviene alentar la participación en el mecanismo de todos los agentes humanitarios en el lugar para que definan sus propias políticas de protección contra la explotación y los abusos sexuales o refuerzen las existentes. Aunque no formen parte del mecanismo, los agentes humanitarios al menos deben participar en actividades de concienciación sobre la protección contra la explotación y los abusos sexuales y el papel que desempeña el mecanismo en la remisión de denuncias y la prestación de asistencia a las víctimas. Cabe esperar que el mecanismo reciba denuncias contra agentes empleados por entidades ajena al mecanismo, por lo que cabe contar con procedimientos para remitir este tipo de denuncias. Resultará útil para el mecanismo mantener una relación profesional de trabajo con todos los agentes humanitarios que desempeñan sus labores en el sitio de ejecución.

Para obtener más información sobre la remisión de denuncias a los organismos que no forman parte del mecanismo, consulte el Capítulo 5 de la sección B.

**Be Aware**

**La participación de los asociados en la ejecución:** No siempre es fácil lograr que todos los organismos que se encuentren en el lugar, en particular los asociados en la ejecución de proyectos, participen como miembros en el mecanismo de denuncia comunitaria. Un aumento de la participación entraña, en efecto, un mayor número de agentes en el lugar con funciones y responsabilidades claras y explícitas en materia de protección contra la explotación y los abusos sexuales. Sin embargo, si tanto el organismo coordinador como sus asociados en la ejecución son miembros del mecanismo, puede resultar difícil determinar qué organismo ha de asumir las funciones de investigación y seguimiento tras la remisión de una denuncia. Los organismos coordinadores han expresado su preocupación por la pérdida de derecho a supervisar las obligaciones de protección contra la explotación y los abusos sexuales de sus asociados si estos últimos se convierten en miembros de un mecanismo de denuncia comunitaria. *La obligación de un asociado en la ejecución de informar al organismo coordinador acerca de la recepción de una denuncia de explotación y abusos sexuales es una cuestión contractual, por ello, incumbe a las partes llegar a un acuerdo al respecto. No corresponde al mecanismo de denuncia comunitaria imponer las cláusulas contractuales que han de regular las relaciones entre un organismo y sus asociados en la ejecución o contratistas.* Una buena práctica para prevenir los casos de explotación y abusos sexuales es alentar a todos los organismos en el lugar a que participen en el mecanismo, utilizando términos contractuales claros con sus asociados en la ejecución en cuanto a la responsabilidad en materia de protección contra la explotación y los abusos sexuales que genera la denuncia de un incidente (consulte el Anexo 4 para más información sobre la redacción de los contratos de asociación). Independientemente de las dificultades a que se enfrente, el mecanismo de denuncia comunitaria ha de tramitar y remitir todas las denuncias que reciba, y los procedimientos operativos estándar del mecanismo deben definir con claridad qué organismo recibirá las denuncias en el escenario expuesto anteriormente.

Los organismos miembros constituyen el motor de un mecanismo de denuncia comunitaria. Por esta razón, los representantes de los organismos deben desempeñar un papel activo en el establecimiento y diseño del mecanismo, entre otras cosas, cerciorándose de que los procedimientos de cooperación y remisión complementen sus políticas internas y conviniendo en estructuras de comunicación interinstitucional. Se ha de fomentar la plena participación de los organismos para que estos aprueben el mecanismo y maximicen su eficacia. La protección contra la explotación y los abusos sexuales es un aspecto fundamental de la rendición de cuentas a las poblaciones afectadas, y la asunción de responsabilidades por el comportamiento de su personal es uno de los compromisos más importantes de cada organización en materia de rendición de cuentas.

## Asignación de recursos humanos y económicos

Un organismo puede, entre otras cosas, apoyar activamente al mecanismo de denuncia comunitaria al designar puntos focales que trabajen con el mecanismo y presten asesoramiento en materia de protección contra la explotación y los abusos sexuales.

### Los puntos focales para la protección contra la explotación y los abusos sexuales

Las normas internacionales recomiendan que todos los agentes humanitarios designen en la sede un punto focal institucional para la protección contra la explotación y los abusos sexuales que asuma la responsabilidad general de definir y poner en práctica las políticas y actividades de protección del organismo e informe periódicamente al personal directivo superior sobre los progresos realizados en ese ámbito<sup>3</sup>.

### Los puntos focales del mecanismo

En el ámbito de las operaciones, los organismos también deben designar a personas que participen en actividades de protección contra la explotación y los abusos sexuales durante las operaciones de respuesta humanitaria, en particular en las iniciativas interinstitucionales, como las redes de protección contra la explotación y los abusos sexuales y los mecanismos de denuncia comunitaria. Un punto focal activo sobre el terreno, con suficiente autoridad para tomar decisiones y capacidad para representar a su organismo en el mecanismo de denuncia comunitaria y las actividades de prevención de actos de explotación y abusos sexuales, contribuirá al intercambio de experiencias y mejores prácticas durante las fases de implementación, seguimiento y evaluación, y reajuste del programa.

Para más información sobre las funciones y responsabilidades de los puntos focales del mecanismo, consulte el Capítulo 1 de la sección B de esta Guía.



#### Information

Si bien la elección de los puntos focales del mecanismo es una decisión interna de cada organismo, el mecanismo debe abogar por la contratación de personal que reúna los siguientes requisitos:

- Integridad, objetividad y competencia profesional demostrados;
- Probada sensibilidad a la diversidad cultural y las cuestiones de género;
- Capacidad para mantener la confidencialidad (esto es, conocimientos sobre protección de datos);
- Dominio de los idiomas pertinentes;
- Experiencia demostrada en el trabajo directo con comunidades locales;
- Competencias de comunicación demostradas.

<sup>3</sup> Muchos organismos se ven obligados por instrumentos internacionales, como el documento *Normas operativas mínimas: Protección contra la explotación y los abusos sexuales cometidos por personal propio* (2012), a designar puntos focales para la protección contra la explotación y los abusos sexuales y prestarles apoyo. Véanse los indicadores 1 a 4 de la norma 3.

A ser posible, cada organismo miembro debe designar a un hombre y a una mujer como puntos focales. También se debe alentar a los organismos a considerar la posibilidad de una estructura "descentralizada", en la cual se designaría a un punto focal en cada suboficina con miras a integrar las actividades de protección contra la explotación y los abusos sexuales en todos los programas institucionales.

A efectos de que su participación en el mecanismo de denuncia comunitaria sea eficaz, los organismos miembros deben velar por que el personal directivo superior preste apoyo suficiente a sus puntos focales para que estos últimos dispongan del tiempo necesario para participar en las reuniones de coordinación del mecanismo, cursos de capacitación para comprender las funciones que han de desempeñar en relación con el mecanismo, iniciativas de concienciación de la comunidad y otras actividades del mecanismo. Conviene que los organismos incorporen las funciones relativas al mecanismo en sus planes de operaciones para que la protección contra la explotación y los abusos sexuales constituya una responsabilidad planificada y no adicional. El mecanismo de denuncia comunitaria debe promover la inclusión de las responsabilidades en materia de protección contra la explotación y los abusos sexuales en el descriptivo de funciones de los puntos focales. La participación constante y decidida de los puntos focales institucionales es fundamental para el mantenimiento de las actividades del mecanismo y garantiza el flujo de información entre el mecanismo y sus organismos miembros. Si se acorta demasiado el tiempo de que disponen los puntos focales, es posible que estos no otorguen prioridad al mecanismo de denuncia comunitaria en sus labores diarias, se conviertan en observadores pasivos en las reuniones interinstitucionales o, lo que es peor, no participen en ellas.

Para más información sobre la integración de la protección contra la explotación y los abusos sexuales en el mecanismo, consulte el Capítulo 6 de la sección B de esta Guía.



### Importante

#### **Inclusión de la protección contra la explotación y los abusos sexuales en el mandato de los principales representantes institucionales del mecanismo:**

Los interlocutores del mecanismo han de reconocer que las actividades del mecanismo se sumarán al resto de obligaciones de un punto focal institucional. En el descriptivo de funciones de los mandatos de los puntos focales, se deben incluir de forma explícita las responsabilidades que estos asumirán en materia de protección contra la explotación y los abusos sexuales y el tiempo que les consagrará, de modo que puedan participar de forma eficaz y significativa. Al explicitar las actividades de protección contra la explotación y los abusos sexuales en el descriptivo de funciones de los puntos focales, se evitan posibles conflictos de intereses entre las obligaciones de los agentes de este ámbito.



### Recursos

Utilice el modelo de descriptivo de funciones que se incluye en el Anexo 4.

## Los recursos financieros

Los organismos miembros también tendrán que asignar recursos financieros al mecanismo de denuncia comunitaria para mantenerlo en funcionamiento. A pesar de que un mecanismo de este tipo debería reducir los costos operativos al integrarse en los mecanismos de denuncia e información y en los programas de asistencia a las víctimas existentes en el lugar, su diseño y puesta en marcha requieren inversiones, entre otras cosas, en capacitación del personal, mantenimiento de las vías de acceso para la recepción de denuncias (como una línea de asistencia telefónica, cuando corresponda) e instalaciones (salas de reuniones u ordenadores, por ejemplo). Se alienta a los organismos a que integren la protección contra la explotación y los abusos sexuales en sus planes y presupuestos operacionales, de modo que las actividades y los puntos focales referentes no se consideren elementos accesorios a un programa, y se planifiquen desde el principio las labores de protección contra la explotación y los abusos sexuales.

Para más información sobre la integración en los mecanismos existentes, consulte el Capítulo 1 de la sección B y el Capítulo 1 de la sección D.



### Consejo

En su empeño por recaudar fondos, los interlocutores del mecanismo deben recordar a los organismos que, como se indica en el boletín del Secretario General sobre la explotación y los abusos sexuales (2003), para garantizar la rendición de cuentas es imperativo establecer un mecanismo de denuncia.

Al asignar los recursos necesarios para el establecimiento y mantenimiento de un mecanismo de denuncia, se invierte en la rendición de cuentas y la calidad. Desde una perspectiva de costos y beneficios, un mecanismo de denuncia comunitaria puede resultar rentable, por cuanto constituye un sistema organizado para interactuar con la población afectada. La incorporación de métodos locales para revelar información aumenta aún más la eficacia del sistema: se remiten más denuncias a las unidades de investigación correspondientes para que se realice un seguimiento de las mismas y se impongan, si corresponde, sanciones disciplinarias o penales a los miembros del personal. La realización de inversiones en un mecanismo interinstitucional de denuncia comunitaria contribuye de forma significativa a reducir los costos futuros, tanto económicos como de reputación, a los que puede tener que enfrentarse un organismo —además de la comunidad humanitaria en su conjunto— si se descubre que un miembro de su personal ha cometido actos de explotación y abusos sexuales.

Consulte también el Capítulo 6 de la sección B sobre el papel de los donantes para vincular los compromisos de protección contra la explotación y los abusos sexuales con la financiación.

## Mejora de las políticas y los procedimientos internos

La participación de un organismo en un mecanismo de denuncia comunitaria para la protección contra la explotación y los abusos sexuales trasciende el mero compromiso de adhesión y requiere que se adopten medidas institucionales internas. Corresponde al mecanismo de denuncia comunitaria promover la adopción de las mejores prácticas en materia de protección contra la explotación y los abusos sexuales y capacitar a los interlocutores al respecto. Se debe informar a los organismos que aspiran a convertirse en miembros del mecanismo sobre las implicaciones prácticas de participar en él y alentarlos a destinar los recursos correspondientes antes de decidirse a participar.



### Información

El mecanismo de denuncia comunitaria debe elaborar o difundir recursos de información sobre la protección contra la explotación y los abusos sexuales, los cuales contribuirán a mejorar la comprensión sobre el tema y promoverán la participación en el mecanismo con conocimiento de causa. Entre otras cosas, se pueden organizar talleres sobre protección contra la explotación y los abusos sexuales, sistemas de rendición de cuentas y mecanismos de denuncia dirigidos a miembros de grupos temáticos o de la comunidad humanitaria en general. Las políticas institucionales son de carácter público, y el mecanismo de denuncia comunitaria puede emprender sus propias campañas de información a nivel de las suboficinas.

El mecanismo de denuncia comunitaria debe promover que todos los organismos participantes adopten, entre otras, las siguientes políticas internas:

- Normas de conducta relativas a la protección contra la explotación y los abusos sexuales:** Idealmente, cada organismo contará con una política independiente de protección contra la explotación y los abusos sexuales en la que se articulen claramente los comportamientos prohibidos, los procedimientos de denuncia y las medidas disciplinarias que han de aplicarse si un miembro del personal contraviene la política institucional. Los organismos que no dispongan de tal política deben hacer referencia explícita a la prohibición de cometer actos de explotación y abusos sexuales en sus códigos de conducta y establecer un plan de trabajo para que sus códigos se apliquen<sup>4</sup>. Los códigos de conducta deben incluir los seis principios fundamentales del Comité Permanente entre Organismos.

Para más información sobre la importancia de las políticas internas, consulte el Capítulo 2 de la sección D.



### Ejemplo

Debido a la presión que ejerció el personal del mecanismo de denuncia comunitaria de Melkadida en Etiopía, los cuatro organismos que actuaban en el lugar modificaron sus códigos de conducta para incorporar los seis principios fundamentales de protección contra la explotación y los abusos sexuales.

<sup>4</sup> *Normas operativas mínimas: Protección contra la explotación y los abusos sexuales cometidos por personal propio* (2012), norma 1 ("Elaboración y aplicación de políticas eficaces"), indicador 1: "Existe una política que establece las normas de comportamiento, en particular en relación con los actos de explotación y abusos sexuales, y un programa de trabajo para aplicar dicha política".

- Mecanismo interno de denuncia:** Los organismos participantes deben contar con un mecanismo interno de denuncia a fin de aplicar un procedimiento claro cuando se recibe una denuncia remitida por el mecanismo interinstitucional.
- La protección contra la explotación y los abusos sexuales en las evaluaciones de desempeño:** La participación en cursos de capacitación sobre códigos de conducta (o similares) que abarquen el tema de la protección contra la explotación y los abusos sexuales debe formar parte de la supervisión y las evaluaciones de desempeño del personal. En el caso del personal directivo superior, se ha de evaluar su adhesión al compromiso de crear y mantener un entorno conducente a la prevención de la explotación y los abusos sexuales<sup>5</sup>. El hecho de incorporar la protección contra la explotación y los abusos sexuales en las evaluaciones del personal demuestra que la organización se toma el asunto con seriedad y permite señalar posibles riesgos de protección antes de que se produzcan infracciones.
- Política relativa a los informantes:** Las políticas institucionales relativas a los informantes deben fomentar explícitamente las denuncias de buena fe sobre casos de explotación y abusos sexuales y ofrecer canales que permitan presentar dichas denuncias de forma anónima o no. Los organismos deben dejar claro a su personal que no se tomará ninguna medida en contra de los trabajadores que presenten una denuncia de buena fe<sup>6</sup>.



### Consejo

El mecanismo debe informar a los organismos interesados que aún no dispongan de un código de conducta de que el mecanismo puede prestarles apoyo técnico para elaborar códigos que comprendan la protección contra la explotación y los abusos sexuales y fortalecer su capacidad de supervisión y aplicación de dichos códigos.



### Ejemplo

La evaluación del proyecto piloto del Comité Permanente entre Organismos señaló que la protección de los informantes era deficiente en los dos lugares en que se llevó a cabo el proyecto. Las políticas no se aplicaban o no inspiraban confianza en el personal. Los representantes institucionales del mecanismo informaron de que era especialmente difícil para el personal femenino presentar denuncias. Visto que la protección de los informantes se relaciona directamente con la accesibilidad y la utilidad del mecanismo, interesa a los interlocutores abogar por una aplicación más cabal de este tipo de políticas.

5 *Normas operativas mínimas: Protección contra la explotación y los abusos sexuales cometidos por personal propio* (2012), norma 6, indicadores 3 y 4.

6 Declaración de compromiso (2006), compromiso 5: "Adoptar, en la medida de nuestras posibilidades, medidas adecuadas para proteger a las personas contra las represalias por haber denunciado casos de explotación y abusos sexuales que involucran a miembros de nuestro personal".

- Contratación y verificación de antecedentes:** Los departamentos de recursos humanos de los organismos participantes deben disponer de un sistema para evitar que se vuelva a contratar a autores de actos de explotación y abusos sexuales<sup>7</sup>. Como mínimo, los organismos deben seguir un proceso articulado para comprobar si los empleados que retornan (es decir, los empleados que abandonaron la organización en el pasado y quieren volver a ser contratados) han sido denunciados o investigados previamente por casos de explotación y abusos sexuales.
- Cláusulas contractuales relativas a la protección contra la explotación y los abusos sexuales:** Los organismos participantes han de incluir un párrafo o una cláusula sobre protección contra la explotación y los abusos sexuales en los contratos que suscriben con sus asociados en la ejecución o subcontratistas e indicar las consecuencias jurídicas que se derivan de la contravención de tal disposición<sup>8</sup>. Además, deben adoptar medidas conjuntas para hacer cumplir estas cláusulas<sup>9</sup>.



### Ejemplo

Antes de la puesta en marcha del mecanismo de denuncia comunitaria en Etiopía, ninguno de los contratos que los organismos participantes firmaban con los trabajadores por incentivo, considerados "trabajadores humanitarios" según la definición del Comité Permanente entre Organismos, incluían cláusulas sobre protección contra la explotación y los abusos sexuales. Este hecho produjo una brecha de protección en el sentido de que los trabajadores por incentivo no fueron sometidos a un control para prevenir la explotación y los abusos sexuales y sus actos no tuvieron repercusiones profesionales. El mecanismo de Etiopía abordó este problema promoviendo entre los organismos miembros la inclusión de una cláusula de protección contra la explotación y los abusos sexuales en todos sus contratos e incluyendo explícitamente a los trabajadores por incentivo en el código de conducta del mecanismo.

## Políticas de comunicación

Los organismos participantes en el mecanismo de denuncia comunitaria deben disponer de un sistema para comunicar sus políticas internas a todos los miembros del personal, incluido el personal contratado por períodos de corta duración y los voluntarios sobre el terreno. Por muy bien escrita que esté una política de protección contra la explotación y los abusos sexuales, esta será de escasa utilidad práctica si el personal sobre el terreno no la conoce y no sabe de qué modo aplicarla. Los resultados del examen mundial de 2010 relativo a la protección contra la explotación y los abusos sexuales indican que, si bien se ha avanzado en el

<sup>7</sup> *Normas operativas mínimas: Protección contra la explotación y los abusos sexuales cometidos por personal propio* (2012), norma 6, indicador 2: "Cada organización se compromete a mejorar su sistema de verificación de referencias y antecedentes de faltas de conducta previas". Declaración de compromiso (2006), compromiso 3: "Evitar que los responsables de actos de explotación y abusos sexuales vuelvan a ser contratados o desplegados sobre el terreno". Comité Permanente entre Organismos, *Declaración sobre la protección contra la explotación y los abusos sexuales* (2015), línea de acción 3: "Reforzar las medidas de investigación y protección ante las denuncias de explotación y abusos sexuales [...]. También es indispensable realizar esfuerzos concertados para aplicar las recomendaciones encaminadas a evitar que se vuelva a contratar a personas a quienes se hayan impuesto medidas disciplinarias por motivos de explotación y abusos sexuales".

<sup>8</sup> *Normas operativas mínimas: Protección contra la explotación y los abusos sexuales cometidos por personal propio* (2012), norma 2, indicador 1: "El boletín del Secretario General (ST/SGB/2003/13) o los códigos de conducta correspondientes se incluyen en las condiciones generales de contratación".

<sup>9</sup> Comité Permanente entre Organismos, *Declaración sobre la protección contra la explotación y los abusos sexuales* (2015), línea de acción 3: "[...] hacer cumplir las cláusulas contractuales relativas a la protección contra la explotación y los abusos sexuales que incumben a los asociados en la ejecución de proyectos".

establecimiento de políticas internas en la materia, ello no se ha traducido en una mayor comprensión y aceptación de las políticas por parte de los altos directivos y el resto de miembros del personal<sup>10</sup>. Un componente fundamental de la participación de los organismos en un mecanismo de denuncia comunitaria es asegurarse de que sus políticas y procedimientos institucionales en materia de protección contra la explotación y los abusos sexuales se comuniquen a todo el personal sobre el terreno en una operación de respuesta de emergencia, se disponga de autoridad suficiente para hacerlo y se proporcionen orientación técnica e indicaciones claras sobre las obligaciones y los métodos de presentación de denuncias<sup>11</sup>.



### Ejemplo

La evaluación del proyecto piloto del Comité Permanente entre Organismos reveló que los equipos sobre el terreno compensaban la falta de indicaciones de las sedes mediante la colaboración y el intercambio de recursos, lo cual incluía la organización de actividades de capacitación y promoción, el intercambio de datos (si procedía) y la definición explícita de las funciones y responsabilidades de los representantes institucionales del mecanismo. A nivel interno, los organismos pueden mejorar la comunicación de sus políticas a través de cursos permanentes de capacitación del personal y asegurándose de que todos los nuevos empleados, voluntarios y contratistas hayan leído y firmado el código de conducta antes de ofrecerles un contrato\*.

Para más información sobre el contenido de los cursos de capacitación del personal, consulte el Capítulo 1 de la sección C.

\* Normas operativas mínimas: Protección contra la explotación y los abusos sexuales cometidos por personal propio (2012), norma 6, indicador 1.

### Cumplimiento de las políticas

La participación activa en un mecanismo de denuncia comunitaria también requiere que se apliquen y se hagan cumplir las políticas internas. Ello consiste, entre otras cosas, en imponer sanciones administrativas rápidas y apropiadas y elaborar y compartir mejores prácticas para evitar que se incumpla el código de conducta. Si bien la gran mayoría de los organismos humanitarios hará cumplir su código de conducta e impondrá sanciones administrativas a nivel de la sede, los representantes del mecanismo de denuncia comunitaria deben comprender el papel que desempeñan en la racionalización del proceso de gestión de denuncias de explotación y abusos sexuales y en el cumplimiento de las normas.



### Atención

El examen mundial de 2010 relativo a la protección contra la explotación y abusos sexuales reveló que la aplicación de las políticas internas había sido incompleta, deficiente o nula. El mecanismo debe instar a sus organismos miembros sobre el terreno, cuyos cargos directivos pueden entablar, por su parte, un diálogo con sus sedes respectivas, a aplicar plenamente sus compromisos y políticas institucionales en materia de protección contra la explotación y los abusos sexuales.

<sup>10</sup> Comité Permanente entre Organismos, *Global Review of Protection from Sexual Exploitation and Abuse by UN, NGO, IOM and IFRC Personnel* (julio de 2010).

<sup>11</sup> Normas operativas mínimas: Protección contra la explotación y los abusos sexuales cometidos por personal propio (2012), norma 1, indicador 2: "Las políticas o normas de conducta han sido comunicadas a los miembros del personal y a los altos directivos (en la sede y sobre el terreno) en repetidas ocasiones (por ejemplo, a través de cursos de capacitación inicial y actualización)".

## La coordinación con otros organismos

La participación activa en un mecanismo de denuncia comunitaria exige comprometerse a colaborar con los demás organismos participantes, en particular en el intercambio de información, el diseño de estrategias y el reajuste de los programas, y la preparación de cursos de capacitación interinstitucionales. Para que un mecanismo de denuncia comunitaria efectúe un seguimiento de las tendencias de explotación y abusos sexuales y organice campañas de concienciación y actividades de prevención de la forma más eficaz posible, se debe alentar a los organismos a que proporcionen información sobre el estado y los resultados de las investigaciones iniciadas tras la remisión de una denuncia. Las políticas internas de protección de datos y los procedimientos de confidencialidad restringen la comunicación interinstitucional sobre determinados casos, lo que salvaguarda el debido proceso y protege al superviviente. Sin embargo, se debe fomentar el intercambio de información general para informar a los supervivientes y organizar actividades específicas de prevención de casos de explotación y abusos sexuales<sup>12</sup>, lo cual se ajusta a los compromisos internacionales sobre intercambio de información.

Sobre el intercambio de información entre organismos, consulte el Capítulo 5 de la sección B de esta Guía.



### Tool

Los compromisos institucionales existentes en materia de protección contra la explotación y los abusos sexuales, incluidos los procedimientos operativos estándar de alcance mundial para la cooperación interinstitucional a través de mecanismos de denuncia comunitaria, contemplan protocolos para el intercambio de información que el mecanismo puede consultar para solicitar información a un organismo. Los compromisos en materia de protección contra la explotación y los abusos sexuales y los procedimientos operativos estándar se incluyen en los Anexos 2 y 3.

Además de procedimientos oficiales de comunicación, un mecanismo eficaz de denuncia comunitaria también comprende una red de apoyo e intercambio de conocimientos para puntos focales. La comunicación abierta entre el personal de los organismos miembros puede resultar sumamente beneficiosa para la sostenibilidad del mecanismo al reducir los efectos negativos de la renovación del personal y la existencia de recursos limitados. La pérdida de conocimientos que se produce cuando el personal abandona el lugar de intervención plantea una de las mayores dificultades de cara a mantener el interés por la protección contra la explotación y los abusos sexuales, pero el fomento de una red informal de puntos focales para compartir procesos y mejores prácticas en el lugar puede apuntalar los efectos de los cursos y las reuniones oficiales.

Para sortear las dificultades que plantea la renovación del personal, consulte el Capítulo 6 de la sección B.

12 La cantidad de información que se proporcione dependerá de la política interna de protección de datos del organismo encargado de la investigación y deberá adecuarse a ella.

**Información**

Un mecanismo de denuncia comunitaria debe fomentar una relación de trabajo cercana y de confianza entre los representantes de los organismos miembros para que las reuniones interinstitucionales se perciban como un lugar seguro en el que examinar y coordinar las cuestiones de protección contra la explotación y los abusos sexuales. Si los representantes institucionales comparten sus conocimientos, confían plenamente en sus colegas del mecanismo y, además, tienen un objetivo en común, es más probable que desarrollem métodos innovadores para afrontar las dificultades. En el plano informal, existen más probabilidades de que los puntos focales se pongan en contacto con sus compañeros que no participaron en todas las reuniones o en otras actividades de protección para asegurarse de que estos últimos sigan desempeñando un papel activo en el mecanismo.

**Ejemplo**

Durante el taller de mejores prácticas celebrado en Kigali en 2015, en el que participaron representantes de los mecanismos de Etiopía y la República Democrática del Congo que se encontraban sobre el terreno, un gran número de participantes señaló que en el taller habían podido comunicarse por primera vez con sus homólogos —incluso del mismo organismo— destinados en otros lugares. Muchos de ellos comentaron que después del taller ya no se sentían solos en la lucha contra la explotación y los abusos sexuales. En el futuro, cuando se extienda el uso de mecanismos interinstitucionales de denuncia comunitaria, la organización de talleres y cursos de capacitación con participación de múltiples mecanismos podría contribuir a fomentar el intercambio de información.

| FOMENTO DE LA PARTICIPACIÓN DE LOS AGENTES HUMANITARIOS   |   | Recomendación   |
|---|---|---|
| Dificultad  |   |   |
| <p>✗ El mecanismo no tiene autoridad sobre los organismos: no puede obligarlos a convertirse en miembros ni a participar activamente en él (lo que supone compartir información, hacer cumplir las cláusulas contractuales de protección contra la explotación y los abusos sexuales, o investigar casos y, tras sustanciarlos, sancionar a sus empleados).</p> <p>✗ Es posible que, debido a la comunicación ineфicaz de las políticas y los compromisos institucionales en materia de protección contra la explotación y los abusos sexuales entre las sedes y los equipos sobre el terreno, las suboficinas en el país no dispongan de instrucciones y comprendan e interpretan de forma errónea las funciones y responsabilidades en este ámbito.</p> | ➡ | <p>✓ Promueva entre los organismos participantes el cumplimiento de los compromisos contraídos en materia de protección contra la explotación y los abusos sexuales, incluido el de participar en mecanismos conjuntos. El mecanismo puede referirse a los compromisos señalados en este capítulo.</p> <p>✓ Los mecanismos deben capacitar a los representantes de sus organismos miembros sobre los compromisos institucionales contraídos a nivel internacional para elaborar políticas de protección contra la explotación y los abusos sexuales, lo que comprende la difusión de orientaciones sobre dichas políticas. Los representantes deben abogar por que sus sedes elaboren orientaciones técnicas sobre sus propias políticas y las compartan con las oficinas sobre el terreno. Los organismos deben haberse comprometido, como mínimo, a adoptar un "enfoque pasivo" respecto de la explotación y abusos sexuales (por ejemplo, suscribir códigos de conducta o incluir cláusulas específicas sobre protección en los contratos de asociación). Es oportuno proponer un enfoque activo que comprenda la difusión y el cumplimiento de los compromisos existentes. El mecanismo puede referirse a los compromisos señalados en este capítulo.</p> |
| <p>✗ Los jefes de los organismos tienen prioridades contrapuestas y a menudo están desbordados de trabajo. Muchos de ellos no otorgarán prioridad a la protección contra la explotación y los abusos sexuales por no considerarla potencialmente mortal, a diferencia de otras preocupaciones inmediatas. Como consecuencia, es posible que los altos directivos no presten orientación o apoyo a sus puntos focales del mecanismo ni controlen si estos cumplen plenamente sus obligaciones de protección, de conformidad con los compromisos internacionales.</p>   | ➡ | <p>✓ Abogue por que los organismos incluyan la protección contra la explotación y los abusos sexuales como una prioridad estratégica, de modo que se prioricen las responsabilidades en la materia y se asignen fondos internos a las actividades relacionadas con este ámbito.</p>   |
| <p>✗ El mecanismo debe entablar comunicación con los organismos sobre el terreno, pero la decisión de participar en un mecanismo de denuncia comunitaria —así como la toma de decisiones sobre políticas de protección contra la explotación y los abusos sexuales o los procedimientos y recursos de investigación— recae en la sede. El hecho de que los equipos sobre el terreno participen en el mecanismo y lo aprueben no necesariamente implica que se cuenta con el acuerdo de la sede.</p>   | ➡ | <p>✓ Además de fomentar el uso de las mejores prácticas entre las oficinas locales de los organismos, el mecanismo debe alentar activamente a las oficinas sobre el terreno a solicitar a sus sedes que apoyen su participación en el mecanismo y se aseguren de que sus políticas internas se ajustan a los compromisos internacionales. El Grupo de Trabajo para la Rendición de Cuentas a las Poblaciones Afectadas y la Protección contra la Explotación y los Abusos Sexuales también puede fomentar la coordinación a nivel mundial. Las nuevas responsabilidades del coordinador de asuntos humanitarios en materia de protección contra la explotación y los abusos sexuales consisten, entre otras cosas, en establecer mecanismos de denuncia e informar periódicamente al coordinador del socorro de emergencia sobre la protección contra la explotación y los abusos sexuales en las operaciones humanitarias. Las dificultades relativas a la cooperación institucional y la aceptación del mecanismo pueden incluirse en los informes de actualización del coordinador de asuntos humanitarios, los cuales, por su parte, fomentarán la aceptación a nivel de la sede.</p>   |

## FOMENTO DE LA PARTICIPACIÓN DE LOS AGENTES HUMANITARIOS

| Dificultad   | Recomendación   |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>✗ Los procedimientos de protección de datos y confidencialidad, así como el hecho de que los representantes de los organismos miembros desconozcan los procedimientos de sus propias instituciones, limitan el intercambio de información.</li> </ul>   | <p>✓ Desarrolle procedimientos operativos estándar específicos para cada país que incluyan de forma explícita los procedimientos para el intercambio de información entre organismos y las responsabilidades de los puntos focales.</p>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>✗ Los puntos focales casi nunca (por no decir nunca) ocupan puestos financiados con cargo a fondos específicos para la protección contra la explotación y los abusos sexuales, sino que se trata de miembros del personal que desempeñan labores de administración o programación de operaciones de respuesta de emergencia. En general, consideran que las actividades de protección complementan sus tareas diarias y no constituyen una obligación prioritaria, lo que explica su falta de motivación y capacidad para participar plenamente en el mecanismo debido a la existencia de otras responsabilidades programáticas.</li> </ul> | <p>✓ Los puntos focales casi nunca (por no decir nunca) ocupan puestos financiados con cargo a fondos específicos para la protección contra la explotación y los abusos sexuales, sino que se trata de miembros del personal que desempeñan labores de administración o programación de operaciones de respuesta de emergencia. En general, consideran que las actividades de protección complementan sus tareas diarias y no constituyen una obligación prioritaria, lo que explica su falta de motivación y capacidad para participar plenamente en el mecanismo debido a la existencia de otras responsabilidades programáticas.</p> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>✗ Aunque los puntos focales del mecanismo estén interesados en dar prioridad a las actividades del mecanismo, es posible que la asistencia a reuniones interinstitucionales sea escasa por razones de distancia o debido a sus ciclos de descanso y recuperación.</li> </ul>  | <p>✓ Los puntos focales, junto con el coordinador del mecanismo, deben proponer soluciones innovadoras para asegurarse de que los puntos focales que no puedan asistir a las reuniones en persona no pierdan la oportunidad de entablar una comunicación interinstitucional. Entre otras cosas, el coordinador puede distribuir memorandos con información actualizada sobre la situación o, cuando sea posible, organizar teleconferencias.</p>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>✗ La renovación del personal puede plantear grandes problemas debido a que los funcionarios que abandonan sus puestos de trabajo se llevan consigo parte de la memoria institucional en materia de protección contra la explotación y los abusos sexuales. Ello dificulta la capacidad de los organismos para dar continuidad a las actividades de protección del mecanismo.</li> </ul>   | <p>✓ Una de las responsabilidades de los puntos focales para la protección contra la explotación y los abusos sexuales debe ser informar periódicamente a sus respectivos organismos sobre la participación en el mecanismo e impartir cursos de capacitación en este ámbito al personal institucional. Al mejorar la comprensión de las funciones y los objetivos del mecanismo de denuncia comunitaria en el seno de los organismos, se pueden mitigar los efectos de la renovación del personal y la pérdida de memoria institucional.</p>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>✗ No es sencillo traducir los códigos de conducta a los idiomas locales y puede resultar difícil transmitir la noción y el significado exactos de la explotación y los abusos sexuales en el idioma local.</li> </ul>   | <p>✓ Para asegurarse de que las traducciones de los códigos de conducta transmiten con exactitud el contenido de las políticas institucionales en materia de protección contra la explotación y los abusos sexuales, los organismos deben probar el material traducido sobre el terreno y, seguidamente, velar por que se utilice de forma sistemática.</p>   |

SECCIÓN A. Apoyo y participación activa en un mecanismo de denuncia comunitaria

## CAPÍTULO 2

# LAS ORGANIZACIONES NO GUBERNAMENTALES NACIONALES Y LAS ORGANIZACIONES Y ESTRUCTURAS COMUNITARIAS



### Mejor práctica

Un mecanismo de denuncia comunitaria debe colaborar con organizaciones no gubernamentales nacionales y organizaciones y estructuras comunitarias en la puesta en marcha y gestión de un mecanismo de denuncia interinstitucional. Debido a que las organizaciones locales constituyen el vínculo entre las organizaciones internacionales y los miembros de la comunidad afectada, es imprescindible obtener su apoyo y aprobación antes de poner en marcha las actividades del programa si se quiere desarrollar un mecanismo sostenible que tenga en cuenta las particularidades culturales.

Las organizaciones nacionales y las estructuras de liderazgo comunitario tienden un puente entre las comunidades afectadas y las organizaciones de mayor tamaño. A pesar de que varían en tamaño, mandato y estructura, las organizaciones comunitarias suelen inspirar una gran confianza en las comunidades y pueden constituir el nexo que los organismos, en especial las organizaciones internacionales de mayor tamaño, necesitan para prestar ayuda o asistencia. Debido a que trabajan en estrecha colaboración con la comunidad u ocupan un lugar en su estructura de liderazgo, estas organizaciones se encuentran en una posición ideal para ayudar a definir vías de acceso pertinentes al mecanismo de denuncia, integrar los foros tradicionales para la solución de conflictos y comprender las dinámicas sociales y culturales que deben tenerse en cuenta para diseñar un mecanismo adecuado y pertinente.



### Consejo

Estos grupos sabrán si existen tabúes culturales en la comunidad local que impidan hablar abiertamente sobre la actividad sexual y tal vez puedan ofrecer ideas útiles para crear conciencia, respetando las creencias locales.

Las estructuras regionales también son esenciales para comunicarse con la comunidad.

**Consejo**

Los medios de comunicación locales pueden participar en la concienciación de la comunidad acerca de la protección contra la explotación y los abusos sexuales y desempeñar un papel decisivo en la promoción de un cambio de actitud a través de campañas masivas. El apoyo de los medios de comunicación locales puede contribuir a crear conciencia y reducir los gastos de publicidad. En este contexto, es esencial contar con la participación de las estructuras locales para evitar que se piense que la comunidad internacional intenta injerirse en los medios de comunicación.

Antes de diseñar el mecanismo de denuncia comunitaria, los miembros de la comunidad humanitaria —en particular, la red o, de haberlo, el grupo de trabajo sobre protección contra la explotación y los abusos sexuales— deben llevar a cabo una evaluación preliminar sobre las estructuras locales de la comunidad. El ejercicio puede realizarse de manera informal (por ejemplo, conversando con los miembros de la comunidad); no hace falta invertir demasiado dinero en el proceso. El resultado de la evaluación debe proporcionar información sobre las redes de apoyo locales y regionales con las que el mecanismo puede colaborar, e indicar a los interlocutores qué organizaciones pueden resultar de ayuda.

La incapacidad para concitar apoyo y participación de alto nivel entre las estructuras locales siempre ha ido en detrimento de los proyectos de creación de mecanismos de denuncia comunitaria en el pasado. Las organizaciones comunitarias, al desarrollarse o surgir en el seno de las comunidades afectadas, generalmente inspiran más confianza en los miembros vulnerables de estas comunidades que las organizaciones no gubernamentales, nacionales e internacionales, o los organismos de las Naciones Unidas. Una sólida relación de trabajo entre las organizaciones locales y las organizaciones humanitarias de asistencia incrementa el sentido de responsabilidad de la comunidad respecto del mecanismo de denuncia comunitaria, lo que facilita su sostenibilidad. Además, su estrecha participación en el diseño y funcionamiento del mecanismo alentará a las estructuras locales a mantener el impulso que haya adquirido la protección contra la explotación y los abusos sexuales después de que las organizaciones humanitarias de mayor tamaño abandonen el lugar.

Las consultas con las estructuras comunitarias permiten comprobar la eficacia y pertinencia del mecanismo. Entre otras cosas, las consultas constituyen un excelente recurso para elegir los diferentes canales de denuncia que se han de establecer en el mecanismo. Asimismo, proporcionan información valiosa sobre cuestiones de seguridad local, un aspecto que puede plantear problemas en contextos humanitarios inestables y muy cambiantes. La colaboración con las estructuras de liderazgo locales sobre las causas y los efectos del aumento de los problemas de seguridad puede asegurar la continuidad de las actividades planificadas a través del desarrollo de planes de acción diarios. Del mismo modo, si el mecanismo de denuncia comunitaria no obtiene la aprobación de las estructuras comunitarias, es posible que no aborde los factores que contribuyen al riesgo de explotación y abusos sexuales en una comunidad determinada y se reduzcan las probabilidades de producir un cambio de comportamiento.

**Consejo**

A efectos de promover la participación de las estructuras locales identificadas, puede enviarse una invitación oficial a participar en el mecanismo como muestra de respeto y compromiso con la asociación de trabajo que se pretende establecer.

Para más información sobre los canales de denuncia, consulte el Capítulo 3 de la sección B.



### Atención

**Nota sobre los sistemas locales de justicia:**

Si bien es absolutamente necesario respetar los mecanismos de justicia comunitaria e integrarlos en el mecanismo de denuncia comunitaria, los interlocutores deben saber que es posible que en algunas culturas exista una diferencia sustancial entre las medidas de justicia tradicional y el interés superior del superviviente según las normas internacionales. Algunas prácticas culturales pueden agravar el sufrimiento de los supervivientes de actos de explotación y abusos sexuales. Por ejemplo, durante el proyecto piloto puesto en marcha en la República Democrática del Congo se observó que algunas investigaciones de casos de explotación y abusos sexuales se suspendieron al negociarse la entrega de ganado de propiedad privada o la firma de un acuerdo económico entre la familia del superviviente y la persona denunciada o, en el caso de que la superviviente hubiese quedado embarazada, la concertación de su matrimonio con el presunto infractor. Aunque siempre deben respetarse los mecanismos tradicionales de solución de conflictos, los interlocutores han de conocer las prácticas culturales que pueden existir en una comunidad e instruir debidamente a la población con miras al interés superior del superviviente.

En el Capítulo 5 de la sección B encontrará información sobre las disposiciones en materia de denuncia obligatoria y la función de los sistemas judiciales nacionales.



### Importante

**Nota sobre las responsabilidades:** El respeto de los sistemas de justicia tradicional no exime al mecanismo de denuncia comunitaria de su responsabilidad de remitir todas las denuncias de explotación y abusos sexuales al organismo correspondiente para que este realice un seguimiento de las mismas. El organismo tiene la obligación de investigar todas las denuncias viables\*, siempre que disponga de información suficiente para hacerlo, incluso si se ha incoado un proceso local de forma paralela\*\*. Esta obligación no se extinguirá aunque el denunciante haya presentado su denuncia ante el sistema local o lo haga posteriormente (si bien su negativa a colaborar con el organismo puede dificultar aún más la investigación institucional en la práctica).

\* Compromiso 6 de la declaración de compromiso (2006), “Investigar las alegaciones de explotación y abusos sexuales de forma oportuna y profesional”, y norma 8 de las normas operativas mínimas (*Normas operativas mínimas: Protección contra la explotación y los abusos sexuales cometidos por personal propio*, 2012), reforzada mediante la declaración del Comité Permanente entre Organismos sobre la protección contra la explotación y los abusos sexuales (*Declaración sobre la protección contra la explotación y los abusos sexuales*, 2015).

\*\* La duplicación de procesos es irrelevante en este contexto debido a que el proceso tradicional está concebido para impartir justicia entre las personas (es decir, entre el infractor y el superviviente, su familia o la comunidad, por ejemplo), mientras que las medidas disciplinarias de un organismo tienen por objeto sancionar el incumplimiento del contrato que rige entre el infractor y el organismo (esto es, el código de conducta del organismo).

## Comunicación bidireccional

Puesto que las infraestructuras locales constituyen uno de los nexos del mecanismo de denuncia comunitaria con la comunidad, estas deben disponer de información actualizada sobre las políticas, los procedimientos y las estrategias de aplicación del mecanismo. Las infraestructuras locales transmitirán a la comunidad su modo de entender los objetivos y propósitos del mecanismo para desmitificar la protección contra la explotación y los abusos sexuales y la cooperación interinstitucional a través de mecanismos de denuncia comunitaria. Las organizaciones no gubernamentales nacionales, las organizaciones comunitarias y las estructuras de liderazgo deben contar con información completa sobre los códigos de conducta y las políticas de protección contra la explotación y los abusos sexuales de los organismos miembros del mecanismo y, cuando corresponda, deben designar puntos focales comunitarios para que participen en el mecanismo y reciban capacitación junto con el resto de representantes institucionales del mecanismo. Todos los puntos focales del mecanismo de denuncia comunitaria y los miembros de las comunidades participantes deben familiarizarse con los principios de una buena conducta y un buen comportamiento a través de sesiones periódicas de fomento de la capacidad.



### Recursos

- Las herramientas de protección contra la explotación y los abusos sexuales y el material de capacitación sobre mecanismos de denuncia comunitaria pueden compartirse con las organizaciones locales y las estructuras comunitarias a fin de fomentar su participación en el mecanismo y mejorar su comprensión al respecto.
- La transmisión de mensajes claros sobre la protección contra la explotación y los abusos sexuales a través de folletos o pósteres, por ejemplo, y utilizando un lenguaje que las comunidades comprendan fácilmente contribuirá a fomentar la participación de las estructuras comunitarias en el mecanismo.
- Las políticas internas y los compromisos de los organismos miembros en la materia, siempre y cuando sean claros, constituyen valiosas herramientas que se pueden compartir con las estructuras locales para poner de manifiesto la existencia de un compromiso institucional en la lucha contra la explotación y los abusos sexuales. Las políticas confusas e imprecisas, en cambio, dificultarán la comprensión de la misión del mecanismo a nivel local y desalentarán la participación.

Del mismo modo que las estructuras locales deben recibir capacitación sobre el mecanismo de denuncia comunitaria y las cuestiones relativas a la protección contra la explotación y los abusos sexuales, los miembros de la comunidad deben participar en actividades de concienciación sobre las organizaciones no gubernamentales nacionales y las organizaciones comunitarias locales que forman parte del mecanismo. Cuando se informa a la población afectada sobre la visión, la misión y el mandato de los asociados locales, se facilita el acceso de la comunidad al mecanismo y se refuerza la participación de los órganos locales a través de su intervención directa en las actividades del mecanismo.

| FOMENTO DE LA PARTICIPACIÓN DE LAS ORGANIZACIONES NO GUBERNAMENTALES NACIONALES Y LAS ORGANIZACIONES Y ESTRUCTURAS COMUNITARIAS  |   | Recomendación  |
|--|---|--|
| Dificultad   |   |  |
| <p>✗ Las estructuras comunitarias y las organizaciones locales de menor tamaño pueden decidir no participar en el mecanismo por varias razones, entre las que destaca los escasos fondos de que disponen las organizaciones no gubernamentales y las organizaciones comunitarias. Las organizaciones de menor tamaño posiblemente consideren que no cuentan con personal suficiente.</p> | ⇒ | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Aunque las organizaciones no gubernamentales y comunitarias eviten participar en la fase inicial de implementación del mecanismo, se deben proseguir los esfuerzos de promoción, ya que las organizaciones locales se avendarán a participar cuando el mecanismo demuestre su firme voluntad y eficacia para trabajar en beneficio de la comunidad.</li> </ul>              |
| <p>✗ Las influencias y actitudes culturales de muchos grupos de población hacen que la explotación y los abusos sexuales se consideren generalmente un tema tabú. En muchos casos, es posible que los dirigentes comunitarios perpetúen la prohibición de tratar el tema de los abusos sexuales.</p>   | ⇒ | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se debe promover un diálogo respetuoso y abierto entre el mecanismo y los dirigentes comunitarios para poder abordar la explotación y los abusos sexuales y dar prioridad a estas cuestiones, en lugar de reprimirlas. Foméntese la participación de los dirigentes comunitarios en los debates para definir estrategias de concientización adecuadas.</li> </ul>           |
| <p>✗ Preocupa que las estructuras comunitarias tradicionales no tengan en cuenta la opinión de las mujeres, en particular cuando no desempeñan ningún papel oficial en la adopción de decisiones. Ello puede dar lugar a en una falta de promoción de los derechos y las cuestiones que atañen a las mujeres.</p>  | ⇒ | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se deben respetar las estructuras comunitarias tradicionales, pero se ha de abogar por que las mujeres puedan expresar su opinión durante los diálogos comunitarios. Cuando las mujeres no formen parte de la estructura de liderazgo comunitario, se han de recabar sus opiniones y fomentar su participación durante el diseño y funcionamiento del mecanismo.</li> </ul> |

**Guía de mejores prácticas:**

Mecanismos interinstitucionales de denuncia comunitaria para la protección contra la explotación y los abusos sexuales

**FOMENTO DE LA PARTICIPACIÓN DE LAS ORGANIZACIONES NO GUBERNAMENTALES NACIONALES Y LAS ORGANIZACIONES  
Y ESTRUCTURAS COMUNITARIAS**

| Dificultad  | Recomendación   |
|---|---|
| <p>✗ La falta de códigos de conducta y políticas de protección de datos adecuados en las organizaciones comunitarias y las estructuras de liderazgo comunitario puede dar lugar al incumplimiento de las normas de confidencialidad relativas a la información confidencial sobre las denuncias. Tal incumplimiento puede poner en peligro la seguridad de los supervivientes y los denunciantes, infundir temor en los posibles denunciantes por las consecuencias o las represalias que pueden sufrir, y minar la integridad del mecanismo de denuncia comunitaria.</p> | <p>✓ Para garantizar la confidencialidad de la información, la participación de las estructuras locales en el mecanismo debe estar sujeta a un proceso contractual, como corresponde a cualquier asociación. Por ello, los miembros de las organizaciones locales deben firmar acuerdos de confidencialidad y ser instruidos sobre los peligros que acarrea la comunicación de información confidencial sobre las denuncias, al igual que se haría con el personal humanitario.</p> |

SECCIÓN A. Apoyo y participación activa en un mecanismo de denuncia comunitaria

## CAPÍTULO 3

# LOS GOBIERNOS RECEPTORES



### Mejor práctica

La celebración de consultas con los Gobiernos y la obtención de su apoyo y aprobación son imperativos básicos para la implementación y el mantenimiento de un mecanismo de denuncia comunitaria eficaz y sostenible.

Para que el mecanismo de denuncia comunitaria tenga éxito y resulte sostenible, es indispensable fomentar la participación temprana de las estructuras gubernamentales locales. El mecanismo de denuncia comunitaria y los Gobiernos tendrán que trabajar juntos a lo largo de la vida del mecanismo, por ejemplo, cuando sea necesario disponer de un permiso para poner en marcha el mecanismo u obtener autorizaciones de seguridad u otros documentos oficiales para que el personal humanitario pueda viajar, o cuando el mecanismo reciba una denuncia de explotación y abusos sexuales contra un funcionario público. En su calidad de soberano, el Gobierno participante es plenamente independiente y el mecanismo carece de autoridad para dictar su comportamiento. Por ello, la participación de un Gobierno depende enteramente de su aprobación y de la buena voluntad que conciten los interlocutores del mecanismo.



### Importante

Nunca se debe poner en marcha un mecanismo de denuncia comunitaria sin aprobación gubernamental.

Durante el diseño del mecanismo de denuncia comunitaria, los interlocutores deben consultar a los funcionarios gubernamentales correspondientes sobre cuestiones logísticas (por ejemplo, la ubicación del mecanismo) y velar por que los funcionarios pertinentes comprendan cabalmente el objetivo y el ámbito de aplicación del mecanismo, así como las funciones y responsabilidades de sus organismos miembros<sup>13</sup>. Es posible que el Gobierno receptor cuente con su propia política de protección contra la explotación y los abusos sexuales, que el mecanismo deberá tener en cuenta y utilizar, al igual que haría con la política de cualquier otro interlocutor. Los interlocutores del mecanismo deben ser sumamente claros acerca del papel que se espera que desempeñe el Gobierno durante la implementación y el funcionamiento del mecanismo. Es posible que los funcionarios se muestren naturalmente

<sup>13</sup> Los "funcionarios gubernamentales" a los que corresponda consultar variarán en función del contexto local. El término abarca, entre otros, a miembros de la oficina de coordinación de refugiados, desplazados internos y migrantes; personal del ejército o agentes encargados de hacer cumplir la ley; o cualquier otro agente estatal que desempeñe funciones y responsabilidades relacionadas con los beneficiarios de asistencia humanitaria.

reacios a aceptar un mecanismo que podría exigirles responsabilidades, de modo que, para establecer una buena relación de trabajo con ellos, es esencial exponer de forma franca y sincera lo que cabe esperar del establecimiento de un mecanismo de denuncia comunitaria en su territorio. Una de las peores situaciones en que puede encontrarse un mecanismo de denuncia comunitaria es que el Gobierno oponga una resistencia continua. La comunicación abierta y el apoyo de los agentes estatales pueden disminuir esta oposición.



### Atención

La resistencia gubernamental puede dar lugar a una gran variedad de situaciones, desde la reticencia diaria a proporcionar información hasta la completa disolución del mecanismo. El mecanismo y sus organismos miembros deben ser claros y directos con los agentes estatales acerca de los objetivos y el ámbito de aplicación del mecanismo. Se deben aclarar y especificar las funciones y responsabilidades de los Gobiernos en el establecimiento del mecanismo y no se deben hacer promesas que no se puedan cumplir.

La resistencia de los Gobiernos receptores puede deberse, entre otras cosas, a la inquietud que suscitan las razones que motivan la adopción de medidas de protección contra la explotación y los abusos sexuales en su territorio y a la aprensión sobre el modo en que el mecanismo de denuncia comunitaria abordará los casos relacionados con los funcionarios. Es posible mitigar tal inquietud clarificando las funciones y responsabilidades de los puntos focales del mecanismo y, sobre todo, aclarando que el mecanismo no asumirá una función de investigación si la entidad que emplea al presunto infractor no lo solicita explícitamente. El análisis de estos parámetros con los funcionarios gubernamentales puede servir para dar a conocer las ventajas de un mecanismo interinstitucional de denuncia comunitaria en cuanto a la prevención y reducción de la explotación y los abusos sexuales y la mejora de la rendición de cuentas de los organismos humanitarios, y aliviar a su vez las inquietudes del Gobierno.



### Recursos

- Estudios y estadísticas sobre la prevalencia de la explotación y los abusos sexuales en la zona, como base para los debates.
- Los procedimientos operativos del mecanismo de denuncia comunitaria, plenamente constituidos, para familiarizar al Gobierno con los procesos del mecanismo.

In addition to early engagement, the CBCM should offer regular training and awareness-raising to state actors to foster ownership and increase understanding of the mechanism. Establishing government buy-in is crucial for both the everyday smooth running and long-term sustainability of the mechanism. As the CBCM continues, government support can mean the difference between programmes being halted or continuing during volatile security contexts (e.g. elections, protests, etc.).



### Recursos

El material de capacitación debe adaptarse a los agentes estatales.



### Ejemplo

En el marco del proyecto piloto del Comité Permanente entre Organismos en Melkadida, el Gobierno receptor manifestó su apoyo y aprobación enviando a uno de sus representantes a un taller de mejores prácticas y enseñanzas extraídas dirigido a participantes locales e internacionales. El representante participó en el proceso compartiendo la perspectiva de su Gobierno e informó a este último del fondo de los debates mantenidos durante el taller.

## Comunicación bidireccional

Gran parte de las consultas que se celebran con los Gobiernos sirven para comprender los requisitos pertinentes para la presentación de denuncias, así como sus procedimientos de reunión y comunicación, y evaluar en qué medida estarían dispuestos a participar en el mecanismo de denuncia comunitaria. Es posible que las primeras consultas indiquen que el Gobierno desea, por ejemplo, dar su aprobación final a todos los planes de trabajo y recibir información actualizada de forma periódica. Estos requisitos se han de tener en cuenta cuando se definen los procedimientos del mecanismo, y no se debe pasar por alto que la aprobación del Gobierno y el envío de información actualizada pueden requerir mucho tiempo y esfuerzo.



### Ejemplo

El Gobierno receptor de un mecanismo de denuncia comunitaria insistió en estar presente durante la apertura de los buzones de sugerencias y en todas las reuniones de interlocutores de alto nivel. En ambas situaciones, se produjeron retrasos en la tramitación de las denuncias y se incumplieron los plazos fijados en los protocolos del mecanismo debido a que los funcionarios gubernamentales aplazaban con frecuencia las actividades de protección contra la explotación y los abusos sexuales que interferían en sus obligaciones. En estos casos, el mecanismo debe dialogar con el Gobierno e instruirlo acerca de la importancia que reviste la tramitación eficaz y oportuna de las denuncias, e intentar establecer una relación de trabajo en la que se puedan alcanzar acuerdos.

## FOMENTO DE LA PARTICIPACIÓN DE LOS GOBIERNOS RECEPTORES

| Dificultad   | Recomendación  |
|--|--|
| <p>✗ El Gobierno local puede ser reacio a participar en el mecanismo si considera que este vulnera su función soberana; el mecanismo puede considerarse un motivo de vergüenza nacional, por cuanto reconoce la comisión de actos de explotación y abusos sexuales; o puede existir escepticismo en cuanto a la necesidad de contar con un mecanismo de denuncia comunitaria.</p> <p>➔</p>       | <p>✓ Para que el Gobierno apoye el establecimiento de un mecanismo de denuncia comunitaria, conviene proporcionarle información de base empírica sobre las razones por las cuales es necesario contar con un programa de protección contra la explotación y los abusos sexuales y sobre el método de rendición de cuentas menos invasivo para la comunidad. Aclarése que la imposición de medidas disciplinarias es un proceso administrativo propio de cada organización, que se lleva a cabo sobre la base de la política institucional interna sobre faltas de conducta. Ténganse siempre en cuenta las limitaciones de índole política de los agentes estatales y la preocupación del Gobierno local por que su reputación se vea afectada negativamente.</p>  |
| <p>✗ Un mecanismo de denuncia comunitaria carece de autoridad sobre los Gobiernos, a quienes incumbe la decisión de continuar cooperando.</p> <p>➔</p>   | <p>✓ Promueva la aprobación del mecanismo creando un puesto dentro del mecanismo para un oficial de enlace del Gobierno, que desempeñe las funciones de punto focal en materia de protección contra la explotación y los abusos sexuales dentro del Gobierno local.</p> <p>✓ Fomente la participación del Gobierno en el diseño del mecanismo y en su funcionamiento para promover la aprobación de los agentes estatales y las relaciones de trabajo con ellos.</p> <p>✓ Aliente al Gobierno a definir sus propios compromisos en materia de protección contra la explotación y los abusos sexuales. Aunque el boletín del Secretario General sobre la explotación y los abusos sexuales y los seis principios fundamentales del Comité Permanente entre Organismos se aplican a los organismos humanitarios y no a los países, los Gobiernos pueden asumir compromisos independientes para prohibir la explotación y los abusos sexuales de refugiados y desplazados internos por parte de trabajadores gubernamentales y participar en actividades de protección contra la explotación y los abusos sexuales (por ejemplo, en cursos de capacitación sobre las normas de protección en la materia o la preocupación que suscita este tema en el plano local).</p> |
| <p>✗ La renovación del personal gubernamental y los cambios políticos pueden interrumpir las relaciones de trabajo de un mecanismo de denuncia comunitaria de larga duración.</p> <p>➔</p> <p>✗ Puede resultar difícil o imposible conseguir el respaldo, la aprobación o la participación gubernamental cuando no existe un Gobierno definido (en un Estado fallido, por ejemplo).</p> <p>➔</p> | <p>✓ Reduzca al mínimo los efectos de la renovación del personal gubernamental impartiendo cursos de capacitación sobre protección contra la explotación y los abusos sexuales a todos los nuevos empleados.</p> <p>✓ El mecanismo debe intentar establecer un diálogo con todos los agentes gubernamentales locales para cerciorarse de que el desconocimiento del mecanismo al menos no socavará su eficiencia.</p>  |

## SECCIÓN A. Apoyo y participación activa en un mecanismo de denuncia comunitaria

# CAPÍTULO 4

## LAS COMUNIDADES AFECTADAS



### Mejor práctica

Es fundamental concitar y mantener la confianza de la comunidad para que las poblaciones afectadas participen activamente en el mecanismo y lo asuman como propio. Una buena manera de granjearse su confianza es celebrar consultas tempranas y permanentes sobre el diseño y mantenimiento del mecanismo.

"Pertenecemos a organizaciones no gubernamentales internacionales y locales de ámbitos ligeramente diferentes; no formamos parte de la comunidad y es posible que se perciba una influencia externa en los campamentos. No pertenecemos a la comunidad y, sin embargo, pedimos a sus miembros que comparten con nosotros información muy delicada (la información es delicada no solo porque la víctima es quien presenta la denuncia, sino también porque puede tener implicaciones en su seguridad o en las posibilidades de recibir ayuda, por ejemplo). Generar confianza supone un reto, en especial en la medida necesaria para poder abordar estos temas".

*Traducción de una opinión expresada en el taller de mejores prácticas organizado en Kigali en 2015*

Las consultas con la comunidad afectada son necesarias para crear un mecanismo eficaz que tenga en cuenta las particularidades culturales. Al incorporar soluciones locales, los mecanismos de denuncia con una base auténticamente comunitaria mejoran su eficacia. Los miembros de la comunidad son las personas más adecuadas para indicar a los interlocutores el mejor modo de estructurar el mecanismo para que ellos mismos lo utilicen, teniendo en cuenta la cultura, las creencias, las posturas y las preferencias locales. La celebración de consultas sustantivas con la comunidad ofrece un medio inigualable para entender a las comunidades e inspirar confianza en ellas, así como para comprender de forma crítica la eficacia real de las actividades de seguimiento y evaluación del mecanismo. La participación de la comunidad en el diseño, la realización de ajustes y la supervisión del mecanismo permitirá averiguar qué aspectos del mecanismo deben adaptarse y qué soluciones sostenibles debe adoptar la comunidad.



### Ejemplo

En la República Democrática del Congo, Save the Children celebró 84 sesiones de consulta con la comunidad exclusivamente sobre el diseño del mecanismo de denuncia comunitaria. Estas consultas se sumaron a la encuesta sobre conocimientos, actitudes y prácticas y al proceso de evaluación, y a la celebración de consultas con organizaciones no gubernamentales y organismos humanitarios. En la siguiente evaluación del proyecto, la satisfacción de los beneficiarios respecto del mecanismo fue alta: el 79% de los encuestados indicó que sentía más seguridad ante la comisión de actos de explotación y abusos sexuales que el año anterior.

Las contribuciones de los beneficiarios son fundamentales para conocer o desarrollar:

- los mejores canales de registro de denuncias;
- la ubicación de los canales de denuncia físicos;
- el modo de estructurar las actividades de concienciación (mezclando o separando hombres y mujeres, en qué momento del día o de la semana realizarlas, etc.);
- la logística relacionada con el idioma o la alfabetización;
- el modo en que se percibe a nivel local la presentación de denuncias en general y ante personas ajenas a la comunidad;
- el modo en que se percibe a nivel local el tratamiento de temas relacionados con los abusos sexuales en general, con personas de otro sexo o con personas ajenas a la comunidad;
- los factores de vulnerabilidad habituales en la comunidad<sup>14</sup>.

Las consultas con la comunidad resultan especialmente útiles para diseñar respuestas específicas y campañas de protección contra la explotación y los abusos sexuales. Por ejemplo, si en el lugar existe una "cultura de aceptación" de la explotación y los abusos sexuales, es posible que sea preciso fomentar actividades de concienciación o un cambio de conducta de amplio alcance.



### Importante

Las iniciativas encaminadas a producir un cambio de comportamiento en la comunidad deben llevarse a cabo en el entendimiento de que la principal causa de los actos de explotación y abusos sexuales son las personas que los cometen.

## La confianza y la celebración de consultas sustantivas

Para que el mecanismo de denuncia comunitaria sea eficaz y sostenible, es fundamental que la comunidad confíe en él. La falta de aceptación o confianza en el mecanismo hará que la población afectada decida no utilizarlo para presentar denuncias. Si los miembros de la comunidad no se identifican con el mecanismo, no asumirán responsabilidades al respecto, lo que disminuirá la sostenibilidad del mecanismo a largo plazo y hará que se

<sup>14</sup> Si bien se informará a los miembros de la comunidad, entre otras cosas, acerca de la prevalencia de la pobreza, las cuestiones relacionadas con las personas lesbianas, gais, bisexuales, transexuales e intersexuales o los hogares encabezados por un menor, se debe realizar una evaluación objetiva para determinar de qué modo estos factores pueden convertirse en factores de riesgo de explotación y abusos sexuales en la zona analizada.

disuelva cuando los organismos humanitarios abandonen el lugar. Además, la falta de apoyo de la comunidad puede poner en peligro al personal de los organismos miembros del mecanismo si su trabajo no es aceptado o bienvenido.



### Importante

**Advertencia:** La explotación y los abusos sexuales son temas provocadores. Se debe prestar atención a los efectos no deseados de la participación de los beneficiarios en los mecanismos puestos en marcha en las sociedades en que el estigma y la humillación pueden provocar aún más daño en los supervivientes. En este contexto, se puede atacar a las personas simplemente porque se las asocia con un tema tabú, y la participación de la comunidad puede poner en peligro a sus miembros en lugar de empoderarlos. El mecanismo debe estar pendiente en todo momento del modo en que se perciben la explotación y los abusos sexuales y el lugar que ocupan en la comunidad, y realizar ajustes convenientemente.

El compendio de prácticas sobre mecanismos de denuncia comunitaria de 2012 señala que aún no se celebran suficientes consultas sustantivas con la comunidad afectada durante el establecimiento de los mecanismos de denuncia comunitaria, especialmente en las primeras etapas de una iniciativa y en particular cuando se trata de mecanismos interinstitucionales. Si bien muchos organismos y programas celebran consultas, estas son insuficientes para adaptar el diseño del mecanismo a las necesidades de la comunidad que le dará uso y recabar la confianza necesaria para su funcionamiento. Es sumamente importante fomentar la participación de los miembros de la comunidad en el establecimiento de un mecanismo para contar con su aprobación desde el inicio del proyecto, y no limitarse a un mero intercambio de información. Cuando la comunidad asuma el proyecto como propio, sus miembros accederán más fácilmente a colaborar en el diseño de un mecanismo con el que se sientan cómodos y en el que confíen. Su plena participación revelará la existencia de preferencias y prácticas exitosas en la comunidad que deben tenerse en cuenta y aprovecharse en el plano interinstitucional.



### Recursos

Códigos de conducta claros que provean indicaciones sobre el comportamiento más apropiado durante las consultas con las comunidades.



### Ejemplo

**Caso de éxito del proyecto piloto:** En el marco del mecanismo de denuncia comunitaria de la República Democrática del Congo, un grupo de desconocidos destruyó cuatro buzones de sugerencias. Algunos miembros de la comunidad informaron de los daños al mecanismo. Después de que los organismos miembros celebraran consultas para determinar el origen del problema y averiguaron qué sistema de denuncia prefería la comunidad, los miembros de la comunidad tomaron medidas por su cuenta y rápidamente remplazaron o repararon los buzones dañados. Este grado de interés por el mecanismo demuestra un fuerte compromiso con el proceso de denuncia e indica que la vigilancia de este aspecto puede transferirse del mecanismo a la comunidad.

## Cómo incrementar la participación de la comunidad

- En el caso de la población general, organízense debates semiestructurados con diferentes grupos de mujeres, niñas, niños y hombres sobre el tipo de mecanismo de denuncia que consideran útil y utilízense sus contribuciones para orientar el desarrollo del mecanismo.
- En el caso de los grupos con necesidades específicas (mujeres solteras, niños que encabezan hogares, personas mayores o personas con discapacidad, entre otros), organízense grupos de discusión especiales para comprender su postura ante la revelación de casos de abuso sexual y averígúese en qué contextos presentarían denuncias sin sentirse incómodos al respecto.



### Consejo

**Comunicación bidireccional:** Permita que la comunidad conozca de qué modo sus contribuciones cimentaron las bases del mecanismo definitivo y cree oportunidades para recabar la opinión de la comunidad respecto del funcionamiento del mecanismo.

Encontrará información sobre las herramientas de comunicación con la comunidad en el Capítulo 3 de la sección B.

## Los grupos dirigidos de discusión

Los grupos de discusión constituyen una herramienta muy útil para sacar a colación temas que resulta difícil abordar. Los participantes se sentirán más cómodos y se sincerarán si los temas se abordan de forma indirecta. Por ejemplo, el punto de partida de una conversación pueden ser las razones por las cuales las personas se sienten más vulnerables en una situación de emergencia, sus necesidades y el modo en que se sentirían protegidas. Cuando se cree un clima de confianza en el grupo, resultará más fácil para los participantes expresarse sobre temas personales y cuestiones más delicadas como la explotación y los abusos sexuales. Para conformar los grupos de discusión, se deben tener en cuenta factores como el sexo y la edad de los participantes, así como el tipo de composición que, según se desprenda de las consultas con la comunidad, hará sentir más cómodos a los participantes.



### Recursos

Las guías para la celebración de consultas con la comunidad, como *La Herramienta del ACNUR para el Diagnóstico Participativo en las Operaciones*, pueden resultar útiles para conformar grupos de discusión comunitarios.



### Consejo

Para asegurarse de que todos los segmentos de la población participen, se debe utilizar una gran variedad de soportes mediáticos (por ejemplo, pósteres, radios o documentos impresos, según el contexto), que han de estar disponibles en los idiomas locales correspondientes o en un formato visual.

## La obtención de la aprobación de grupos específicos

Las evaluaciones de los mecanismos de denuncia comunitaria revelan una reiterada ausencia de consultas dirigidas a los grupos comunitarios más pertinentes o a aquellos que ocupan una posición fundamental en la puesta en marcha de un mecanismo eficaz y sostenible de denuncia comunitaria. Por ejemplo, la celebración de consultas con los grupos que trabajan con mujeres y niñas vulnerables puede contribuir a que los organismos participantes conciban o utilicen canales de denuncia adecuados. Otros grupos, como las comunidades vecinas o las comunidades receptoras, pueden intervenir en el diseño del mecanismo para reducir al mínimo la resistencia o las tensiones respecto del proyecto u otros obstáculos que pongan en peligro la iniciativa en su conjunto. Además, aunque sea fundamental celebrar consultas con los dirigentes comunitarios para obtener su aprobación, ello no es suficiente, pues los líderes no representan todas las perspectivas de las comunidades afectadas. Resulta especialmente importante ampliar el alcance de las consultas cuando los dirigentes o los representantes de la comunidad pueden estar implicados en prácticas de explotación.

### El acceso de los grupos vulnerables

Se debe velar por que las personas vulnerables participen activamente en el diseño del mecanismo interinstitucional de denuncia comunitaria y tengan pleno acceso a él. Estas personas ocupan un lugar especial en el mecanismo porque están particularmente expuestas a la explotación y los abusos sexuales: las personas marginadas tienen más probabilidades de convertirse en víctimas y suelen enfrentarse a un mayor número de obstáculos para acceder a información y a los canales de denuncia de abusos. Por ello, es fundamental tener en cuenta sus necesidades al diseñar el mecanismo y otorgarles un papel activo durante la ejecución del programa, de modo que el mecanismo les resulte de utilidad y participen en él.

Identifique a los grupos vulnerables:

- mediante debates con los dirigentes comunitarios;
- a través de las consultas con la comunidad;
- cotejando las listas de grupos vulnerables y los resultados de las evaluaciones preliminares de los grupos temáticos y los organismos, aunque es importante no llegar a la comunidad con ideas preconcebidas sobre los grupos marginados a fin de evitar conversaciones sesgadas.

Fomente la participación de los grupos vulnerables:

- organizando consultas con la comunidad dirigidas específicamente a las personas vulnerables;
- orientando las actividades de concienciación sobre protección contra la explotación y los abusos sexuales hacia las cuestiones que incumben en particular a los grupos vulnerables, tanto en beneficio de estas personas como para crear conciencia en toda la comunidad. Averigüe durante las consultas si existen miembros de diferentes grupos que deseen participar en actividades grupales diseñadas específicamente para ellos, en eventos para toda la comunidad o en ambos;
- pidiéndoles que participen en el diseño y la promoción de las actividades del mecanismo;
- recabando información sobre sus preferencias en cuanto a los canales de denuncia.

Las barreras culturales a que nos enfrentamos al entablar un diálogo con los grupos vulnerables son las mismas que las de la comunidad en su conjunto. Sin embargo, téngase en cuenta que algunas barreras, como hablar abiertamente sobre cuestiones de género o temas sexuales, pueden ser más notables en el caso de los grupos vulnerables.

Si bien las actividades de divulgación son esenciales para obtener la aprobación de la comunidad antes de poner en marcha el mecanismo de denuncia comunitaria, también es necesario continuar el diálogo e incrementar y afianzar la confianza a lo largo del programa. Un buen mecanismo de denuncia integrará las estructuras comunitarias formales e informales para asegurar la plena participación de la comunidad. Los interlocutores del mecanismo de denuncia comunitaria deben utilizar las estructuras de confianza existentes como vías de acceso para la comunidad y continuar utilizándolas, fomentándolas y reforzándolas a lo largo del proyecto para aumentar la sostenibilidad del mecanismo. Si no existen estructuras comunitarias adecuadas para tal fin, los organismos miembros del mecanismo deben trabajar con la comunidad en el establecimiento de una red que apoye las iniciativas en materia de protección contra la explotación y los abusos sexuales y preste asistencia a los supervivientes.

Para más información sobre las consultas con las estructuras locales, consulte el Capítulo 2 de la sección A.

## Gestión eficaz

Cabe tener en cuenta que, aunque se fomente la máxima participación de la comunidad, la realidad es que los plazos de los proyectos, las limitaciones de financiación y la existencia de retrasos locales imprevistos (como cambios en las dinámicas de poder de la comunidad) pueden restringir las consultas con los grupos correspondientes de la comunidad afectada. Es fundamental que los miembros del mecanismo definan un calendario y tácticas de consulta con objetivos claramente definidos y se coordinen con los asociados del mecanismo para evitar la duplicación de procesos. La falta de coordinación y la duplicación de esfuerzos pueden provocar el hastío de las organizaciones no gubernamentales y la pérdida de apoyo comunitario al bombardear a sus miembros con preguntas repetitivas.



### Recursos

- Las encuestas de satisfacción y percepción de los beneficiarios pueden utilizarse para determinar si la comunidad considera que el mecanismo se ha diseñado e implementado de forma adecuada y pertinente.
- Las encuestas sobre conocimientos, actitudes y prácticas pueden aportar información para comprender el tratamiento que se da a la información confidencial en el plano local y deberían incluirse en todo tipo de proyectos para comprobar si los programas en marcha se adecúan a la comunidad en cuestión.

## Comunicación bidireccional

El mecanismo recibirá sugerencias de la comunidad en cuanto al diseño y el mantenimiento del mecanismo, pero a cambio deberá informarle con claridad acerca de su alcance, su propósito y sus limitaciones. Mientras se encuentre en funcionamiento, un mecanismo de denuncia comunitaria debe aspirar a mantener una comunicación eficaz y transparente con la comunidad, en especial con aquellas personas que han interactuado directamente con él.

## Gestión de las expectativas

Desde un principio, los interlocutores del mecanismo deben intentar gestionar las expectativas de la comunidad en relación con lo que el mecanismo puede ofrecerle. Las comunidades deben comprender de forma clara y precisa los objetivos y las actividades del mecanismo y los resultados que cabe esperar. Sobre todo, es importante explicar exactamente qué actividades llevará a cabo el mecanismo y cuáles no (por ejemplo, no podrá investigar las denuncias ni desempeñar funciones que correspondan al organismo interesado). De este modo, el mecanismo y sus organismos miembros podrán gestionar mejor las expectativas de la comunidad y reducir o eliminar posibles malentendidos que podrían dar lugar a una pérdida de confianza si las comunidades creyeran que el mecanismo no cumple sus promesas.

## Transmisión de información para crear confianza

Un modo de conservar la confianza de la comunidad es manteniendo adecuadamente el sistema de denuncia. Debe hacerse todo lo posible por que las denuncias, tanto las que se refieren a casos de explotación y abusos sexuales como las denuncias de otro tipo, se tramiten en un plazo oportuno, de modo que los denunciantes se sientan escuchados y sigan confiando en el proceso de rendición de cuentas de los organismos.



### Atención

Debido a las dinámicas que se establecen entre el mecanismo y los organismos que investigan las denuncias, es posible que el mecanismo tenga dificultades para proporcionar información a la comunidad. Cuando una denuncia se remite al organismo interesado a efectos de investigación, la información que recibe el mecanismo sobre los detalles de la investigación, sus resultados y la imposición de medidas disciplinarias *depende enteramente del organismo encargado de la investigación*. Es posible que el mecanismo no pueda informar a un denunciante sobre el estado o los resultados de una investigación sencillamente porque no dispone de dicha información. La falta de seguimiento puede hacer que los supervivientes y los denunciantes piensen que su denuncia ha caído en el olvido y provocar en ellos un sentimiento de insatisfacción con el mecanismo que puede extenderse a toda la comunidad. El mecanismo ha de promover entre los organismos miembros el intercambio de información sobre el estado y los resultados de los casos, siempre que sus políticas internas lo permitan, y asegurarse, sobre todo, de que los supervivientes y los denunciantes comprendan que la cantidad de información que se proporciona depende de las políticas institucionales de cada organismo.

Consulte el apartado "El papel del mecanismo tras la remisión de las denuncias" en el Capítulo 5 de la sección B.

Para más información sobre los supervivientes y la gestión de expectativas, consulte el Capítulo 5 de la sección B. Consulte también el documento *Procedimientos operativos estándar de alcance mundial: Cooperación interinstitucional a través de mecanismos de denuncia comunitaria*, en relación con el compromiso institucional de compartir datos básicos sobre los casos.

Para llevar un cierto control en este sentido, el mecanismo de denuncia comunitaria debe permanecer atento a las novedades y comunicar al superviviente o denunciante la información de que dispone. Corresponde al mecanismo de denuncia comunitaria, entre otras cosas, dar razón de la recepción de una denuncia, informar de su remisión al organismo interesado y comunicarse con el denunciante para realizar un seguimiento del caso, todo lo cual ha de realizarse en un plazo oportuno para mostrar que el mecanismo trata la denuncia con seriedad.

## FOMENTO DE LA PARTICIPACIÓN DE LAS COMUNIDADES AFECTADAS

| Dificultad   | Recomendación  |
|--|--|
| <p>✗ Las tradiciones culturales pueden dificultar la celebración de consultas con la comunidad. Por ejemplo, los beneficiarios pueden ser reacios a tratar el delicado tema de los abusos cometidos por trabajadores humanitarios con personas ajena a la comunidad. A veces, las mujeres no se sienten cómodas hablando en presencia de hombres. Los niños suelen estar insuficientemente representados en las consultas con la comunidad, pese a representar un alto porcentaje de los supervivientes de casos de explotación y abusos sexuales.</p> | <p>✓ Durante las consultas, téngase siempre en cuenta el contexto cultural. Delibere con los asociados en la ejecución, otros agentes locales en los campamentos y los miembros de la comunidad a fin de identificar a las personas con quienes reunirse, los grupos cuya participación se ha de fomentar y el mejor modo de abordar los temas delicados.</p>  |
| <p>✗ Si los organismos no se comunican entre ellos y repiten las mismas preguntas, las consultas pueden resultar tediosas para los miembros de la comunidad. Esta duplicación de procesos también supone una pérdida de tiempo y dinero valiosos para los organismos.</p>  | <p>✓ Definanse objetivos claros para las consultas y coordínense las respuestas con todos los miembros del mecanismo para que no se dupliquen los esfuerzos y se evite que la comunidad, los organismos y el mecanismo desperdicien su tiempo.</p>   |
| <p>✗ La presión que el mecanismo puede ejercer sobre los organismos para que estos investiguen las denuncias de explotación y abusos sexuales de forma eficaz, impongan sanciones disciplinarias al infractor cuando sea necesario o proporcionen información sobre el estado de la investigación a los denunciantes es limitada. Si los beneficiarios observan constantemente que sus denuncias no se tramitan de forma cabal o desconocen si se han adoptado medidas al respecto, dejarán de creer en el sistema.</p>                                | <p>✓ Para contrarrestar la inactividad del organismo interesado o la escasa información proporcionada, el mecanismo tendrá que gestionar las expectativas de los supervivientes y los denunciantes y poner en marcha un sistema eficaz de información, ya sea a través de los procedimientos oficiales del mecanismo, las reuniones con la comunidad o cualquier otro medio. El mecanismo debe compartir con los supervivientes y los denunciantes toda la información pertinente que sea posible (por ejemplo, sobre los servicios de asistencia disponibles o la remisión de la denuncia al organismo encargado de la investigación) prestando especial atención al carácter confidencial de la información y a la seguridad de estas personas. Un mecanismo de denuncia comunitaria debe velar por que las denuncias se examinen y remitan de forma oportuna y eficaz e informar a los supervivientes y denunciantes al respecto.</p> |

|  |  |  |
|--|--|--|
|  | <p>✓ El mecanismo debe indicar al superviviente o denunciante de que la información que se le proporcionará sobre el inicio y los resultados de una investigación (si la hubiera) depende enteramente de la política interna del organismo encargado de la investigación. Se debe abogar por que los organismos participantes proporcionen información a las víctimas y comuniquen al mecanismo los resultados de la investigación y las sanciones disciplinarias impuestas.</p>                 |  |
|  | <p>✗ Para que las comunidades confíen en el mecanismo, el comportamiento del personal humanitario debe ser irreprochable, en especial el de los representantes de los organismos miembros. Puede resultar muy difícil vigilar el comportamiento de los trabajadores humanitarios, sobre todo en entornos muy inestables y complejos y en países receptores cuya legislación no se ajusta a las normas internacionales (por ejemplo, las relativas a la edad legal para contraer matrimonio).</p> | <p>✓ Los cursos de capacitación del personal deben hacer hincapié en el código de conducta y en las formas más apropiadas de establecer un diálogo con los miembros de la comunidad. Todos los representantes del mecanismo han de comprender que deben observar un comportamiento ejemplar tanto en su vida privada como en su vida profesional, porque la confianza que la comunidad deposita en el mecanismo dependerá directamente del modo en que se perciba su comportamiento.</p> |





## SECCIÓN B

# Diseño y establecimiento de un mecanismo interinstitucional de denuncia



SECCIÓN B. Diseño y establecimiento de un mecanismo interinstitucional de denuncia

# CAPÍTULO I

## ESTABLECIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA DEL MECANISMO



### Mejor práctica

Un mecanismo interinstitucional de denuncia comunitaria debe diseñarse de acuerdo con una serie de principios fundamentales y atendiendo a las necesidades específicas de la comunidad. Al estructurar el mecanismo, los diseñadores han de tener en cuenta las cuestiones culturales, las limitaciones logísticas y las estructuras de denuncia y asistencia a las víctimas existentes en el lugar. El coordinador de asuntos humanitarios debe participar plenamente en el diseño y establecimiento del mecanismo.

El objetivo de un mecanismo de denuncia comunitaria es permitir que las personas manifiesten sus preocupaciones de una forma segura, eficaz y culturalmente apropiada. Al diseñar el mecanismo, se deben tener en cuenta las características fundamentales de un mecanismo de denuncia eficaz: seguridad, transparencia, confidencialidad y accesibilidad. Además, se deben tener presentes cuestiones prácticas como la cultura, el idioma y el nivel de alfabetización local a fin de reforzar su eficacia, y velar por que determinados grupos vulnerables puedan acceder al mecanismo. El diseño ha de ser fruto de un esfuerzo conjunto en el que se tenga en cuenta la perspectiva de todos los participantes: el coordinador de asuntos humanitarios y los equipos humanitarios en el país, los organismos humanitarios, las estructuras locales, el Gobierno y los miembros de la comunidad.



### Importante

**Compromisos internacionales para institucionalizar los sistemas de protección contra la explotación y los abusos sexuales en todas las situaciones de emergencia:** En su *Declaración sobre la protección contra la explotación y los abusos sexuales* (2015), los directores del Comité Permanente entre Organismos reafirmaron su compromiso de erradicar la explotación y los abusos sexuales y reforzar la lucha de la comunidad humanitaria en este ámbito, así como crear un auténtico sistema de rendición de cuentas. Asimismo, confirmaron el papel que desempeñan los coordinadores de asuntos humanitarios y los equipos humanitarios en el país en cuanto al cumplimiento de este compromiso en todas las operaciones de respuesta humanitaria\*. De conformidad con este compromiso, debe hacerse todo lo posible por establecer un mecanismo de denuncia comunitaria y aplicar estrategias de prevención contra la explotación y los abusos sexuales desde el inicio de una emergencia.

\* En su declaración de 2015, el Comité Permanente entre Organismos se comprometió a seguir tres líneas de acción para cumplir los compromisos relativos a la protección contra la explotación y los abusos sexuales, entre las que se incluyen: Reforzar las responsabilidades del coordinador de asuntos humanitarios en materia de protección contra la explotación y los abusos sexuales a fin de garantizar que dicha protección ocupe una posición clara en la arquitectura humanitaria y se institucionalice la responsabilidad sistémica del Comité Permanente entre Organismos de elaborar estrategias y planes de acción en este ámbito. [...] cabría incluir las siguientes responsabilidades: crear mecanismos de denuncia; velar por que los supervivientes reciban asistencia adecuada inmediata y de mayor duración; coordinar las remisiones interinstitucionales de denuncias [...] (Declaración sobre la protección contra la explotación y los abusos sexuales, 11 de diciembre de 2015, línea de acción 2).

## Principios

Teniendo presente el propósito del mecanismo de denuncia comunitaria, los interlocutores deben crear un mecanismo que reúna una serie de principios básicos. Los siguientes principios son esenciales y fundamentales para todo mecanismo de denuncia eficaz<sup>15</sup>:

- Confidencialidad:** El mecanismo limita la consulta y el intercambio de información y facilita la creación de un entorno que permite a los supervivientes y denunciantes presentar denuncias y recibir asistencia adecuada sin ser estigmatizados.
- Accesibilidad:** El mecanismo se encuentra al alcance del mayor número posible de personas en su zona de funcionamiento, incorpora medidas especiales para que los grupos vulnerables puedan acceder a él, proporciona información a las comunidades sobre el modo de denunciar los casos de explotación y abusos sexuales, y fomenta la presentación de denuncias, según sea necesario.
- Seguridad:** El mecanismo tiene en cuenta los peligros y riesgos que pueden correr todas las partes, incorpora medidas para prevenir lesiones y daños, ofrece protección física y tiene en cuenta las posibles represalias contra los supervivientes y los denunciantes, y vela por que las denuncias puedan presentarse en condiciones de seguridad.
- Transparencia:** Los miembros de la comunidad afectada están al corriente de la existencia de un mecanismo de denuncia comunitaria, pueden contribuir a su desarrollo y saben cómo utilizarlo.

## Preguntas prácticas

Las respuestas que reciban las siguientes preguntas influirán en el diseño del mecanismo:

- Si se encuentra en un campamento, ¿el entorno es abierto o cerrado?
- ¿Cuántos beneficiarios hay?
- ¿Cuántos organismos de asistencia humanitaria desempeñan sus labores en el lugar? ¿Cuántos trabajadores humanitarios hay (incluidos voluntarios y contratistas)?
- ¿Qué mecanismos de denuncia e información existen en el lugar?
- ¿Qué procedimientos y servicios de asistencia a las víctimas existen en el lugar?
- ¿Existen organismos en la zona que no se han comprometido a colaborar en la protección contra la explotación y los abusos sexuales y con el mecanismo?

El nombre del mecanismo puede influir considerablemente en la imagen que se tiene de él. Aunque el objetivo principal del mecanismo sea recibir y remitir las denuncias presentadas contra el personal humanitario, destacar este aspecto posiblemente no sea el modo más eficaz de establecer relaciones con los agentes en el lugar. Si el personal humanitario, los dirigentes comunitarios o los Gobiernos oponen resistencia durante las consultas preliminares, el mecanismo deberá hacer hincapié en el papel de asistencia a las víctimas que desempeña y pensar en describir el sistema como un "mecanismo de información y derivación" y no como un "mecanismo de denuncia".

15 InterAction, *Step-by-Step Guide to Addressing Sexual Exploitation and Abuse* (junio de 2010).

## La integración en los mecanismos existentes

Las labores de diseño de un mecanismo de denuncia comunitaria para la protección contra la explotación y los abusos sexuales deben coordinarse con las estructuras de denuncia e información existentes en el lugar, de modo que 1) no se dupliquen los esfuerzos y 2) se atienda a las necesidades de la comunidad. Para evitar crear procesos paralelos, se recomienda que los diseñadores de mecanismos de denuncia comunitaria realicen una evaluación preliminar de los mecanismos de denuncia puestos en marcha en el lugar por organismos independientes, incluidas organizaciones no gubernamentales locales e internacionales, para cerciorarse de que el diseño del mecanismo se alineará de forma natural con los mecanismos existentes y facilitará la recepción y remisión de denuncias. La integración del mecanismo en los sistemas existentes también fomenta la asunción de responsabilidades por parte de las organizaciones locales y el Gobierno receptor, lo que a su vez favorece la sostenibilidad del mecanismo.



### Información

Los mecanismos de denuncia comunitaria deben tener en cuenta las preferencias de la comunidad en cuanto a la presentación de denuncias. Se debe tomar buena nota de los sistemas de denuncia autóctonos preexistentes en el lugar, ya sean oficiales u oficiosos. Estos sistemas deben evaluarse detenidamente, servir de fundamento y vincularse con el mecanismo de denuncia comunitaria para evitar que este se considere un sistema ajeno a la comunidad. Por ejemplo, algunos estudios realizados en Kenia señalan que las comunidades utilizaban diversos procedimientos para presentar denuncias, entre los que se incluían los canales gubernamentales locales y los métodos tradicionales de solución de conflictos, y no siempre recurrián en primer lugar a los mecanismos gestionados por organizaciones no gubernamentales.

## Las ventajas de un mecanismo interinstitucional

Una de las principales ventajas de los mecanismos interinstitucionales de denuncia comunitaria es que permiten que las poblaciones afectadas presenten denuncias porque evitan que los supervivientes tengan que determinar a qué organismo pertenece el trabajador acusado y cuál es el mecanismo de denuncia apropiado para presentar sus denuncias. Además, el sistema de remisión integrado reduce al mínimo las dificultades a las que pueden enfrentarse los denunciantes, como el costo de desplazamiento y las barreras lingüísticas, la posibilidad de que sean estigmatizados y la confusión sobre los procedimientos y mecanismos de denuncia. Al coordinar los esfuerzos, el mecanismo interinstitucional de denuncia comunitaria puede ofrecer a los denunciantes una ventanilla única que fomentará la presentación de denuncias y maximizará la comodidad y seguridad de los beneficiarios.

## Los asociados del ámbito de la violencia de género

El diseño de un mecanismo de denuncia comunitaria también debe coordinarse con las iniciativas en curso encaminadas a abordar y mitigar la violencia de género. La protección contra la explotación y los abusos sexuales constituye un aspecto importante de la prevención de la violencia de género. Por ello, debe existir un vínculo entre las iniciativas de protección contra la explotación y los abusos sexuales, y los conocimientos y programas en materia de violencia de género, en especial con vistas a garantizar el respeto de los derechos de los supervivientes y la observancia de otros principios rectores<sup>16</sup>.

16 Directrices del Comité Permanente entre Organismos sobre la violencia de género (2015).

Debido a que la explotación y los abusos sexuales constituyen una forma de violencia de género, los interlocutores del mecanismo deben promover un entendimiento común sobre las diferentes responsabilidades que inciben a la red nacional de protección contra la explotación y los abusos sexuales y al mecanismo de coordinación de violencia de género, así como la disposición de las partes a actuar de forma coordinada. Es importante que el coordinador del subgrupo temático de violencia de género comprenda y promueva los principios y las normas de conducta fundamentales de la protección contra la explotación y los abusos sexuales. Incumbe al mecanismo informar a estos coordinadores sobre los procedimientos y procesos locales de presentación de denuncias de explotación y abusos sexuales con objeto de facilitar la remisión de casos.



### Recursos

En las directrices del Comité Permanente entre Organismos sobre la violencia de género (2015) se examinan los factores que diferencian la explotación y los abusos sexuales de la violencia de género, lo que puede resultar de utilidad para capacitar a los agentes del ámbito de la violencia de género en materia de explotación y abusos sexuales.



### Importante

Más importante si cabe, las redes nacionales de protección contra la explotación y los abusos sexuales deben colaborar con los mecanismos de coordinación del ámbito de la violencia de género para cerciorarse de que los supervivientes de explotación y abusos sexuales tengan acceso a los servicios correspondientes. Las redes de protección contra la explotación y los abusos sexuales deben asegurarse de que existan mecanismos de asistencia a las víctimas a los que puedan recurrir los supervivientes. Estos mecanismos deben basarse, idealmente, en los servicios y procedimientos de derivación existentes en el ámbito de la violencia de género para unificar así la prestación de servicios y evitar crear estructuras paralelas específicas para casos de explotación y abusos sexuales. Es preciso realizar una evaluación preliminar para conocer la infraestructura de asistencia existente en el lugar, en particular los servicios médicos y psicosociales. Los agentes del ámbito de la violencia de género que colaboran en el mecanismo de denuncia comunitaria o trabajan con supervivientes de explotación y abusos sexuales deben recibir capacitación sobre la diferencia entre la violencia de género, y la explotación y los abusos sexuales, porque los supervivientes de explotación y abusos sexuales presentan necesidades especiales que posiblemente requieran una atención diferenciada.

Para más información sobre la identificación de proveedores de asistencia, consulte el Capítulo 1 de la sección D.

## La estructura organizativa

Si bien cada mecanismo interinstitucional presentará su propia estructura organizativa, en función de las consultas con la comunidad y los recursos disponibles, los cargos que se indican a continuación son fundamentales para que el mecanismo funcione de forma eficaz:



### Recursos

Consulte los procedimientos operativos estándar de alcance mundial para la cooperación interinstitucional a través de mecanismos de denuncia comunitaria que figuran en el Anexo 3. En ellos se definen las funciones, las responsabilidades y los límites de los agentes, así como el proceso de gestión de denuncias y las relaciones interinstitucionales acordadas a nivel de las sedes.

## Coordinador de asuntos humanitarios

La declaración del Comité Permanente entre Organismos sobre la protección contra la explotación y los abusos sexuales (*Declaración sobre la protección contra la explotación y los abusos sexuales*, 2015) reafirmó el papel que desempeñan los coordinadores de asuntos humanitarios y los equipos humanitarios en los países para dar cumplimiento a los compromisos contraídos en materia de protección contra la explotación y los abusos sexuales en todas las operaciones de respuesta humanitaria. Asimismo, en consonancia con las responsabilidades existentes del coordinador residente<sup>17</sup>, la declaración reforzó las responsabilidades de los coordinadores de asuntos humanitarios en materia de protección contra la explotación y los abusos sexuales, entre las que se incluyen establecer mecanismos de denuncia, velar por que los supervivientes reciban asistencia adecuada inmediata y de mayor duración, y coordinar la remisión interinstitucional de denuncias. Por ello, es esencial que las labores encaminadas a establecer un mecanismo de denuncia comunitaria se lleven a cabo en estrecha colaboración con el coordinador de asuntos humanitarios en funciones.

## Comité Directivo

Este órgano está constituido por los altos mandos directivos (jefes de oficina o suboficina) de los organismos participantes a nivel del país o de las suboficinas y tiene por objeto guiar y apoyar el diseño, la puesta en marcha y la supervisión de las actividades del mecanismo. Los miembros del Comité Directivo facilitan la identificación o designación de los puntos focales de sus respectivos organismos; participan activamente en las reuniones de coordinación; toman decisiones relacionadas con la protección contra la explotación y los abusos sexuales en nombre de sus organismos; aplican normas en materia de calidad y rendición de cuentas; y trabajan de forma conjunta para definir estrategias de prevención y movilizar recursos destinados al mecanismo de denuncia comunitaria. Por tratarse del principal órgano supervisor del mecanismo, en su mandato se debe precisar la frecuencia con que se celebrarán las reuniones interinstitucionales para informar sobre los progresos realizados, detectar deficiencias en los programas y hallar soluciones (consulte los modelos de descriptivo de funciones en el Anexo 4). El Comité Directivo ha de establecerse antes de

<sup>17</sup> El coordinador residente de las Naciones Unidas es responsable de velar por el funcionamiento de una red de puntos focales para la aplicación de las disposiciones contenidas en el boletín del Secretario General sobre la explotación y los abusos sexuales (2003) y prestar apoyo en la elaboración e implementación de un plan de acción nacional para abordar los problemas de protección contra la explotación y los abusos sexuales. El coordinador residente, en consulta con los agentes pertinentes, también debe designar a una o varias personas o entidades en el país encargadas de establecer y coordinar la respuesta ante los casos de explotación y abusos sexuales y la asistencia a las víctimas (Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, *UN Resident Coordinator Generic Job Description*, 29 de enero de 2009).

que el mecanismo de denuncia comunitaria entre en funcionamiento para asegurarse así de que los altos directivos supervisarán el mecanismo y asumirán las responsabilidades sobre el terreno.

Los miembros del Comité Directivo han de asumir las siguientes responsabilidades:

- Velar por que el conjunto del personal de sus respectivos organismos lea, comprenda, reconozca y acepte los procedimientos internos de gestión de denuncias de explotación y abusos sexuales del organismo al que pertenecen, en particular el código de conducta institucional, el mecanismo interno de denuncia, las políticas y los procedimientos de apoyo y asistencia a las víctimas, y la gestión de denuncias para miembros del personal. El personal que intervenga en actividades de prevención y respuesta ante casos de explotación y abusos sexuales debe, en concreto, comprender y firmar un código de conducta (o documento similar)<sup>18</sup> que respete las normas internacionales de protección contra la explotación y los abusos sexuales.
- Concienciar a los miembros del personal acerca de la explotación y los abusos sexuales a través de cursos de capacitación inicial para nuevos miembros y cursos de actualización para el personal en actividad sobre la protección que se presta en estos casos, los códigos de conducta, la importancia de respetar las políticas de protección contra la explotación y los abusos sexuales, y los procedimientos de denuncia de incidentes.
- Prestar apoyo a los puntos focales del mecanismo de denuncia comunitaria y asegurarse de que tengan acceso directo al jefe de oficina (suboficina y oficina en país) y a las sedes de los organismos para llevar a cabo sus funciones:
  - Velar por que el personal participe en las actividades de protección contra la explotación y los abusos sexuales y por que tales actividades se incluyan en los programas institucionales;
  - Cerciorarse de que los puntos focales designados participen activamente en el mecanismo interinstitucional y dispongan de tiempo suficiente para participar periódicamente en las reuniones del mecanismo;
  - Incluir las responsabilidades en materia de protección contra la explotación y los abusos sexuales en sus informes de evaluación del desempeño.
- Promover la adhesión de los organismos a las medidas de prevención de casos de explotación y abusos sexuales, lo que incluye, aunque no se limita a:
  - Actuar con la debida diligencia para evitar que los infractores vuelvan a ser contratados;
  - Velar por que se presten servicios de asistencia a las víctimas;
  - Prevenir las represalias por haber informado sobre casos de explotación y abusos sexuales; y
  - Exigir la aceptación de las cláusulas relativas a la protección contra la explotación y los abusos sexuales en los acuerdos de cooperación.

Para más información sobre la prevención de la explotación y los abusos sexuales, consulte el Capítulo 2 de la sección D.

<sup>18</sup> Los miembros del personal deben suscribir al código de conducta de sus respectivos organismos o un código de conducta común si el mecanismo de denuncia comunitaria ha elaborado uno propio. Consulte la nota especial sobre códigos de conducta comunes.

- Ampliar los conocimientos en materia de protección contra la explotación y los abusos sexuales de los asociados en la ejecución y fomentar sus capacidades desde el momento de su selección, lo que incluye, aunque no se limita a:
- Velar por que los asociados comprendan claramente el concepto de explotación y abusos sexuales y conozcan sus obligaciones y responsabilidades en materia de prevención y denuncia de casos<sup>19</sup>;
  - Alentar a los asociados a participar en el mecanismo, y crear o fortalecer sus propias políticas en materia de protección contra la explotación y los abusos sexuales<sup>20</sup>; e
  - Incluir a los asociados en los cursos de capacitación sobre protección contra la explotación y los abusos sexuales, siempre que sea posible, a fin de garantizar su adhesión y compromiso en este ámbito.

Para más información sobre los cursos de capacitación para asociados en la ejecución, consulte el Capítulo 1 de la sección A.



### Ejemplo

La evaluación del proyecto piloto del Comité Permanente entre Organismos también observó que los miembros del Comité Directivo desempeñaban una función de rendición de cuentas. Ante la falta de un protocolo que obligara a los organismos a proporcionar información al mecanismo sobre la investigación de los casos, los miembros del Comité Directivo utilizaron la influencia de que gozaban entre sus homólogos en los dos lugares del proyecto piloto para alentar a los organismos a realizar un intercambio adecuado de información durante las investigaciones. El personal sobre el terreno también indicó que existe una cierta presión social para relacionarse con las poblaciones afectadas observando el más alto grado de profesionalidad cuando el director del organismo al que uno pertenece es miembro del Comité Directivo.

## Puntos focales del mecanismo de denuncia comunitaria

Se trata de agentes sobre el terreno que han sido seleccionados entre el personal de los organismos miembros del mecanismo de denuncia comunitaria y cuya labor consiste en recibir y registrar denuncias. Recae en ellos la responsabilidad de recibir las denuncias que los denunciantes presentan en persona de forma proactiva y tomarles declaración utilizando un formulario normalizado de denuncia de incidentes (consulte un modelo de formulario en el Anexo 4). Asimismo, prestan apoyo en las consultas con la comunidad, las campañas de concienciación, los cursos de capacitación y la supervisión de denuncias. Los puntos focales designados por los organismos miembros que desempeñan funciones técnicas deben estar capacitados, comprometerse con su labor, participar periódicamente en reuniones y respetar el carácter confidencial de las denuncias de explotación y abusos sexuales.

Para más información sobre los requisitos deseados en los puntos focales del mecanismo, consulte el Capítulo 1 de la sección A.

19 Las obligaciones y responsabilidades en materia de protección contra la explotación y los abusos sexuales de los asociados en la ejecución pueden explicitarse y adquirir carácter vinculante incluyendo una cláusula específica en los acuerdos de asociación. En el Anexo 4 se proporciona un modelo de cláusula de protección contra la explotación y los abusos sexuales. Consulte también la *Declaración sobre la protección contra la explotación y los abusos sexuales* (2015), en la que se insta a aplicar este tipo de cláusulas de forma más estricta, y el apartado "Cláusulas contractuales de protección contra la explotación y los abusos sexuales" en el Capítulo 2 de la sección D de esta Guía.

20 Al margen de que los asociados en la ejecución se conviertan en miembros del mecanismo de denuncia comunitaria, todas las denuncias que se reciban a través del mecanismo deben ser tramitadas y remitidas. Para obtener más información sobre la remisión de denuncias a los organismos que no forman parte del mecanismo, consulte el Capítulo 5 de la sección B.



### Ejemplo

La frecuencia con que se reunirán los puntos focales institucionales debe determinarse en una etapa temprana del diseño del mecanismo. Para que el calendario de reuniones se respete, este ha de incluirse en el descriptivo de funciones de los puntos focales. La evaluación del proyecto piloto del Comité Permanente entre Organismos reveló que apenas la mitad de los puntos focales designados participaban en la mayoría de las reuniones celebradas en un mismo lugar debido a vacaciones, ciclos de descanso y recuperación o licencias, restricciones de viaje y obligaciones programáticas contrapuestas. Esta asistencia irregular afecta directamente a la eficacia de los puntos focales y, por extensión, a sus organismos y al propio mecanismo de denuncia comunitaria.

### Coordinador del mecanismo de denuncia comunitaria (examen de las denuncias)

El coordinador del mecanismo asume, entre otras, la función de examinar las denuncias recibidas a través del mecanismo de denuncia comunitaria para remitirlas a continuación al organismo interesado y derivar a las víctimas a los servicios de asistencia correspondientes. El examen y la remisión independientes de las denuncias es una de las funciones más importantes del mecanismo. Como puente entre la comunidad y el organismo encargado de realizar el seguimiento (por ejemplo, el organismo que emplea al presunto responsable de un acto de explotación y abusos sexuales), el mecanismo debe evaluar la naturaleza de cada denuncia y remitirla conforme a normas objetivas para rendir cuentas a ambas partes. El hecho de que las denuncias sean examinadas por una persona independiente refuerza la idea de neutralidad y objetividad que tanta importancia reviste para un mecanismo de denuncia comunitaria. Asimismo, permite que las denuncias sean evaluadas de acuerdo con un conjunto único de normas en lugar de que cada organismo aplique sus propios criterios al recibir una denuncia. Por último, reduce las posibilidades de que se filtre información confidencial y favorece la pronta tramitación de las denuncias.

Para más información sobre las diversas funciones del coordinador del mecanismo, consulte el Capítulo 6 de la sección B.



### Información

Como se describe en detalle en el capítulo sobre remisión de denuncias de explotación y abusos sexuales, el coordinador determina si la denuncia se refiere a un caso de explotación y abusos sexuales, realiza la correspondiente remisión (en los casos de explotación y abusos sexuales) o transferencia (en el resto de casos), y registra la denuncia para su ulterior seguimiento. *No corresponde ni al coordinador ni a los puntos focales del mecanismo investigar las denuncias.*

La función de examen de las denuncias que asumirá el coordinador debe definirse claramente en su descriptivo de funciones en aras de la transparencia ante todas las partes (denunciantes y organismos participantes, entre otros). El coordinador también realizará un seguimiento de los casos remitidos y facilitará información a los supervivientes o denunciantes, por lo que los métodos de comunicación con los organismos encargados de la investigación deben aclararse y explicitarse en los procedimientos operativos estándar del mecanismo.

**Consejo**

Dado que recientemente se han reforzado las responsabilidades del coordinador de asuntos humanitarios en materia de protección contra la explotación y los abusos sexuales, entre las que se cuentan el establecimiento de mecanismos de denuncia y la remisión de denuncias de explotación y abusos sexuales, el coordinador del mecanismo debe mantener al coordinador de asuntos humanitarios plenamente informado de las actividades que se llevan a cabo en relación con la remisión de denuncias.

**Ejemplo**

El mecanismo de denuncia comunitaria puesto en marcha en Etiopía decidió examinar las denuncias a través de un “centro de intercambio de información”, un órgano formado por los puntos focales de cada organismo participante. Las reuniones que celebraba periódicamente el centro permitían a los representantes institucionales reunirse para debatir acerca de las tendencias y los problemas de explotación y abusos sexuales en la comunidad y planear las estrategias y actividades de protección contra la explotación y los abusos sexuales. Para examinar las denuncias, se seleccionaban dos o tres miembros de forma rotatoria para limitar la exposición a información confidencial. El centro sirvió tanto para examinar las denuncias de forma independiente como para intercambiar información (no confidencial) entre los organismos. *Desde que finalizó el proyecto piloto, diversos departamentos jurídicos institucionales han señalado que sus políticas internas no apoyarán una estructura de revisión de denuncias integrada por múltiples organismos. Por esta razón y a fin de que una sola persona conozca los detalles de los casos, corresponderá exclusivamente al coordinador del mecanismo examinar y remitir las denuncias* (consulte el diagrama sobre la tramitación de denuncias en el Anexo 4).

### Examen independiente de las denuncias

El examen independiente de las denuncias a través del mecanismo de denuncia comunitaria es un medio de rendición de cuentas institucional. El coordinador del mecanismo tiene derecho a realizar un seguimiento de la denuncia, una vez que la haya remitido al organismo que emplea a la persona denunciada, y fomentar la adopción de medidas si no se ha tomado ninguna para poner freno a la comisión de actos de explotación y abusos sexuales. Si bien las posibilidades de realizar el seguimiento dependerán de la cooperación y los procedimientos de gestión de casos y protección de datos del organismo en cuestión, una estructura independiente de examen puede asumir un papel simbólico de supervisión.

## Los procedimientos operativos estándar

Los protocolos, los procedimientos, las funciones y responsabilidades, y los métodos de comunicación y coordinación específicos de los organismos que participan en un mecanismo de denuncia comunitaria deben quedar claramente definidos en sus procedimientos operativos estándar y recibir la aprobación del Comité Directivo en la fase inicial de diseño del mecanismo. La existencia de un documento en el que se explice y se defina con claridad el funcionamiento del mecanismo incrementa su seguridad y eficacia y fomenta la transparencia y la rendición de cuentas entre todos los agentes participantes. Los procedimientos operativos estándar deben complementar las políticas internas de los organismos participantes, incorporar información procedente de las consultas con la comunidad y tener en cuenta los problemas de seguridad propios del lugar en que se lleva a cabo la respuesta humanitaria. Dichos procedimientos deben basarse en los procedimientos operativos estándar de alcance mundial y adaptarse al contexto local para reflejar la población afectada, la infraestructura de asistencia y los organismos miembros que actúan en ese contexto humanitario.



### Importante

**Procedimientos operativos estándar de alcance mundial:** Los procedimientos operativos estándar de alcance mundial para la cooperación interinstitucional a través de mecanismos de denuncia comunitaria (incluidos en el Anexo 3) han sido elaborados y suscritos por el Comité Permanente entre Organismos con el objetivo de aclarar el modo en que los organismos pueden cooperar en mecanismos conjuntos de denuncia respetando a su vez sus propias políticas internas. Estos procedimientos, acordados por los organismos internacionales de respuesta humanitaria, han de facilitar el desarrollo de procedimientos operativos estándar específicos para cada país.

Sobre el origen de los procedimientos operativos estándar de alcance mundial, consulte la introducción de esta Guía.

**Procedimientos operativos estándar de un mecanismo de denuncia comunitaria:** Los procedimientos operativos estándar de cada mecanismo deben incluir los siguientes elementos:

- Las funciones y responsabilidades de los representantes del mecanismo (miembros del Comité Directivo, puntos focales, etc.) y el calendario de reuniones.
- Los protocolos para el examen y la remisión de las denuncias de explotación y abusos sexuales (incluidas las denuncias que involucran a asociados en la ejecución y organismos no pertenecientes al mecanismo, y las denuncias anónimas), así como las denuncias de otra índole recibidas por el mecanismo.
- La información de contacto de las unidades de cada organismo participante que reciben e investigan denuncias de explotación y abusos sexuales.
- Los procedimientos para evaluar las denuncias y derivar a los supervivientes de actos de explotación y abusos sexuales a los servicios de asistencia a las víctimas existentes en el lugar, lo que incluye la identificación de los agentes encargados de realizar las evaluaciones de las necesidades y los proveedores de servicios pertinentes.
- El calendario de trabajo del mecanismo, por ejemplo, los plazos para proporcionar información al denunciante o superviviente y remitir las denuncias al organismo interesado.

## ESTABLECIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA DEL MECANISMO

| Dificultad   | Recomendación  |
|--|--|
| <p>✗ Si bien existe una amplia bibliografía y orientación sustancial sobre el desarrollo de mecanismos de denuncia comunitaria, no se dispone de buenas prácticas sobre coordinación interinstitucional para el establecimiento y mantenimiento de mecanismos conjuntos de denuncia comunitaria. Debido a la falta de orientación al respecto, la cooperación interinstitucional en la gestión de denuncias de explotación y abusos sexuales ha sido fragmentaria.</p>   | <p>✓ Los procedimientos del mecanismo deben explicitar las funciones y responsabilidades de los agentes participantes y definir de forma muy clara los procesos habituales del mecanismo. Todos los organismos participantes deben intervenir activamente en el diseño del mecanismo para que todos los interlocutores comparten la misma visión sobre el mecanismo.</p>   |
| <p>✗ Existe confusión sobre los términos "explotación y abusos sexuales", y "violencia de género". Mientras que la explotación y los abusos sexuales son actos que un trabajador humanitario comete contra un beneficiario de asistencia, la violencia de género se refiere a los actos de violencia sexual o por motivos de género que cualquier persona puede cometer contra un beneficiario (incluso un beneficiario contra otro). Debido a que están estrechamente relacionados, estos conceptos pueden crear confusión durante el diseño de los programas y la delegación de funciones.</p> | <p>✓ Organíicense actividades de capacitación que distingan entre explotación y abusos sexuales y violencia de género con vistas a clarificar el papel y el ámbito de aplicación del mecanismo y diferenciar a este último de otros mecanismos de denuncia e información existentes. Es necesario hacer esta distinción para que los mecanismos trabajen de forma conjunta sin que se produzcan confusiones.</p>   |
| <p>✗ La participación inestable en las reuniones de los puntos focales del mecanismo afecta directamente a la eficacia de cada punto focal y del mecanismo en su conjunto.</p>   | <p>✓ Desarróllense soluciones en grupo para hacer frente a la escasa asistencia a las reuniones, como definir métodos alternativos para tomar decisiones fuera del marco de una reunión, acordar un quorum para celebrar reuniones y tomar decisiones (por ejemplo, que se requiera la presencia de representantes de cinco organismos), y enviar de forma periódica memorandos con información actualizada al Comité Directivo de alto nivel para que este lleve a cabo un control.</p> |

| ESTABLECIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA DEL MECANISMO  |   | Dificultad  | Recomendación |
|--|---|---|---------------|
| <p>✗ El personal institucional sobre el terreno a menudo duda acerca del modo en que puede cooperar en mecanismos conjuntos de denuncia sin incumplir las políticas internas de sus respectivos organismos en materia de denuncia y gestión de casos de explotación y abusos sexuales.</p> | ➡ | <p>✓ Los procedimientos operativos estándar de alcance mundial proporcionan pautas para establecer mecanismos conjuntos de denuncia que se ajusten a las políticas de los organismos en materia de denuncia de casos y protección de datos. Los miembros del personal deben consultar los mencionados procedimientos operativos para establecer y mantener un mecanismo de denuncia comunitaria específico para cada país. Los procedimientos operativos han de adaptarse al contexto local; por ejemplo, los procedimientos de derivación pueden variar en función de los proveedores de servicios existentes en el lugar.</p> |               |

SECCIÓN B. Diseño y establecimiento de un mecanismo interinstitucional de denuncia

## CAPÍTULO 2

# ÁMBITO DE APLICACIÓN DEL MECANISMO: LA EXPLOTACIÓN Y LOS ABUSOS SEXUALES Y OTROS CONTEXTOS DE APLICACIÓN



### Mejor práctica

Los organismos miembros del mecanismo deben decidir cuál será el principal ámbito de aplicación del mecanismo de denuncia comunitaria teniendo en cuenta tanto las cuestiones logísticas como la seguridad y los deseos de la comunidad.

Una de las primeras decisiones que se debe tomar al diseñar un mecanismo es si el mecanismo se centrará exclusivamente en las denuncias de explotación y abusos sexuales, las denuncias sobre faltas de conducta del personal en general o en cuestiones programáticas o de asistencia humanitaria más amplias. Cada modelo presenta ventajas y desventajas, y es importante recordar que no existe un único diseño adecuado: será adecuado aquel diseño que ofrezca un medio seguro y accesible a la población afectada y se adapte a la realidad de la situación humanitaria en el lugar, por ejemplo, la dotación de personal humanitario, la existencia previa de otros mecanismos de denuncia, el nivel de alfabetización o la forma en que la comunidad ha lidiado tradicionalmente con las quejas.



### Información

El Comité Directivo debe decidir cuál será el ámbito de aplicación del mecanismo en consulta con las comunidades sobre el terreno, a fin de que el mecanismo se adapte adecuadamente al contexto local, atienda a las necesidades específicas del lugar o el país y se integre en otros mecanismos de denuncia e información.

Es conveniente saber que cuanto más sencillo sea, mejor será. El mecanismo de denuncia comunitaria no debe confundir a la población afectada y a los interlocutores creando un sistema burocrático y excesivamente complicado o repetitivo. Antes bien, se ha de crear un mecanismo que facilite los medios de denuncia a disposición de los beneficiarios y simplifique la remisión de las denuncias de explotación y abusos sexuales a las unidades de investigación de los organismos correspondientes. Los beneficiarios se sentirán menos confundidos al no abrumarlos con múltiples opciones de registro de denuncias, y el mecanismo ahorrará dinero y personal integrándose en mecanismos preexistentes, en lugar de empezar de cero.

Para más información sobre la integración en mecanismos existentes, consulte el Capítulo 1 de la sección B de esta Guía.

## Ventajas y desventajas

A continuación, se exponen las ventajas y desventajas de tres ámbitos de aplicación diferentes de un mecanismo de denuncia comunitaria:

### Mecanismo específico para denunciar casos de explotación y abusos sexuales

*El mecanismo solo recibe denuncias sobre casos de explotación y abusos sexuales.*

Ventajas:

- Al ocuparse exclusivamente de cuestiones de explotación y abusos sexuales, los interlocutores pueden centrar toda su atención y sus recursos en ese ámbito, lo que les permitirá redoblar sus esfuerzos en la organización de actividades de prevención relacionadas y simplificar aún más los procesos de seguimiento y reajuste de programas.
- El mecanismo es sencillo: los beneficiarios sabrán exactamente a dónde acudir para presentar una denuncia de explotación y abusos sexuales, lo que puede fomentar la presentación de denuncias.
- El hecho de que se trate de un mecanismo independiente destaca la importancia que se otorga a la protección contra la explotación y los abusos sexuales.
- Los interlocutores del mecanismo solo tienen que alinear las políticas y los procedimientos institucionales pertinentes en materia de protección contra la explotación y los abusos sexuales para facilitar la coordinación interinstitucional.

Desventajas:

- Al establecer mecanismos de denuncia comunitaria específicos para la protección contra la explotación y los abusos sexuales —y publicitarlos como tales—, quizás se disuada a la población afectada de presentar denuncias por temor a la estigmatización y las represalias. Cualquier persona a la que se haya visto recurrir al mecanismo quedará asociada con la explotación y los abusos sexuales y, por consiguiente, correrá el riesgo de convertirse en objeto de represalias directas por parte de trabajadores humanitarios o miembros de la comunidad, acarrear un estigma social o sufrir la desaprobación de su comunidad. Además, el mismo hecho de que el acceso se realice a la vista de otras personas puede comprometer la confidencialidad y la discreción imprescindibles a la hora de revelar este tipo de abusos.
- La separación de la protección contra la explotación y los abusos sexuales de otras cuestiones de diferente índole dificulta aún más su integración en los programas generales de asistencia humanitaria.

- Es más probable que se destruyan los medios de denuncia físicos (como los buzones de sugerencias) cuando estos se utilizan para tratar un único tema delicado o de repercusión social, lo que pone en entredicho la capacidad del mecanismo de crear canales de denuncia seguros y accesibles.
- La existencia de mecanismos separados para cada tipo de cuestión relacionada con los programas humanitarios y las faltas de conducta del personal confunde a los miembros de la comunidad y del personal, exige una gran cantidad de recursos (tanto humanos como económicos), duplica los esfuerzos y puede producir respuestas inconsistentes, lo que a su vez pondría en peligro la credibilidad de la comunidad humanitaria y su capacidad para realizar ajustes en los programas.

### Mecanismo para denunciar las faltas de conducta del personal

*El mecanismo recibe denuncias sobre explotación y abusos sexuales, fraude, corrupción y otras faltas de conducta.*

Ventajas:

- La existencia de un único mecanismo para tratar las faltas de conducta del personal puede simplificar el proceso de denuncia al limitar las posibilidades existentes.
- Un mecanismo que se centra en las faltas de conducta del personal, en lugar de hacerlo en cuestiones más amplias de rendición de cuentas, permite adoptar medidas más específicas, por cuanto se consagra a un único aspecto de la rendición de cuentas del personal.
- El hecho de agrupar la explotación y los abusos sexuales con otras cuestiones de falta de conducta del personal puede facilitar la integración de la protección contra la explotación y los abusos sexuales en los programas.

Desventajas:

- El riesgo de estigmatización y represalias de los denunciantes es similar al de un mecanismo específico para casos de explotación y abusos sexuales, ya que el personal y los miembros de la comunidad saben que el denunciante ha presentado una denuncia relativa a una falta de conducta del personal.
- Un mecanismo que no recibe cualquier tipo de denuncia, sino un tipo de denuncia en particular, puede causar confusión entre los beneficiarios en cuanto a dónde acudir para presentar cada tipo de denuncia.
- Es posible que el mecanismo reciba escaso apoyo del personal humanitario, cuyos miembros se sienten amenazados por un mecanismo que perciben como un método de vigilancia e información sobre su comportamiento. Esto también puede crear tensiones entre el personal humanitario en el lugar y los puntos focales del mecanismo, de quienes cabría pensar que juzgan el comportamiento de sus compañeros.
- Intentar abordar varias cuestiones a la vez puede disminuir la eficacia del personal y exigir que los puntos focales del mecanismo adquieran competencias o conocimientos especiales sobre todas las faltas de conducta del personal.
- Al ampliar el ámbito de aplicación del mecanismo, se aumenta la variedad de códigos de conducta y otras políticas institucionales pertinentes que podrían ser de aplicación, lo que dificulta aún más la coordinación interinstitucional.
- Si no se dispone de un mecanismo independiente, las denuncias de explotación y abusos sexuales pueden quedar "eclipsadas" por otro tipo de denuncias.

## Mecanismo amplio de información y rendición de cuentas

*El mecanismo recibe denuncias de explotación y abusos sexuales y faltas de conducta del personal y denuncias relacionadas con los programas (agua, saneamiento e higiene, albergues, protección y artículos no alimentarios, por ejemplo).*

Ventajas:

- Disminuye el riesgo de estigmatización y represalias contra supervivientes y denunciantes de casos de explotación y abusos sexuales.
- Es más sencillo agrupar todas las denuncias relacionadas con los programas; además, ello evita que la población afectada se sienta confundida ante la existencia de múltiples opciones para presentar denuncias.
- El mecanismo se fortalece gracias a que se comparten medidas para la rendición de cuentas de otros proyectos. Además, un mecanismo más amplio puede resultar más fácil de financiar para los donantes en general.
- El hecho de agrupar la explotación y los abusos sexuales con otras cuestiones programáticas puede facilitar la integración de la protección contra la explotación y los abusos sexuales en los programas. Puede resultar más sencillo integrar la protección contra la explotación y los abusos sexuales en el debate general de programación cuando, en lugar de tratarse como una cuestión aislada, se incluye en un mecanismo amplio de rendición de cuentas.

Desventajas:

- Aumenta el riesgo de que las políticas internas institucionales sobre rendición de cuentas entren en conflicto, lo que complica aún más la coordinación interinstitucional y la gestión de las denuncias.
- La abundancia de cuestiones puede reducir la eficacia del mecanismo, y la necesidad de evaluar grandes cantidades de información proporcionada por la comunidad para determinar si se han producido actos de explotación y abusos sexuales puede provocar retrasos.
- Aumenta el riesgo de que las denuncias de explotación y abusos sexuales queden "eclipsadas" por otro tipo de denuncias y se pasen por alto.

La experiencia adquirida en anteriores programas de protección contra la explotación y los abusos sexuales demuestra que el ámbito de aplicación de un mecanismo de gestión de denuncias debe ser amplio para que se pueda acceder a él en condiciones de máxima seguridad y confianza. Los informes presentados por los organismos que participaron en la conferencia de Humanitarian Accountability Partnership (HAP) de 2014, titulada "Do complaints mechanisms work?", sugieren que los mecanismos de denuncia diseñados específicamente para casos de explotación y abusos sexuales no funcionan tan bien como los mecanismos establecidos para recibir denuncias sobre los servicios que prestan las organizaciones y el comportamiento de sus representantes. El compendio de prácticas sobre mecanismos de denuncia comunitaria de 2012 (*Protection from Sexual Exploitation and Abuse: Compendium of Practices on Community-Based Complaints Mechanisms*) también señala que integrar la protección contra la explotación y los abusos sexuales en un mecanismo de denuncia más amplio constituye una buena práctica en este ámbito y que se debe evitar restringir un mecanismo de denuncia a la explotación y los abusos sexuales o a las faltas de conducta del personal.

## Cuestiones prácticas

Además de sopesar las ventajas y desventajas anteriores, se deben añadir a la ecuación algunas cuestiones de logística básica para determinar qué tan amplio ha de ser el ámbito de aplicación del mecanismo. Por ejemplo:

- ¿Cuántos organismos participan en el mecanismo de denuncia comunitaria (y qué repercusión tiene ello sobre la capacidad conjunta de los puntos focales)?
- ¿Cuál es la extensión de la respuesta humanitaria en su conjunto (cuánto trabajo puede llegar a tener un mecanismo amplio de rendición de cuentas sobre programas)?
- Según las indagaciones preliminares, ¿en qué medida se han generalizado los actos de explotación y abusos sexuales en el lugar?
- ¿Cuál es la actitud de los miembros de la comunidad con respecto a abordar la cuestión de los abusos sexuales y presentar denuncias ante personas ajenas a la comunidad?

## Requisitos básicos

En última instancia, el ámbito de aplicación del mecanismo es decisión de sus interlocutores, quienes han de tener en cuenta los deseos y las necesidades de la comunidad afectada y las cuestiones prácticas locales. Al margen de que se decida diseñar un mecanismo de denuncia comunitaria para gestionar exclusivamente denuncias de explotación y abusos sexuales o se amplíe su alcance para abordar cuestiones sobre faltas de conducta y rendición de cuentas, se han de seguir tres prácticas fundamentales:

1. El mecanismo no debe publicitarse como un mecanismo de denuncia de casos de explotación y abusos sexuales. La experiencia ha demostrado que los beneficiarios son más reacios a presentar denuncias a través de canales reservados específicamente a un tema delicado como la explotación y los abusos sexuales por temor al estigma social, por motivos de seguridad y por muchas otras razones.
2. Las actividades de concienciación destinadas a la comunidad afectada y los programas de capacitación del personal de los organismos miembros deben aclarar el ámbito de aplicación y las capacidades del mecanismo. Los beneficiarios y el personal institucional deben comprender las razones por las cuales se ha diseñado el mecanismo y el tipo de denuncias que se pueden presentar ante él.
3. Sea cual fuere el ámbito de aplicación del mecanismo de denuncia, el mecanismo no puede controlar el tipo de denuncias que interponen los beneficiarios. A la luz de la experiencia, la mayoría de las denuncias que se presenten ante el mecanismo no se referirán a casos de explotación y abusos sexuales. Por consiguiente, un mecanismo de denuncia comunitaria debe estar en condiciones de registrar y transferir denuncias más amplias relacionadas con los programas (por ejemplo, sobre agua, saneamiento e higiene, o albergues) a los organismos o grupos temáticos correspondientes para su seguimiento o, de lo contrario, perderá credibilidad a ojos de la población afectada.

Para más información sobre el registro (y seguimiento) de las denuncias que no se refieren a casos de explotación y abusos sexuales, consulte el Capítulo 1 la sección E.



### Recursos

- Las consultas con las comunidades, como se explica en la presente Guía, permitirán determinar con qué tipo de mecanismo de denuncia se siente más cómoda la población local.
- La bibliografía sobre protección contra la explotación y los abusos sexuales, como el compendio de prácticas sobre mecanismos de denuncia comunitaria de 2012 y los informes de la conferencia organizada por HAP en 2014, ofrece información detallada sobre la experiencia adquirida por mecanismos de denuncia comunitaria puestos en marcha anteriormente en cuanto al tipo de denuncias que debían aceptar.
- Las normas operativas mínimas para la protección contra la explotación y los abusos sexuales y la norma humanitaria esencial en materia de calidad y rendición de cuentas incluyen compromisos para trabajar de forma conjunta, que pueden ayudar a los interlocutores a lograr que se acepte un mecanismo más amplio.

| ÁMBITO DE APLICACIÓN DEL MECANISMO  |  | Dificultad | Recomendación |
|---|--|------------|---------------|
| <p>✗ Independientemente del ámbito de aplicación que se asigne a un mecanismo de denuncia comunitaria, las poblaciones afectadas presentarán una gran variedad de denuncias, incluso sobre la distribución de alimentos o los reasentamientos.</p> <p>⇒</p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Conviene diseñar e implementar un sistema de transferencia de denuncias al organismo, grupo temático o entidad de rendición de cuentas correspondiente para que se efectúe un seguimiento de las mismas, sea cual fuere el ámbito de aplicación previsto del mecanismo.</li> <li>Si el mecanismo de denuncia comunitaria no puede controlar el nivel y la calidad del seguimiento que se da a la denuncia y la información que se proporciona al denunciante, asegúrese de gestionar las expectativas adecuadamente e informar al denunciante del papel y las limitaciones del mecanismo.</li> </ul>  |            |               |
| <p>✗ Si bien un ámbito de aplicación más amplio puede resultar más eficaz y atender a un mayor número de necesidades de los beneficiarios, existe el riesgo de que las denuncias de explotación y abusos sexuales queden eclipsadas por denuncias de otra índole o no se les dé prioridad.</p> <p>⇒</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cuando las denuncias de explotación y abusos sexuales se tramanit a través de un sistema de denuncia general, se debe aclarar que estas constituyen un tipo específico de denuncia y todos los puntos focales del mecanismo deben recibir capacitación para reconocer y abordar los casos de explotación y abusos sexuales. Organízense actividades y programas de concientización específicos sobre la protección contra la explotación y los abusos sexuales en los que se aborden la importancia de denunciar casos de explotación y abusos sexuales de los que se tenga conocimiento o se sospeche y los resultados que cabe esperar de la presentación de una denuncia.</li> </ul> |            |               |
| <p>✗ Los organismos pueden ser más reacios a colaborar en un mecanismo más amplio de rendición de cuentas debido a que ello entraña más dificultades en cuanto a la coordinación de las políticas internas institucionales.</p> <p>⇒</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Ante la resistencia de los organismos a coordinarse para crear un mecanismo amplio de rendición de cuentas, el mecanismo de denuncia comunitaria debe referirse a los compromisos institucionales internos a fin de trabajar de forma conjunta en proyectos de rendición de cuentas, como las normas operativas mínimas para la protección contra la explotación y los abusos sexuales y la norma humanitaria esencial.</li> </ul>  |            |               |

## SECCIÓN B. Diseño y establecimiento de un mecanismo interinstitucional de denuncia

# CAPÍTULO 3

## CANALES SEGUROS Y ACCESIBLES PARA DENUNCIAR CASOS DE EXPLOTACIÓN Y ABUSOS SEXUALES



### Mejor práctica

Es necesario ofrecer canales de denuncia seguros y accesibles para que los denunciantes den un paso al frente, presenten denuncias de forma confidencial y se sientan motivados a hacerlo sin temor a las represalias o la estigmatización. Un diseño adecuado permitirá que todos los denunciantes tengan las mismas posibilidades para presentar denuncias y superar las barreras culturales, sociales y físicas.

Un mecanismo de denuncia comunitaria debe establecerse de tal manera que los denunciantes sientan que pueden presentar denuncias de forma libre y segura. Uno de los componentes más importantes del diseño de este tipo de mecanismos son los canales de que disponen los denunciantes para presentar denuncias de explotación y abusos sexuales.

### Canales de denuncia para la comunidad afectada

En primer lugar, el mecanismo de denuncia comunitaria debe establecer múltiples canales de denuncia para proporcionar una gran variedad de opciones a la población afectada.

- Una vía de acceso al mecanismo debe ser la presentación de denuncias en persona y de forma directa, por ejemplo, ante un punto focal institucional del mecanismo, un miembro del personal de un centro de atención a la mujer o las víctimas de la violencia de género o de un centro de salud, o ante miembros o dirigentes de la comunidad que hayan recibido capacitación sobre protección contra la explotación y los abusos sexuales.
- Los beneficiarios deben poder presentar las denuncias de explotación y abusos sexuales de forma oral o escrita, e incluso de forma anónima<sup>21</sup>, a través de un buzón de sugerencias, por ejemplo.
- El mecanismo debe aprovechar el potencial de las tecnologías de la información (si están disponibles), como los mensajes de texto, las líneas telefónicas directas o de asistencia, o los correos electrónicos.

<sup>21</sup> Si bien la experiencia demuestra que las comunidades afectadas prefieren disponer de un medio para presentar denuncias de forma anónima, los interlocutores deben ser conscientes de que la capacidad de los organismos para tramitar e investigar denuncias anónimas se verá afectada y dependerá de las políticas de investigación internas de cada organismo.

Un mecanismo de denuncia comunitaria tendrá que averiguar con antelación si existen barreras que puedan obstaculizar la presentación de denuncias y buscar el modo de superarlas. Las barreras pueden ser de diversos tipos:

- **Físicas:** Se impide que las personas accedan a las oficinas de los organismos humanitarios, o las personas no pueden acceder a las oficinas por razones de discapacidad o debido a otras dificultades;
- **Culturales:** Es posible que quejarse no esté bien visto en determinadas culturas;
- **Relacionadas con la seguridad personal:** Las personas pueden tener miedo a sufrir represalias o quedar estigmatizadas por haber presentado una denuncia;
- **Producto de la marginación:** Algunos grupos, como los jóvenes o las personas analfabetas, pueden quedar excluidos si no se tienen en cuenta sus necesidades durante el diseño del mecanismo.

### La importancia de contar con múltiples canales

La falta de canales seguros y accesibles puede ser muy perjudicial para el éxito del mecanismo de denuncia comunitaria. La existencia de dificultades para acceder al mecanismo expondrá a los supervivientes a una situación de vulnerabilidad —o hará que se sientan vulnerables— ante las consecuencias negativas que acarrea la presentación de denuncias, como el riesgo real o percibido de estigmatización si las vías de acceso no están bien situadas y no son confidenciales. No confiarán en los canales existentes y tendrán miedo a utilizarlos, por lo que su utilidad será prácticamente nula. Además, la utilización de canales de denuncia inseguros puede dar lugar a la filtración de información confidencial, lo cual podría estigmatizar a los supervivientes y convertirlos nuevamente en víctimas, así como poner en peligro la credibilidad del mecanismo a ojos de la comunidad.

La existencia de múltiples canales de denuncia también puede aliviar muchas de las dificultades prácticas que deben afrontar los denunciantes, como la distancia que algunas personas deben recorrer para presentar una denuncia. Cuando examinen las posibles vías de acceso al mecanismo, los organismos deben tener en cuenta la importancia de la anonimidad, las opciones que se darán a las personas que carecen de un teléfono móvil o acceso a internet, y las alternativas que se ofrecerán a quienes no sepan leer o escribir. El mecanismo debe permitir que las denuncias se presenten tanto de forma oral como escrita, ya que es posible que los denunciantes se sientan más cómodos con una de las dos modalidades.

Asimismo, el acceso a los canales de denuncia será adecuado si existen suficientes canales en el lugar en relación con el tamaño de la comunidad a la que se dirige el mecanismo. Si el acceso a los canales de denuncia está saturado, es posible que las personas opten por no presentar denuncias. Para determinar el número de canales y su ubicación, se han de tener en cuenta la distancia que los denunciantes tendrán que recorrer para acceder al mecanismo, las condiciones climáticas y otras circunstancias que pueden bloquear el acceso, así como las dificultades que plantean la existencia de una discapacidad y la falta de privacidad en el momento de presentar la denuncia.



#### Consejo

Se deben celebrar consultas con la comunidad y alentarla a participar activamente tanto en el diseño como en la implementación del mecanismo a fin de que el mecanismo en general y sus canales de denuncia en particular gocen de la aceptación de la comunidad.



### Información

**Los gastos del denunciante:** Es importante examinar en qué "gastos" incurre un denunciante al presentar una denuncia —el dinero que gasta en realizar una llamada o el tiempo que se ausenta de su trabajo— y de qué modo el mecanismo puede ofrecerle apoyo para aliviar esos gastos. Se debe hacer todo lo posible para desarrollar un mecanismo de denuncia que no comporte ningún gasto para el superviviente o denunciante.

Los canales de denuncia seguros y accesibles también han de presentar las siguientes características fundamentales:

- Deben ser adecuados desde el punto de vista cultural y superar las barreras culturales. Por ejemplo, si bien se suele recomendar que exista personal femenino disponible para dialogar con los supervivientes de abusos o violencia sexual, ello es imprescindible cuando se trata de culturas que se oponen a la discusión de temas de abuso sexual entre hombres y mujeres.
- Deben ser absolutamente confidenciales. Ello es fundamental para la seguridad del superviviente y del denunciante, las debidas garantías procesales de la persona acusada y la eficacia del mecanismo. La confidencialidad es un derecho del superviviente y del denunciante, del presunto infractor y de todos los testigos.
- Deben estar adaptados para superar las barreras lingüísticas. El mecanismo debe estar en condiciones de recibir y tramitar denuncias en el idioma local o tribal correspondiente. En las comunidades con una alta tasa de analfabetismo, deben existir canales que permitan presentar denuncias de forma oral.
- Deben basarse en la información obtenida durante las consultas con la comunidad.
- Deben promocionarse a través de campañas de información para que las comunidades comprendan cómo acceder a los diferentes canales de denuncia y dónde encontrarlos.
- Deben haber sido diseñados para establecer una comunicación bilateral, ya que generalmente se utiliza el mismo canal para presentar denuncias y proporcionar información al superviviente o denunciante.

Para más información sobre cómo conocer las preferencias de los denunciantes durante el registro de denuncias, consulte el apartado "Registro de denuncias en persona" en el Capítulo 4 de esta sección.

Siempre ha de existir la posibilidad de presentar denuncias en persona o "cara a cara" ante los puntos focales del mecanismo. El contacto humano permite que las personas establezcan una relación y generalmente favorece un registro más completo de las denuncias. Se deben crear espacios para presentar denuncias en persona, o "espacios seguros", que permitan lidiar con una variedad de temas, además de la explotación y los abusos sexuales. En la práctica, es posible que los beneficiarios pongan a prueba el mecanismo presentando denuncias sobre cuestiones menos delicadas antes de interponer denuncias sobre temas tan delicados como la explotación y abusos sexuales. La relación que se construye cuando las denuncias se presentan en persona puede infundir suficiente confianza en un superviviente para que con el tiempo denuncie abusos que, de lo contrario, no hubiese compartido con un desconocido.



### Ejemplo

La creación de espacios seguros a los que puedan acudir las mujeres de una comunidad puede fomentar la presentación de denuncias con el paso del tiempo. Algunos lugares como los centros de atención a la mujer, que funcionan como canales de registro de denuncias, pero también se utilizan como espacios comunitarios seguros, pueden consolidar la confianza de los beneficiarios y hacer que se sientan cómodos al denunciar casos de explotación y abusos sexuales. En el marco del mecanismo de denuncia comunitaria puesto en marcha en Etiopía, se creó una casa refugio para mujeres dentro de un centro de salud que ya existía en el lugar. La ubicación de la casa refugio evitaba que las personas que acudían al centro de salud pudieran reconocer fácilmente a las supervivientes. Además, las mujeres se sentían cómodas visitando la casa debido a que formaba parte de una estructura preexistente y familiar para ellas. Este espacio seguro proporcionaba un marco viable para recibir denuncias de explotación y abusos sexuales en persona: de las seis denuncias que se presentaron en Etiopía, tres de ellas se recibieron a través del centro de salud\*, y dos de estas últimas dieron lugar a la adopción de medidas disciplinarias por parte de los organismos interesados. Las mujeres señalaron que se sentían mucho más cómodas presentando una denuncia en un espacio seguro y ante una persona de confianza.

\* Las demás denuncias se presentaron a través de buzones de sugerencias.



### Recursos

- Cuando las denuncias se realizan en persona, la utilización de un formulario normalizado de denuncia de incidentes favorece la recopilación de datos coherentes.
- En el documento *Building Safer Organizations Guidelines*, elaborado por el Consejo Internacional de Organizaciones Voluntarias, se incluyen instrucciones para el registro de denuncias sobre temas delicados que se realizan en persona.
- Las listas de verificación, basadas en el formulario de denuncia de incidentes del mecanismo, permiten asegurarse de que se ha reunido toda la información necesaria durante el registro de la denuncia. Las listas también pueden utilizarse como herramientas de concienciación del personal y los miembros de la comunidad.

## Presentación de denuncias ante los dirigentes comunitarios

Es posible que algunas personas prefieran denunciar los abusos cometidos por trabajadores humanitarios ante los dirigentes de su comunidad. En ese caso, el mecanismo de denuncia comunitaria ha de identificar a los principales dirigentes comunitarios y capacitarlos para actuar como puntos focales para la protección contra la explotación y los abusos sexuales. En la capacitación se deben incluir conceptos generales sobre la protección contra la explotación y los abusos sexuales e información sobre cómo registrar las denuncias de forma adecuada (confidencialidad, seguridad y dignidad del denunciante, obtención de la información necesaria), cómo remitirlas y qué esperar del proceso de remisión, y cómo prestar asistencia a las supervivientes. Se debe solicitar a los puntos focales de la comunidad que transfieran las denuncias al mecanismo de forma inmediata para que puedan ser remitidas al organismo encargado de la investigación y las víctimas reciban la asistencia correspondiente. Las funciones que desempeñan los puntos focales de la comunidad y su relación con el mecanismo —en particular el hecho de que no deben recopilar pruebas ni iniciar investigaciones— deben comprenderse y definirse claramente en los procedimientos operativos estándar del mecanismo.



### Información

Cuando las consultas con la comunidad revelan una preferencia por denunciar temas delicados ante los dirigentes comunitarios o tradicionales, y sobre todo si la población afectada ya utiliza este proceso y confía en él, la capacitación de los dirigentes en materia de protección contra la explotación y los abusos sexuales y los procedimientos de remisión del mecanismo puede fortalecer la protección de la comunidad. Sin embargo, se han de tener en cuenta las cuestiones de confidencialidad cuando se examinen las ventajas que ofrece este canal de denuncia adaptado a la cultura, ya que un mayor número de personas tendrá conocimiento de las denuncias. El recurso a los dirigentes comunitarios como vías de acceso puede reducir el control del mecanismo sobre la información confidencial. Además, el mecanismo tendrá que intentar dar respuesta al hecho de que los dirigentes comunitarios pueden perpetuar las actitudes que toleran la explotación y los abusos sexuales y/o estigmatizan a los supervivientes. Estas contrapartidas son irrelevantes si los beneficiarios presentan las denuncias ante los dirigentes comunitarios, pero al margen de los canales oficiales del mecanismo. Por ello, capacitar a los dirigentes comunitarios sobre los procedimientos del mecanismo solo será de utilidad si también se fomenta un proceso de denuncia basado en principios.

### Presentación de denuncias directamente ante el organismo interesado

El mecanismo de denuncia comunitaria debe alentar a los organismos a establecer un mecanismo interno de denuncia. Muchos organismos no han establecido sistemas directos de denuncia propiamente dichos pese a designar puntos focales para la protección contra la explotación y los abusos sexuales, como lo exigen los compromisos internacionales en la materia<sup>22</sup>.

El acceso a los sistemas existentes puede resultar complicado y, en ocasiones, no está claro si se pueden presentar denuncias de explotación y abusos sexuales a través de ellos. La existencia de un sistema de denuncia de casos de explotación y abusos sexuales bien situado dentro de cada organismo participante ofrece a los beneficiarios la posibilidad de acudir directamente al organismo interesado si así lo prefieren.

Para más información sobre la necesidad de contar con mecanismos internos de denuncia, consulte el Capítulo 5 de esta sección.



### Importante

Una de las ventajas de un mecanismo interinstitucional de denuncia comunitaria es que evita que los supervivientes tengan que determinar a qué organismo pertenece el trabajador acusado y cuál es el mecanismo de denuncia apropiado para presentar sus denuncias. Pese a ello, si el denunciante conoce el organismo para el que trabaja el presunto infractor, siempre se le debe permitir presentar su denuncia directamente ante el organismo interesado si así lo desea.

22 Normas operativas mínimas: Protección contra la explotación y los abusos sexuales cometidos por personal propio (2012), norma 8 (“Existencia de procedimientos internos de denuncia e investigación”), y declaración de compromiso (2006), compromiso 4.

## Evaluación preliminar de las estructuras existentes

Se debe realizar una evaluación preliminar para identificar los canales de denuncia existentes (los mecanismos de denuncia de violencia de género, por ejemplo) a fin de que el mecanismo de denuncia comunitaria colabore con los sistemas puestos en marcha en el lugar y se evite la duplicación de esfuerzos. Durante la evaluación, también se deben desglosar los datos demográficos de la comunidad para cerciorarse de que todos los grupos —las mujeres, los niños, los hombres y las personas mayores, analfabetas o con discapacidad, entre otras— puedan acceder a un canal de denuncia. Los grupos dirigidos de discusión son una herramienta sumamente útil para conocer las preferencias de la comunidad en cuanto a la ubicación de las vías de acceso.



### Consejo

Una forma de atender a las necesidades de los niños en edad escolar es que los docentes de confianza actúen como puntos focales de la comunidad.

## Un mecanismo de denuncia comunitaria adaptado a los menores

Los menores deben poder acceder fácilmente al mecanismo, sobre todo en las zonas en que se considera que los jóvenes se encuentran expuestos a la explotación y los abusos sexuales. Para establecer vías de acceso que permitan a los menores presentar denuncias, puede ser necesario colaborar con el Grupo Integrado de Educación o el Subgrupo de Protección Infantil, organizar actividades de promoción en las escuelas y entre los docentes a través del Ministerio de Educación, y fomentar la participación de un organismo de derechos del niño durante las fases de diseño e implementación del mecanismo. Los agentes con experiencia en el ámbito de la protección infantil tienen más probabilidades de comprender tanto los protocolos específicos para menores como la legislación local en la materia (como las leyes de notificación obligatoria) y han de intervenir en la redacción de los apartados relativos a la interacción con menores denunciantes que se incluyan en las directrices o los procedimientos del mecanismo.



### Ejemplo

La evaluación del proyecto piloto del Comité Permanente entre Organismos determinó que las escuelas y los centros de actividades para niños constituyan vías de acceso al mecanismo adecuadas para menores. Sin embargo, debe buscarse un equilibrio entre esa observación y el hecho de que las estructuras que interactúan con niños (por ejemplo, el personal docente) a veces constituyen la fuente de la explotación y los abusos sexuales. Por consiguiente, la instrucción específica en materia de protección contra la explotación y los abusos sexuales debe hacerse extensiva a las estructuras que interactúan habitualmente con niños, a fin de asegurarse de que comprenden sus obligaciones en este ámbito y saben cómo colaborar con el mecanismo para proteger a los menores que se encuentran bajo su cuidado. Se deben establecer principios de protección y medidas de salvaguardia de menores para evitar que estos corran riesgos por tomar parte en el mecanismo.

## La obligación del personal de presentar denuncias

La mayoría de las políticas institucionales obligan al personal humanitario que tenga conocimiento o albergue sospechas de un incidente de explotación y abusos sexuales a informar directamente al departamento encargado de las denuncias de explotación y abusos sexuales del organismo al que pertenece<sup>23</sup>. Según lo dispuesto en el boletín del Secretario General sobre la explotación y los abusos sexuales (2003) y en muchas políticas institucionales, el personal tiene la obligación de informar de cualquier preocupación o sospecha de explotación y abusos sexuales a través de los "mecanismos de denuncia existentes". Las políticas institucionales generalmente prohíben al personal revelar información sobre los casos a tercera personas o entidades y disponen la imposición de medidas disciplinarias a los miembros del personal que las incumplan.



### Importante

#### **Notificación obligatoria de casos de explotación y abusos sexuales:**

Los trabajadores humanitarios tienen la obligación de informar de cualquier inquietud, sospecha o acusación de explotación y abusos sexuales de conformidad con las políticas y los procedimientos internos de sus respectivos organismos y con independencia del organismo para el que trabaje el presunto infractor. En consonancia con este requisito de notificación obligatoria, la política de los organismos relativa a la protección de los informantes debe ser suficientemente sólida para que el personal no sufra daños por cumplir sus obligaciones.



### Atención

Aunque la mayoría de los trabajadores humanitarios están obligados a denunciar los casos de explotación y abusos sexuales, en la práctica esta obligación puede entrar en conflicto con el principio de confidencialidad y el derecho del superviviente a decidir cómo desea hacer frente al incidente de explotación y abusos sexuales del que ha sido objeto. Los organismos miembros del mecanismo tendrán que resolver internamente este posible conflicto, buscando un equilibrio entre los derechos del superviviente y la seguridad de la comunidad en el sentido más amplio, y las políticas internas de los organismos participantes. Una posibilidad consiste en informar al superviviente del mandato de denuncia de casos de explotación y abusos sexuales antes de proceder al registro de su denuncia.



### Consejo

El mecanismo de denuncia comunitaria debe informarse de los procedimientos internos de los organismos participantes y dar a conocer esa información a través de sus programas de capacitación del personal. Además, debe confeccionar una lista con la información de contacto de las unidades de investigación (o las unidades encargadas de la recepción de denuncias) de cada organismo y colocarla en un lugar visible para que los beneficiarios y el personal puedan consultarla.

<sup>23</sup> El departamento variará en función de la organización de que se trate. Algunos organismos envían las denuncias de explotación y abusos sexuales directamente a la unidad de investigación; otros piden a su personal que las remita a otros departamentos, como el de recursos humanos o la oficina de ética.

## Información de contacto clara

A pesar de que muchos organismos obligan a su personal a informar de casos de explotación y abusos sexuales a través de sus mecanismos internos, el acceso a tales mecanismos no siempre es evidente para todo el personal, en particular para los trabajadores con contrato o el personal sobre el terreno. La falta de orientación sobre las obligaciones en materia de denuncia e instrucciones sobre el modo de presentar denuncias es un problema recurrente sobre el terreno. Todos los trabajadores humanitarios deben conocer los procedimientos apropiados de denuncia en caso de que presencien o tengan conocimiento de un incidente de explotación y abusos sexuales, con independencia de que la alegación se formule contra un trabajador del mismo organismo o de otros organismos.

## La comunicación con el mecanismo de denuncia comunitaria

Si un incidente se denuncia directamente ante el organismo interesado, el mecanismo de denuncia comunitaria no interviene ni en el registro ni en el examen de la denuncia. Cuando la denuncia se presenta de forma directa y se elude la fase de examen del mecanismo de denuncia comunitaria, se alienta especialmente a las sedes de los organismos miembros a compartir estadísticas generales sobre los casos, así como los resultados de las investigaciones, por los siguientes motivos:

- La negativa a divulgar información repercute en la neutralidad e independencia que perciben tanto la población afectada como los miembros del personal. Estas características contribuyen considerablemente a fomentar la presentación de denuncias.
- El hecho de remitir las denuncias de forma interna sin informar de ello al mecanismo no permite realizar un seguimiento coherente de los datos ni detectar y analizar las tendencias de explotación y abusos sexuales.
- La remisión directa de las denuncias al organismo interesado sin informar de ello al mecanismo resulta poco transparente, en particular si el organismo encargado de la investigación no cuenta con un protocolo para proporcionar información a los denunciantes y supervivientes, o si sus políticas y procedimientos en materia de protección contra la explotación y abusos sexuales prohíben el intercambio de información sobre el resultado del caso. Esto puede repercutir en la credibilidad del mecanismo, por cuanto los beneficiarios desconocerán si se han adoptado medidas en relación con la denuncia.

Para saber más sobre el intercambio de información sobre el estado de los casos, consulte el Capítulo 1 de la sección E.



### Consejo

El mecanismo debe alentar a los organismos participantes a compartir datos anonimizados sobre el estado de los casos para obtener una visión completa de la prevalencia de la explotación y los abusos sexuales en toda una zona, y a contribuir a la respuesta específica que el mecanismo ofrece en este ámbito. En los procedimientos operativos estándar del mecanismo se deben incluir los procedimientos de presentación de denuncias del personal ante sus respectivos organismos y de remisión de información actualizada sobre el estado de los casos al mecanismo.

Encontrará orientación adicional sobre los canales de denuncia para trabajadores humanitarios y la adaptación de los procedimientos internos de denuncia en los procedimientos operativos estándar de alcance mundial que se incluyen en el Anexo 3 de la presente Guía.

## Análisis de un canal de denuncia: el buzón de sugerencias

La utilización de buzones de sugerencias como canales de denuncia ha sido una práctica común de muchos mecanismos. Resultan de gran utilidad por cuanto permiten presentar denuncias de forma anónima y ejercen muy poca presión social sobre el denunciante, quien podría no sentirse cómodo presentando una denuncia en persona. Si se diseñan y publicitan como buzones generales de queja, se reducen las posibilidades de que los denunciantes de explotación y abusos sexuales queden estigmatizados. Cabe señalar que muchos beneficiarios solicitan específicamente durante las consultas que se les brinde la opción de los buzones de sugerencias.

En la práctica, sin embargo, los inconvenientes de utilizar estos buzones parecen ser mayores que los beneficios, y su utilización podría incrementar los riesgos de protección en lugar de reducirlos. Si las denuncias no se retiran del buzón con discreción o no se ha definido adecuadamente la ubicación del buzón, el uso de los buzones puede poner en peligro a los denunciantes. Este canal presenta otras desventajas como la accesibilidad geográfica (esto es, la distancia que debe recorrer un denunciante para utilizar el buzón) o la necesidad de saber leer y escribir para presentar escritos de denuncia. Debido a la inexistencia de un proceso guiado de entrevista en persona, las denuncias que se depositan en los buzones no siempre contienen la información básica que necesita el coordinador para poder proceder a su remisión. Los buzones de sugerencias no deben ser bajo ninguna circunstancia el único método de denuncia de que disponga la comunidad.

Sobre la información que se debe incluir en una denuncia de explotación y abusos sexuales, consulte el apartado "El formulario de denuncia de incidentes" en el Capítulo 4 de esta sección.



### Información

**Ubicación de los canales físicos:** Las vías de acceso físicas, como los buzones de sugerencias, deben colocarse en espacios a los que, según se haya determinado durante las consultas con la comunidad y las evaluaciones preliminares, los posibles supervivientes puedan acceder con facilidad y en los que no exista ninguna referencia visible a la explotación y los abusos sexuales. Sin embargo, la experiencia de mecanismos anteriores demuestra que no es seguro ni confidencial para los denunciantes colocar buzones de sugerencias en espacios abiertos, como mercados o escuelas. El mecanismo debe buscar ubicaciones de fácil acceso pero seguras.



### Atención

Uno de los principales problemas de los buzones de sugerencias es la dificultad de proporcionar información sobre las denuncias que se presentaron de forma anónima o no contienen suficiente información de contacto. Como el mecanismo no puede responder directamente a este tipo de denuncias, ni siquiera informar de que han sido recibidas, documentadas y remitidas correctamente al organismo interesado, es posible que el denunciante no disponga de ningún otro medio para saber si su denuncia ha sido recibida o se han tomado medidas al respecto. Además, la investigación de denuncias anónimas presenta dificultades intrínsecas. A menos que el presunto infractor sea hallado culpable de un acto de explotación y abusos sexuales y se adopten medidas disciplinarias manifiestas —una decisión que escapa al control del mecanismo de denuncia comunitaria y es poco probable si no se dispone de pruebas suficientes—, es posible que el denunciante perciba el buzón de sugerencias como un "agujero negro" en el que las denuncias o la información desaparecen para siempre. Esta percepción socava la confianza depositada en el mecanismo y, en última instancia, su eficacia.

Para más información sobre la investigación de denuncias anónimas, consulte el Capítulo 5 de esta sección.

## Seguridad y transparencia

Si se decide utilizar buzones de sugerencias, el mecanismo debe adoptar medidas para que el proceso de apertura de los buzones y recuperación de las denuncias escritas sea seguro y transparente. Cada buzón debe tener dos cerraduras y las copias de las llaves deben estar en manos de representantes de más de un organismo. En el momento de la apertura del buzón, deben estar presentes dos o tres representantes institucionales. La presencia de más de un representante refuerza la idea de una "presencia objetiva" y también reduce los riesgos de seguridad de los representantes. Sin embargo, sería excesivo que más de tres personas accedieran a la información confidencial que se incluye en las denuncias. Estos protocolos deben examinarse y explicitarse en los procedimientos operativos estándar del mecanismo.

A pesar de que se debe controlar y restringir el acceso a las denuncias depositadas en los buzones, el proceso de recuperación de las denuncias debe ser transparente y abierto para que los denunciantes vean que sus denuncias están siendo tramitadas. Se debe establecer un calendario para la apertura de los buzones y comunicar las fechas a la comunidad.



### Ejemplo

**Enseñanza extraída del proyecto piloto del Comité Permanente entre Organismos:** Si bien la apertura de los buzones debe realizarse en público para que la comunidad sepa que las denuncias se han recibido correctamente, los miembros del personal que intervengan en la recuperación de las denuncias no deben vestir prendas que los identifiquen con la explotación y abusos sexuales, y los buzones tampoco deben llevar ningún tipo de etiqueta identificativa. Esta práctica, a ojos de la comunidad, relacionaría el buzón con la explotación y los abusos sexuales, lo que podría resultar perjudicial por las razones expuestas anteriormente.



### Ejemplo

Tras la destrucción de numerosos buzones de sugerencias, los organismos miembros presentes en uno de los lugares del proyecto piloto del Comité Permanente entre Organismos celebraron amplias consultas para intentar determinar el origen del problema y averiguar qué sistema prefería la comunidad. Lamentablemente, los buzones destruidos quedaron a la vista de la comunidad durante cuatro meses, lo que pudo poner en peligro la confianza que la comunidad había depositado en el mecanismo. A partir de entonces, los organismos miembros decidieron seguir un nuevo protocolo: cuando se dañe o destruya un canal de denuncia físico, se deberá notificar el jefe regional del organismo coordinador en un plazo de 24 horas y adoptar medidas correctivas dentro de los diez días siguientes.

## Mantenimiento de los canales físicos

En los lugares en que se instalan, los buzones de sugerencias representan, en muchos sentidos, la imagen visible del mecanismo ante la comunidad. No se puede permitir que la comunidad observe un abandono prolongado de los buzones —o de cualquier vía de acceso—; de ser así, la comunidad perderá su confianza en el sistema debido a la falta de cuidado y miramiento que percibe en el mecanismo.

## Los rumores

Una de las dificultades que deben afrontar constantemente los mecanismos de denuncia comunitaria es la falta de un método para lidiar con los rumores de explotación y abusos sexuales. Los mecanismos tendrán que definir un método, sobre la base de las políticas internas de los organismos participantes, para dar respuesta a las denuncias "informales". Los representantes del mecanismo muy probablemente oigan rumores de incidentes de explotación y abusos sexuales en el lugar que no llegan a adoptar la forma de auténticas denuncias, en especial si el mecanismo se ha integrado con éxito en la comunidad. Como suele ocurrir con las faltas de conducta del personal, los patrones de abuso generalmente afloran como rumores antes de ser denunciados a través de un canal oficial. Es posible que los organismos miembros del mecanismo quieran examinar las denuncias incompletas de forma proactiva a fin de combatir posibles abusos antes de que se arraiguen en la comunidad. Resultará difícil esperar a recibir las denuncias "oficiales", sobre todo si existen motivos para creer que los rumores son reales.

Sin embargo, la decisión de adoptar un enfoque proactivo ante los rumores de explotación y abusos sexuales debe sopesarse a la vista de que la investigación de las denuncias es responsabilidad exclusiva del organismo interesado y que se ha de respetar el derecho al debido proceso del presunto infractor. Las investigaciones de rumores infundados pueden destruir la reputación de una persona inocente y colocar innecesariamente a los supervivientes en una situación peligrosa. Durante el diseño del mecanismo, los organismos miembros deben acordar de forma clara y explícita cómo abordarán las denuncias informales de explotación y abusos sexuales, ya que los rumores pueden indicar la existencia de un problema más profundo o sistémico, así como una posible desconfianza en el mecanismo y sus procedimientos de denuncia.



### Importante

El papel del mecanismo de denuncia comunitaria consiste en registrar y documentar denuncias o sospechas y accionar un proceso que permita dar respuesta al problema. El mecanismo no es un órgano de investigación.

## Los canales de denuncia y las nuevas tecnologías

La falta de teléfonos y servicios de internet sigue planteando problemas en muchos lugares de intervención humanitaria. Sin embargo, en aquellos lugares en que se dispone de tecnología, se están creando nuevos canales de denuncia que ofrecen más opciones a las poblaciones afectadas. Una de las ventajas de las nuevas tecnologías es que generalmente permiten a los denunciantes presentar denuncias sin exponerse a la estigmatización y sin tener que desplazarse hasta un organismo o una oficina. Un mecanismo de denuncia comunitaria debe realizar una evaluación preliminar de la capacidad tecnológica del lugar y examinar las posibilidades de utilizar los siguientes canales de denuncia:

### Nota sobre los siguientes canales de denuncia

La tecnología puede añadir una dimensión útil a los canales de denuncia, pero es importante que siempre se garantice la confidencialidad de las denuncias. En algunas circunstancias, las personas se sienten más cómodas en conversaciones privadas. Suele ser el caso cuando se tratan temas delicados como la explotación y los abusos sexuales.

## Llamadas telefónicas

A la vista de la popularización de los teléfonos móviles, los mecanismos de denuncia comunitaria deben considerar la posibilidad de fomentar las denuncias telefónicas. Durante las campañas de información se pueden dar a conocer los números de teléfono para ponerse directamente en contacto con los puntos focales institucionales y la oficina del mecanismo.

## Mensajes de texto

Se están desarrollando nuevas tecnologías para fomentar los mensajes de texto y la comunicación con la comunidad. El mecanismo de denuncia comunitaria ha de explorar diferentes aplicaciones y programas que permitan enviar mensajes de forma gratuita e incorporen distintas posibilidades para el envío de información sobre las denuncias.

- Frontline SMS es un programa de código abierto que posibilita la comunicación instantánea y bidireccional entre dispositivos móviles ([www.frontlinesms.com/technologies/frontlinesms-overview/](http://www.frontlinesms.com/technologies/frontlinesms-overview/)). Hasta ahora se ha utilizado para realizar un seguimiento a gran escala de incidentes de protección y dar respuesta a casos de violencia que afectan a grupos vulnerables específicos, en particular los niños.
- En Kenya, Transparency International utiliza una tecnología de comunicación bidireccional que permite presentar denuncias y recibir información a través de mensajes de texto ([www.tikenya.org/index.php?option=com\\_content&view=article&id=98&Itemid=101](http://www.tikenya.org/index.php?option=com_content&view=article&id=98&Itemid=101)). Las denuncias se pueden presentar a través de un mensaje de texto, tras lo cual el mecanismo envía al denunciante un número de seguimiento por el mismo medio. El organismo interesado puede responder al denunciante utilizando el sistema en línea y la mensajería móvil del mecanismo.
- En Somalia, el Consejo Danés para los Refugiados puso en marcha una plataforma de información en línea para beneficiarios (<http://drc.onlinefeeds.org/>). Los beneficiarios pueden realizar comentarios sobre los servicios prestados por el Consejo, e incluso presentar denuncias, a través de un mensaje de texto o una llamada telefónica, que quedan registrados en un panel de control en línea para su seguimiento ulterior. Cuando el organismo pertinente recibe el comentario y lo somete a un seguimiento, se envía una respuesta automática al beneficiario.
- La Organización Internacional para las Migraciones (OIM) ha desarrollado la herramienta Community Response Map (CRM), una plataforma de datos en línea para facilitar la comunicación directa con los beneficiarios a través de mensajes de texto (<http://communityresponsemap.org/>). Esta plataforma puede utilizarse en combinación con las plataformas de seguimiento de denuncias en línea específicas de cada lugar.
- El International Rescue Committee (IRC) desarrolló y probó una aplicación en línea de información de beneficiarios, ServiceInfo, en el Líbano durante 2015 y 2016. Este programa, así como las orientaciones y recomendaciones para utilizar la herramienta en otros contextos humanitarios y adaptarla a ellos, se harán públicos a finales de 2016 o principios de 2017. La aplicación es particularmente apropiada para contextos urbanos.

## Internet

Si la población afectada tiene acceso a internet, el mecanismo puede ofrecer más canales de denuncia, explicando a los beneficiarios cómo presentar una denuncia directamente ante un organismo a través de su sitio web o proporcionando el correo electrónico de los puntos focales institucionales del mecanismo. El mecanismo debe servir para que los organismos participantes mejoren sus sitios web a fin de simplificar el proceso de presentación de denuncias. Internet también ofrece medios para superar el obstáculo que plantea el analfabetismo a través de tecnologías novedosas como las herramientas de grabación de voz.

## Líneas directas

Las líneas directas (o de atención) son números de teléfono gratuitos o correos electrónicos disponibles las veinticuatro horas del día (o durante un mínimo de horas) todos los días del año que permiten a los denunciantes contactar directamente con personal capacitado y empleado por una tercera parte independiente. Los miembros del personal que atienden las llamadas crean un registro y notifican sin dilación a la persona designada por el organismo o mecanismo para que esta examine y gestione las llamadas de forma oportuna.



### Consejo

**Recursos:** La utilización de una línea directa como vía de acceso requiere destinar recursos económicos a la contratación de personal, a no ser que el mecanismo forme parte de una asociación que ya disponga de una línea directa para cuestiones más amplias. En tal caso, el personal del centro de llamadas debe recibir capacitación sobre protección contra la explotación y los abusos sexuales y los procedimientos de remisión del mecanismo de denuncia comunitaria.

| CREACIÓN DE CANALES DE DENUNCIA SEGUROS Y ACCESIBLES |  | Dificultad   | Recomendación   |
|--|--|--|---|
|  |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>✗ Las limitaciones económicas de los denunciantes pueden restringir sus posibilidades de desplazarse para presentar una denuncia. También pueden influir en su acceso a la tecnología, como teléfonos o computadoras.</li> <li>✗ El mecanismo puede crear barreras lingüísticas si no permite que los participantes presenten sus denuncias libremente en su idioma materno.</li> <li>✗ Pueden existir limitaciones relativas a la infraestructura, como la falta de redes telefónicas o de internet, o un agravamiento de los problemas de seguridad. Es posible que no existan carreteras para llegar a los canales de denuncia en persona o que las carreteras queden bloqueadas debido a las condiciones meteorológicas.</li> </ul> | <p>✓ La utilización de una variedad y un número suficiente de canales ubicados en lugares adecuados, que permitan presentar denuncias en los idiomas locales tanto de forma oral como escrita, puede resolver muchos de los problemas que plantean las limitaciones económicas, las barreras lingüísticas o el analfabetismo, y las dificultades relativas a la infraestructura. Al elegir la ubicación y el diseño de los canales de denuncia, el mecanismo debe tener en cuenta a los grupos demográficos que más dificultades pueden tener a la hora de presentar denuncias (como los niños y las personas con discapacidad) y cerciorarse de que puedan acceder a los canales existentes.</p> |
|  |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>✗ La escasa alfabetización de la población puede limitar el acceso de muchos beneficiarios a los canales de denuncia disponibles.</li> </ul>  | <p>✓ Todos los canales en los que la denuncia tenga que presentarse de forma escrita deben incluir salvaguardias para proteger la confidencialidad de la información denunciada y la integridad física de los denunciantes, ya que estos últimos pueden recurrir a una tercera persona para que redacte la denuncia.</p>  |
|  |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>✗ La falta de aceptación del mecanismo por parte de la comunidad puede poner en peligro al personal y a los miembros de la comunidad que participan en el mecanismo —en particular, a los puntos focales— durante el proceso de denuncia en persona. También puede dar lugar a la destrucción de los canales de denuncia físicos (como los buzones de sugerencias).</li> <li>✗ Es posible que los beneficiarios no confíen en la persona que recibe las denuncias, o bien porque el mecanismo no se ha integrado plenamente en la comunidad, o bien por otras razones personales.</li> </ul>  | <p>✓ Para contrarrestar la inactividad de un organismo o la escasa información que este proporciona, el mecanismo tendrá que gestionar las expectativas de los supervivientes y los denunciantes. Los programas de concientización dirigidos a la comunidad afectada deben, entre otras cosas, concienciar a sus miembros sobre los problemas que plantea la presentación de denuncias para favorecer así la aceptación del proceso de denuncia.</p> <p>✓ Los puntos focales del mecanismo que reciben denuncias deben procurar entablar relaciones de confianza con los miembros de la comunidad.</p>  |

| CREACIÓN DE CANALES DE DENUNCIA SEGUROS Y ACCESIBLES |  | Dificultad   | Recomendación  |
|--|--|--|--|
|  |  | <p>✗ Los canales de denuncia en persona que la comunidad identifica como “lugares para denunciar casos de explotación y abusos sexuales” pueden estigmatizar a los denunciantes al etiquetarlos como víctimas de explotación y abusos sexuales.</p>  | <p>✓ El mecanismo de denuncia comunitaria debe utilizar los mecanismos existentes como canales de denuncia; por ejemplo, puede establecer puntos focales en centros de atención a la mujer o centros de salud, lo que asegurará que los supervivientes pasen desapercibidos entre el resto de personas y no sean identificados como supervivientes o denunciantes de explotación y abusos sexuales. Ello fomenta la presentación de denuncias en lugares seguros dentro de un establecimiento preexistente que además inspiren confianza a la comunidad.</p>                         |
|  |  | <p>✗ Es posible que algunos denunciantes prefieran utilizar canales de denuncia anónimos. Sin embargo, ello puede dar lugar a denuncias incompletas que no proporcionan al mecanismo información suficiente para remitir la denuncia de forma adecuada (por ejemplo, si no se menciona el nombre del organismo implicado).</p>                                       | <p>✓ Si se utilizan canales anónimos, los programas de concienciación deben incluir una explicación sobre la información que se precisa para completar un expediente, de modo que los miembros de la comunidad comprendan qué información es necesaria para que se pueda tramitar una denuncia.</p>  |
|  |  | <p>✗ La comunidad puede ejercer cierta presión cultural para que las denuncias se presenten ante los sistemas tradicionales de solución de conflictos. Si bien estos sistemas pueden integrarse en el mecanismo de denuncia comunitaria, es posible que sean las mismas estructuras comunitarias las que engendren actitudes y prácticas de explotación y abuso.</p> | <p>✓ Aunque reconozca que la causa de la explotación y los abusos sexuales son las personas que deciden abusar de beneficiarios, el mecanismo también debe organizar programas de concienciación sobre explotación y abusos sexuales dirigidos a las estructuras locales para intentar reducir las actitudes comunitarias negativas que pueden incrementar el riesgo de explotación y abusos sexuales.</p>   |
|  |  | <p>✗ Es posible que el mecanismo tenga conocimiento de rumores sobre incidentes de explotación y abusos sexuales o “lugares problemáticos”, pero no reciba ninguna denuncia oficial que pueda remitir para que se adopten medidas al respecto.</p>   | <p>✓ El mecanismo debe definir un plan para abordar los rumores sobre explotación y abusos sexuales en la comunidad, habida cuenta de que pueden indicar un problema más profundo o evidenciar la falta de acceso al mecanismo de denuncia establecido o la desconfianza en él.</p>  |
|  |  | <p>✗ La incapacidad del mecanismo de proporcionar información oportuna sobre las denuncias, al menos informar de su recepción, puede poner en peligro la confianza que la comunidad ha depositado en él y hacer que las comunidades dejen de utilizarlo.</p>   | <p>✓ El mecanismo debe cerciorarse de que los procedimientos de registro de denuncias sean transparentes, de modo que los denunciantes al menos sepan que sus denuncias han sido recibidas y confién en los canales de denuncia. Examíñese el modo en que la tecnología (por ejemplo, los mensajes de texto o las llamadas telefónicas) puede utilizarse para establecer un diálogo bidireccional con los supervivientes a fin de proporcionarles información sobre el estado de las denuncias y recabar su opinión sobre la calidad de los servicios y la gestión de los casos.</p> |

SECCIÓN B. Diseño y establecimiento de un mecanismo interinstitucional de denuncia

## CAPÍTULO 4

# REGISTRO Y EXAMEN DE DENUNCIAS



### Mejor práctica

El mecanismo de denuncia comunitaria debe definir el modo en que se tramitarán las denuncias recibidas, a fin de normalizar la fase de examen y garantizar de que las denuncias se remitan a los organismos interesados de forma justa y coherente.

Una de las tareas preliminares de un mecanismo de denuncia comunitaria consiste en establecer protocolos que definan el modo en que el mecanismo recibirá y examinará las denuncias para determinar si se refieren a casos de explotación y abusos sexuales y remitirlas a las unidades de investigación del organismo interesado para su seguimiento. Un proceso normalizado garantizará que todas las denuncias reciban el mismo trato y se remitan de forma adecuada, velando así por los derechos e intereses del denunciante, la persona denunciada y el organismo interesado.



### Atención

La discrepancia entre los organismos en cuanto a la definición de "beneficiario" en el ámbito de la explotación y los abusos sexuales puede provocar problemas de coherencia en el lugar. La normalización de la fase de examen en un mismo lugar es una de las ventajas de los mecanismos interinstitucionales de denuncia comunitaria: las denuncias se examinan de forma coherente para determinar si se refieren a casos de explotación y abusos sexuales, lo que ofrece a la población afectada y a los miembros del personal una postura unificada en cuanto a los comportamientos prohibidos.

Los protocolos de registro y examen de denuncias de un mecanismo de denuncia comunitaria, en particular de denuncias de explotación y abusos sexuales, deben establecer una serie de pasos sencillos que los representantes institucionales y el coordinador del mecanismo han de seguir. En los protocolos se deben incluir:

- Los principios humanitarios fundamentales que rigen la interacción con los beneficiarios cuando las denuncias se reciben en persona;
- Los mensajes que se deben transmitir a los beneficiarios;
- Una descripción clara del papel y las responsabilidades que desempeña el coordinador en el examen de las denuncias para su posterior remisión; y
- Un esquema o resumen del procedimiento normalizado de examen de denuncias.

## Recepción de las denuncias

La tramitación de las denuncias es un proceso con limitaciones que debe definirse de forma clara para que el mecanismo no se exceda en sus competencias (por ejemplo, descartar denuncias en lugar de remitirlas; investigar los hechos; o recopilar pruebas). Las únicas labores de registro y examen que lleva a cabo el mecanismo son las siguientes:

- Recepción de la denuncia inicial;
- Determinación de las necesidades inmediatas de protección y asistencia de la víctima o el denunciante;
- Establecimiento de la naturaleza de la denuncia;
- Identificación del organismo al que ha de remitirse la denuncia;
- Remisión de la denuncia;
- Notificación de la recepción de la denuncia al denunciante (si no se ha presentado en persona);
- Derivación del superviviente a los servicios de protección de víctimas correspondientes<sup>24</sup>.

## Principios de registro de denuncias

El proceso de registro de denuncias debe respetar los siguientes principios fundamentales:

### Confidencialidad

Tanto los denunciantes como las personas denunciadas tienen derecho a la confidencialidad. Toda persona que tenga acceso a información confidencial sobre una denuncia debe firmar los acuerdos de confidencialidad elaborados por el mecanismo para proteger dicho derecho<sup>25</sup>. Los documentos deben almacenarse de forma segura para evitar que se revele información por accidente o sin la debida autorización. La información que se conserve a efectos de realizar un seguimiento de la denuncia debe anonimizarse en la mayor medida posible. El principio de la confidencialidad reviste especial importancia en el caso de las denuncias de explotación y abusos sexuales, ya que la presentación de una denuncia de este tipo puede convertir a un denunciante en objeto de represalias.



### Información

**Medidas de protección de la confidencialidad:** Se adoptarán medidas específicas para proteger la confidencialidad de las denuncias en todo momento. Las copias originales de los formularios de denuncia de incidentes y de remisión de denuncias deben guardarse bajo llave en un armario de acceso estrictamente restringido. Es preciso limitar el acceso a las bases de datos electrónicas que se utilizan para registrar y realizar un seguimiento de la información relativa a los casos denunciados, y las personas que pueden acceder a ellas deben firmar un acuerdo de confidencialidad acorde con las políticas internas de su organización. Se ha de asignar un número de seguimiento a cada denuncia a fin de anonimizar la tramitación y el seguimiento de la misma. Los procedimientos operativos estándar del mecanismo deben especificar cómo gestionar la información relativa a las denuncias tanto en papel como en formato electrónico en casos de emergencia.

24 Para más información sobre la derivación a los servicios de asistencia, consulte el Capítulo 1 de la sección D.

25 Encontrará un modelo de redacción de cláusulas de confidencialidad en el Anexo 4.

**Consejo**

**Idea innovadora:** En el ámbito médico, toda persona que realice investigaciones sobre temas delicados debe completar un curso obligatorio en línea sobre protección de datos, que tiene por objeto garantizar la confidencialidad de los datos del paciente. Cualquier representante del mecanismo que trabaje con denuncias de explotación y abusos sexuales de carácter delicado puede participar en este tipo de cursos; el curso inicial contribuirá a que comprenda mejor la importancia que revisten las medidas de confidencialidad y las consecuencias que se derivan de su incumplimiento en los casos de explotación y abusos sexuales.

En algunos casos, no es posible garantizar la confidencialidad de los datos, por ejemplo, cuando la denuncia se remite a las autoridades nacionales con arreglo a la legislación en materia de notificación obligatoria. La mejor práctica consiste en informar al denunciante del procedimiento al que previsiblemente se someterá la denuncia, de modo que este pueda tomar una decisión fundamentada en cuanto a la presentación de la misma. Los procedimientos del mecanismo de denuncia comunitaria tendrán que exponer claramente el modo en que los organismos participantes tienen previsto garantizar la confidencialidad de la denuncia respetando al mismo tiempo las normas y políticas pertinentes de notificación obligatoria.

En el apartado “Delitos de explotación y abusos sexuales” del Capítulo 5 de esta sección encontrará más información sobre las disposiciones en materia de notificación obligatoria.

**Consejo**

Nunca prometa a un denunciante absoluta confidencialidad, ya que puede crear expectativas imposibles de satisfacer. En su lugar, refiérase con franqueza a la importancia que el mecanismo y los organismos otorgan a la confidencialidad, así como a las posibles obligaciones de notificación, y permita que la persona tome una decisión fundamentada.

**Carácter confidencial de la identidad:** El nombre de todas las partes que intervienen en una denuncia es confidencial. Se debe proteger la identidad de la persona denunciada con vistas a garantizar la aplicación de las debidas garantías procesales, evitar represalias y respetar la presunción de inocencia. Es sumamente importante que no se dé a conocer el nombre del superviviente o denunciante a la persona denunciada. En determinadas circunstancias y a condición de que exista una justificación clara, el organismo encargado de la investigación —y nunca el mecanismo de denuncia comunitaria— puede comunicar al órgano administrativo que inicia el procedimiento disciplinario el nombre de un superviviente si no se dispone de pruebas confirmatorias suficientes para que el organismo inicie investigaciones sin su testimonio<sup>26</sup>. En tales casos, los organismos miembros del mecanismo, en consultas con sus unidades de investigación respectivas, pueden adoptar medidas razonables adicionales para proteger al superviviente o denunciante frente a posibles represalias o evitar su estigmatización.

26 Es posible que los criterios jurídicos que deben satisfacer las pruebas difieran de una organización a otra. Por ejemplo, una sentencia del Tribunal Administrativo de las Naciones Unidas establece que no se pueden adoptar medidas disciplinarias basándose únicamente en un testimonio anónimo. Consulte la sentencia núm. 2010-UNAT-087 (27 de octubre de 2010): *Liyanaarachchige v. Secretary-General of the United Nations*.

## Seguridad

Es fundamental que el mecanismo de denuncia comunitaria realice una evaluación del riesgo de cada superviviente y, en caso de ser necesario, diseñe un plan de seguridad y protección en función de las necesidades individuales. La seguridad del superviviente debe ser considerada un aspecto primordial en todo momento durante la presentación de la denuncia, la realización de investigaciones y en lo sucesivo. Los mecanismos de denuncia deben tener en cuenta los posibles riesgos y peligros que corren todas las partes (en particular el superviviente, el denunciante —cuando no se trata de la misma persona que el superviviente<sup>27</sup>—, la persona denunciada y las organizaciones intervenientes) y adoptar medidas que permitan evitar nuevos daños. Entre tales medidas se incluyen coordinar la protección física cuando sea necesario y con el consentimiento informado del superviviente, y abordar de manera preventiva las represalias que puedan sufrir los denunciantes.



### Información

No corresponde al mecanismo de denuncia comunitaria velar por la seguridad del superviviente o denunciante, sino a los órganos locales de seguridad. Sin embargo, el mecanismo ha de esforzarse por establecer una estrecha relación de trabajo con las fuerzas de seguridad locales y explicar con franqueza al denunciante las medidas de seguridad que se pueden adoptar y la limitada capacidad del mecanismo para protegerle.

## Salud y bienestar psicosocial

Nunca se debe culpar al superviviente por haber sido objeto de actos de explotación y abusos sexuales. Con frecuencia, tanto los agentes humanitarios como los miembros de la comunidad afectada calificarán determinados actos de explotación y abuso como "mecanismos perjudiciales de supervivencia" (por ejemplo, las relaciones sexuales transaccionales) desatendiendo al daño que se infinge a la víctima. Nunca se debe recurrir a esta etiqueta para diluir la responsabilidad del miembro del personal humanitario que ha cometido un acto de explotación o abuso o atenuar la necesidad de asistencia del superviviente.



### Ejemplo

Los puntos focales del mecanismo en la República Democrática del Congo se enfrentaron al problema de que la comunidad local no consideraba la explotación sexual como un "verdadero" abuso. A la vista de que la negación del daño infligido puede exacerbar el trauma psicológico del superviviente, los puntos focales incrementaron los cursos relativos a la prohibición de esta forma de explotación y abusos sexuales para el personal, la comunidad y los proveedores de servicios.

<sup>27</sup> La posibilidad de que se produzcan represalias contra los denunciantes que no han sido víctimas —como los informantes— es una de las razones por las cuales la asistencia inmediata no ha de limitarse únicamente a las víctimas y debe basarse en una evaluación personalizada de las necesidades. Para más información sobre la evaluación de las necesidades de los denunciantes, consulte el Capítulo 1 de la sección D.

El mecanismo debe prestar atención al bienestar psicosocial del superviviente durante el seguimiento del caso. Al elaborar un plan de seguridad o protección, por ejemplo, el coordinador y los puntos focales del mecanismo deben tener en cuenta que algunos supervivientes pueden ser condenados al ostracismo debido a creencias culturales locales. Las acciones y medidas que adopten las organizaciones han de basarse en el respeto de las decisiones, la voluntad, los derechos y la dignidad del superviviente. Los supervivientes deben tener acceso a grupos de apoyo y asistencia psicológica para ayudarlos a lidiar con sus sentimientos de temor, culpa o vergüenza, entre otros.

Para más información sobre las necesidades psicosociales y de salud, consulte el Capítulo 1 de la sección D de esta Guía.

## Protocolos de registro de denuncias

### Registro de denuncias en persona

Existen protocolos normalizados para interactuar con los beneficiarios denunciantes durante la presentación de denuncias en persona<sup>28</sup>. Entre ellos se incluyen los siguientes:

- Trate al denunciante con respeto y hágalo sentir lo más cómodo posible.
- Aborde el tema de la confidencialidad (explique que existen límites en cuanto al grado de confidencialidad que se puede garantizar debido a la obligación de denuncia que incumbe al personal institucional) y asegure al denunciante que la información solo se compartirá con terceras personas cuando sea necesario hacerlo por razones informativas.
- Evite formular demasiadas preguntas. Formule únicamente el número de preguntas necesarias para formarse una idea clara de la denuncia y remitirla a la unidad de investigación del organismo pertinente. No se debe acuciar a los denunciantes en el momento de la presentación de la denuncia y se les debe permitir describir cabalmente la situación con sus propias palabras antes de solicitar aclaraciones.
- Formule únicamente preguntas pertinentes. Por ejemplo, la virginidad del superviviente no es pertinente y no debe discutirse.
- Asegúrese de que toda la información se ha documentado correctamente durante la entrevista en persona para que la denuncia pueda remitirse inmediatamente al organismo encargado de la investigación. Un único punto focal del mecanismo no debería llevar a cabo múltiples entrevistas, ya que ello puede contribuir a exacerbar el trauma y poner en peligro la investigación debido a una posible contaminación de las pruebas.
- Pregunte al denunciante cómo desea que el mecanismo se comunique con él en el futuro.
- En el caso de mujeres supervivientes, intente que las entrevistas se realicen siempre en presencia de personal femenino, incluidos los intérpretes. Cuando se trate de hombres en condiciones de indicar sus preferencias, pregúntele si prefieren que un hombre o una mujer realice la entrevista.
- Deje constancia escrita de la denuncia utilizando el formulario normalizado de denuncia de incidentes elaborado por el mecanismo de denuncia comunitaria con ese fin.



#### Recursos

Los documentos Building Safer Organizations Handbook (2007) y Model Complaints and Investigation Procedures and Guidance Related to SEA (2004) incluyen instrucciones para el registro de denuncias realizadas en persona.

<sup>28</sup> Estas cuestiones no resultan pertinentes cuando las denuncias no se realizan en persona (por ejemplo, a través de un mensaje de texto o un buzón de sugerencias), ya que no se produce ninguna interacción personal.

## El formulario de denuncia de incidentes

La información que se recopila durante el registro de una denuncia debe ser lo más clara y detallada posible, ya que tal vez tenga que utilizarse más adelante a efectos de adoptar medidas disciplinarias o jurídicas. La confección de registros completos también evita que el denunciante tenga que responder a las mismas preguntas sobre el incidente en reiteradas ocasiones. Durante la entrevista, se ha de registrar la mayor cantidad posible de información pertinente, sin olvidar que no se trata de un proceso de investigación. Durante el registro de denuncias, las preguntas deben permitir recabar, al menos, la siguiente información:

- Los nombres correctos de todas las personas y los organismos implicados, los números de identificación de los testigos (según proceda) y, de ser posible, fotografías del presunto infractor;
- Las horas, ubicaciones y fechas proporcionadas por el denunciante;
- Una descripción de cualquier signo visible de abuso o daño de otro tipo, incluido un dibujo esquemático del cuerpo de la víctima si pudiera resultar de utilidad (téngase en cuenta que no corresponde a los puntos focales realizar un reconocimiento médico, el cual debe llevarse a cabo únicamente en un centro médico);
- Un resumen riguroso de la declaración del denunciante utilizando sus propias palabras;
- Toda observación pertinente que realice la persona ante la cual se presenta la denuncia;
- Una nota en la que se indique si otras personas tienen conocimiento de la información denunciada o se les ha comunicado dicha información.

### Información destacada sobre la plataforma común de denuncia

La plataforma común de denuncia es un repositorio de denuncias en línea desarrollado en el marco del proyecto piloto del Comité Permanente entre Organismos para el establecimiento de mecanismos de denuncia comunitaria para la protección contra la explotación y los abusos sexuales. La plataforma normaliza el registro de denuncias utilizando un formulario común de denuncia de incidentes y supervisa la tramitación del caso desde el momento de la recepción de la denuncia, en particular el tipo de denuncia (explotación y abusos sexuales o de otra índole), la fecha de remisión y sus destinatarios, y los proveedores de servicios de asistencia de la víctima. Asimismo, reúne los datos anonimizados en un panel de control y un mapa a fin de contribuir a la vigilancia de las tendencias.

Se garantiza la confidencialidad de los datos a través de un sistema protegido mediante contraseña: solo los usuarios autorizados pueden acceder a datos delicados, y el administrador del sitio es la única persona que puede decidir a quién otorgar acceso. La plataforma puede adaptarse a mecanismos puestos en marcha en otros sitios de intervención.

Para más información sobre la plataforma común de denuncia, consulte el Anexo 5 de esta Guía.

## Denuncias anónimas

Las denuncias que se presentan de forma anónima no necesariamente revisten menos importancia que aquellas en las que el denunciante se identifica y está dispuesto a prestar declaración. Las denuncias anónimas deben tratarse con la misma seriedad que el resto de denuncias y remitirse de igual manera a la unidad de investigación del organismo pertinente. Sin embargo, puede resultar más difícil remitir la denuncia e iniciar investigaciones cuando se desconoce la identidad del superviviente y/o del presunto infractor. En los peores casos, resulta imposible que el coordinador pueda reunir información suficiente para remitir la denuncia con vistas a su investigación.

**Atención**

El mecanismo de denuncia comunitaria tendrá que examinar, en consultas con los organismos participantes, cómo facilitar las remisiones anónimas.

## Consideraciones especiales sobre los menores denunciantes

Cuando el denunciante es un menor, se le debe proporcionar toda la información necesaria para tomar una decisión fundamentada utilizando técnicas adaptadas a los niños que lo animen a expresarse. La capacidad de un menor para otorgar su consentimiento sobre el uso de la información proporcionada y la credibilidad de la misma dependerá de su edad, madurez y capacidad de expresarse libremente. Al definir sus procedimientos operativos, el mecanismo debe elaborar directrices sobre la forma de interactuar con menores denunciantes, para lo cual ha de recurrir a personas que hayan recibido formación sobre cómo gestionar las necesidades específicas de los menores supervivientes de abusos sexuales y estén familiarizadas con las normas y políticas locales relativas a la protección del niño.

**Recursos**

Los documentos *Building Safer Organizations Guidelines* y *Model Complaints and Investigations Procedures and Guidance Related to Sexual Exploitation and Abuse* (citados anteriormente en este capítulo) también incluyen orientaciones sobre las necesidades de los menores supervivientes durante el registro de denuncias.

## Participación de los padres

Una cuestión relacionada específicamente con los menores supervivientes es si se debe informar a sus padres de la denuncia presentada. Según las mejores prácticas, los padres (tutores o cuidadores) deben ser informados, por cuanto se encuentran en la mejor posición para prestar apoyo y protección al menor. En algunas circunstancias, sin embargo, puede ser conveniente no informar a los padres para proteger el interés superior del niño (por ejemplo, si se sospecha que el padre o la madre ha facilitado la comisión de actos de explotación y abusos sexuales; el menor puede ser objeto de represalias, en particular de abusos físicos o emocionales, o ser expulsado de su hogar; el bienestar del menor puede verse comprometido; el menor no quiere que sus padres intervengan y está capacitado para tomar tal decisión; o se trata de un menor no acompañado). El mecanismo debe tener en cuenta estas consideraciones especiales relativas a los menores supervivientes de explotación y abusos sexuales elaborando descriptivos de funciones, por ejemplo, en los que se especifique qué representantes del mecanismo pueden intervenir en los casos de menores supervivientes (consulte un modelo de descriptivo de funciones en el Anexo 4).

**Consejo**

Las consideraciones y los procedimientos mencionados anteriormente pueden aplicarse también a denunciantes o supervivientes con problemas de salud mental o discapacidad intelectual. Como en todos los casos, se debe respetar la voluntad del denunciante o superviviente en la medida de lo posible y lo razonable.

## Seguimiento de la denuncia y comunicación con el denunciante

Se debe efectuar un seguimiento de todas las denuncias presentadas en persona —y, en la medida de lo posible, de las denuncias recibidas por cualquier otro medio— y proporcionar información al respecto. En primer lugar, ello significa informar al denunciante de que su denuncia ha sido recibida y será sometida a un seguimiento. El mero hecho de saber que ha sido oído y su denuncia está siendo tramitada es una poderosa herramienta de rendición de cuentas que generará más confianza, siempre y cuando la denuncia se tramite de forma cabal y se continúe proporcionando información al denunciante. Sin embargo, el mecanismo debe asegurarse de que los denunciantes estén plenamente informados de que la decisión de iniciar investigaciones, los resultados de la investigación y las medidas disciplinarias adoptadas, así como la cantidad de información proporcionada, dependen del organismo encargado de la investigación y sus procedimientos internos.

Una vez presentada la denuncia, también es necesario:

- Informar al denunciante de las posibles repercusiones de su denuncia en términos sociales y de seguridad. Por ejemplo, en los casos de abuso de menores, los padres pueden plantearse si recurrir a un método tradicional de solución de conflictos para recibir una compensación monetaria, u optar por incoar acciones legales. Esta decisión puede afectar a toda la familia y poner en peligro la credibilidad del mecanismo y del organismo encargado de la investigación si los miembros de la familia afirman haber sido presionados para elegir una opción determinada.
- Informar al denunciante de las fases por las que puede pasar su denuncia (evaluación, remisión, plazos previstos), habida cuenta de los diferentes procedimientos de cada organismo participante. Inclúyase también información sobre los resultados que cabe esperar, por ejemplo:
  - Se confirma la denuncia y se adoptan medidas disciplinarias.
  - La denuncia puede remitirse a las autoridades nacionales para que incoen un procedimiento penal.
  - Se absuelve a la persona denunciada y se archiva la denuncia.
  - La denuncia no basta para iniciar una investigación, por lo que el organismo tendrá que recabar más información.
- Gestionar las expectativas de los denunciantes informándolos de las medidas que el mecanismo puede adoptar respecto de la denuncia. Por ejemplo, el mecanismo no puede llevar a cabo investigaciones, pero puede permitirse responder a las preguntas de los denunciantes, si dispone de una respuesta, y comunicarles toda la información que le proporcione el organismo encargado de la investigación. El grado de información que se proporcione, sin embargo, dependerá de la política interna del organismo encargado de la investigación.

## Capacitación del personal

Todas las personas que reciben denuncias, sea cual sea el medio, deben recibir capacitación intensiva y participar en cursos de actualización de forma periódica a fin de garantizar la tramitación adecuada de las denuncias. La capacitación ha de comprender, entre otras cosas, los principios de confidencialidad y seguridad de los denunciantes y supervivientes, y los procedimientos de gestión de casos de cada organismo miembro del mecanismo con vistas a gestionar las expectativas y transmitir un mensaje claro sobre lo que cabe esperar de un proceso de remisión de denuncias. El personal debe recibir capacitación sobre cómo registrar las denuncias que se realizan en persona, en particular cómo tratar con tacto a los denunciantes, de qué modo lidiar con las aflicciones que pueden embargarlos y a dónde derivarlos para que reciban servicios adecuados. Todas las personas que despeñan funciones

de registro en nombre del mecanismo deben saber cómo documentar las denuncias de forma apropiada para que los procedimientos del mecanismo no interfieran en lo sucesivo con una revisión administrativa institucional o un procedimiento penal. Asimismo, es conveniente que reciban cierta capacitación en materia de reunión de pruebas, no porque deban realizar investigaciones, sino para no interferir en las investigaciones que lleven a cabo los organismos (por ejemplo, comprender la importancia de una prueba en una investigación o las posibilidades de que las pruebas se contaminen y no puedan utilizarse en un procedimiento administrativo).

Para más información sobre procedimientos de investigación basados en principios, consulte *Building Safer Organizations Guidelines: Receiving and Investigating Allegations of Abuse and Exploitation by Humanitarian Workers* (2007).

## Examen de la denuncia para su remisión

Una vez que el mecanismo de denuncia comunitaria ha recibido la denuncia, ha explicado los siguientes pasos al denunciante y ha derivado al superviviente a los servicios de salud, el punto focal del mecanismo encargado del registro de denuncias debe asegurarse de que la denuncia se transfiera al coordinador del mecanismo para su examen ulterior. No corresponde a los representantes de los organismos miembros decidir si los hechos denunciados son verdaderos. Su responsabilidad consiste en recabar información pertinente del denunciante e introducirla en el formulario de denuncia de incidentes del mecanismo, y aplicar los procedimientos del mecanismo para que el coordinador pueda remitir la denuncia a la unidad de investigación del organismo interesado a fin de determinar si es aconsejable realizar un seguimiento administrativo o iniciar una investigación.

Para más información sobre la derivación a los servicios pertinentes, consulte el Capítulo 1 de la sección D.



### Importante

En aras de la transparencia, el mecanismo debe describir los protocolos de examen de denuncias en sus procedimientos operativos estándar.

Para remitir la denuncia, el coordinador debe responder a tres preguntas:

1. ¿La denuncia se refiere a un posible caso de explotación y abusos sexuales?
2. ¿Se dispone de información suficiente para remitir la denuncia?
3. ¿Cuál es el organismo interesado?

Las denuncias deben examinarse en estrictas condiciones de confidencialidad. El coordinador, en cuanto persona designada para examinar las denuncias con vistas a determinar su naturaleza y remitirlas al organismo pertinente (o al grupo temático, sector o mecanismo de rendición de cuentas correspondiente si no se trata de una denuncia de explotación y abusos sexuales) a los efectos de seguimiento, debe firmar acuerdos de confidencialidad.

### I. ¿La denuncia se refiere a un posible caso de explotación y abusos sexuales?

Las denuncias se examinan para determinar si a priori habrían sido presentadas de buena fe y se refieren a faltas de conducta en el ámbito de la explotación y los abusos sexuales. Es necesario realizar esta evaluación —que no constituye en modo alguno un procedimiento de investigación de los hechos— porque la mayoría de las denuncias que reciben los mecanismos de denuncia comunitaria no están relacionadas con casos de explotación y abusos sexuales. Este paso no consiste en determinar si la denuncia es válida, sino en decidir si se refiere a un caso de explotación y abusos sexuales (y no, por ejemplo, a las condiciones de los albergues o los servicios de agua, saneamiento e higiene).

## 2. ¿Se dispone de información suficiente para remitir la denuncia?

Si la denuncia no contiene información suficiente (por ejemplo, no se ha identificado al presunto infractor, ni por su nombre ni por medio del organismo al que pertenece), corresponde al coordinador recabar más información, si cabe, para completar la denuncia. El coordinador debe colaborar con el organismo interesado, si se conoce, para decidir cómo actuar ante una denuncia incompleta. El mecanismo de denuncia comunitaria no debe, bajo ninguna circunstancia, ocultar información sobre una denuncia a un organismo conocido o decidir desestimar una denuncia por su propia cuenta. Cuando el nombre del organismo interesado se conoce o puede averiguarlo, el coordinador debe informar a ese organismo de la recepción de las denuncias que le incumben.

No compete al mecanismo iniciar investigaciones ni llevar a cabo entrevistas que no sean necesarias para registrar una denuncia o reunir pruebas, a menos que el organismo interesado solicite asistencia de seguimiento de forma explícita.

## 3. ¿Cuál es el organismo interesado?

Para poder remitir la denuncia, el coordinador debe averiguar cuál es el organismo al que corresponde realizar la investigación. En principio, se tratará del organismo para el que trabaje el presunto infractor o la persona denunciada. La respuesta a esta pregunta puede complicarse cuando intervienen organismos asociados y subcontratistas, u organismos que no pertenecen al mecanismo de denuncia comunitaria. Al margen de ello, el coordinador debe cerciorarse de que la denuncia llegue a la unidad del organismo pertinente encargado de la recepción de denuncias de explotación y abusos sexuales, según se indique en los acuerdos interinstitucionales vigentes del mecanismo para facilitar el procedimiento de remisión.

Consulte el recuadro de atención sobre la participación de los asociados en la ejecución en el Capítulo 1 de la sección A.

## Siguientes pasos

Cuando el coordinador del mecanismo recibe una denuncia de explotación y abusos sexuales con suficiente información para remitirla al organismo identificado, debe hacerlo siguiendo un procedimiento determinado. El coordinador transferirá todas las denuncias de explotación y abusos sexuales directamente a la unidad que asume la función de investigación en el organismo que emplea a la persona denunciada a fin de que se adopten medidas ulteriores, en particular evaluar si corresponde incoar acciones judiciales, iniciar una investigación y proporcionar información al superviviente o denunciante de acuerdo con las políticas internas del organismo.

Para más información sobre los procedimientos de remisión, consulte el Capítulo 5 de esta sección.

Una denuncia que no se refiera a casos de explotación y abusos sexuales, sino a una cuestión más amplia de prestación de asistencia humanitaria, se transferirá al organismo<sup>29</sup>, grupo temático o sector que coordine la respuesta humanitaria en ese ámbito (por ejemplo, sobre albergues o sistemas de supervisión, evaluación, rendición de cuentas y aprendizaje), de modo que la denuncia pueda ser remitida al organismo pertinente para su seguimiento ulterior. El mecanismo de denuncia comunitaria debe dejar constancia de la recepción y remisión tanto de las denuncias de explotación y abusos sexuales como de otros tipos de denuncias.

Para más información sobre los registros de denuncias, consulte el Capítulo 1 de la sección E.

<sup>29</sup> Si consta claramente el nombre del organismo interesado, las denuncias deben transferirse directamente a ese organismo, en lugar de hacerlo a través del grupo temático pertinente, a fin de minimizar el número de personas que intervienen en la tramitación del caso, habida cuenta de que algunas denuncias que no se refieren a casos de explotación y abusos sexuales también contienen información de carácter confidencial o tienen repercusiones en materia de protección.

El tiempo máximo de tramitación de una denuncia antes de su remisión al organismo interesado debe ser lo más breve posible e indicarse claramente en los procedimientos operativos estándar del mecanismo. El plazo de remisión de una denuncia no ha de exceder las 48 horas desde el momento de su recepción. En este sentido, el mecanismo debe informar al denunciante (si procede y si la denuncia no ha sido presentada en persona) de que su denuncia ha sido recibida y del modo en que el mecanismo se está ocupando de ella. Los plazos para proporcionar información al denunciante también deben indicarse en los procedimientos operativos estándar del mecanismo.

Para más información sobre los plazos de remisión e información, consulte los procedimientos operativos estándar de alcance mundial para la cooperación interinstitucional a través de mecanismos de denuncia comunitaria en el Anexo 3.



### Ejemplo

Según la evaluación del Comité Permanente entre Organismos, en los dos lugares en que se llevó a cabo el proyecto piloto los denunciantes señalaron que recibieron información sobre la denuncia entre dos semanas y cuatro meses después de recurrir al mecanismo por primera vez. Dada la delicada naturaleza de la explotación y los abusos sexuales, cuatro meses es un periodo demasiado largo para un superviviente que desconoce si su denuncia ha sido entendida. Si bien no puede ejercer un control directo sobre la prontitud con que el organismo interesado investiga la denuncia o adopta medidas disciplinarias adecuadas, el mecanismo es directamente responsable de informar al denunciante de que su denuncia ha sido entendida, lo que por sí solo constituye una información muy valiosa para un beneficiario.

Para asegurarse de que la unidad pertinente del organismo interesado ha recibido la denuncia, el coordinador debe solicitar al organismo que confirme, en un plazo de dos días hábiles 1) que ha recibido la denuncia y 2) que no se requiere ninguna actuación adicional por parte del coordinador del mecanismo<sup>30</sup>. Es necesario que el coordinador curse esta solicitud, ya que la confirmación del organismo interesado permite que el mecanismo dé por terminadas sus obligaciones en materia de remisión.

<sup>30</sup> El procedimiento para solicitar un acuse de recibo y alentar al organismo interesado a responder a esta solicitud se incluye en los procedimientos operativos estándar de alcance mundial que acordaron los organismos a nivel de las sedes. En los estos procedimientos, se insta al organismo interesado a enviar un acuse de recibo —aunque sea solo una carta estándar— en un plazo de dos días hábiles.

| REGISTRO Y EXAMEN DE DENUNCIAS   |   |   |
|--|---|---|
| Dificultad   |   | Recomendación   |
| <p>✗ El principio de confidencialidad y los principios que fundamentan las normas y políticas de notificación obligatoria de explotación y abusos sexuales se aplican firmemente por el bien de los beneficiarios, pero pueden entrar en conflicto durante el proceso de registro y remisión de denuncias.</p> | ↑ | <p>✓ Con vistas a evitar que entre en conflicto, el mecanismo siempre debe informar al denunciante de los efectos que produce la presentación de una denuncia para que este pueda tomar una decisión fundamentada. El mecanismo, junto con todos los organismos pertinentes y tomando en consideración la legislación local, debe elaborar procedimientos para gestionar este tipo de situaciones, de modo que el proceso de registro y remisión sea el mismo para todas las denuncias.</p> |
| <p>✗ Las denuncias anónimas o incompletas dificultan la identificación del organismo interesado.</p>   | ↑ | <p>✓ Las actividades de concienciación sobre la explotación y los abusos sexuales y los mecanismos de denuncia comunitaria deben incluir la información necesaria para preparar un expediente completo, de modo que el mecanismo reciba denuncias con información suficiente para ser remitidas al organismo correspondiente a efectos de seguimiento.</p>  |
| <p>✗ Existe la posibilidad de que los mecanismos de denuncia se utilicen para llevar a cabo venganzas.</p>   | ↑ | <p>✓ Si el mecanismo teme que pudieran estar presentándose denuncias falsas, debe informar de esta preocupación al organismo interesado. Aun así, debe remitir toda la información relativa a las denuncias, ya que no corresponde al mecanismo determinar su legitimidad.</p>  |

SECCIÓN B. Diseño y establecimiento de un mecanismo interinstitucional de denuncia

# CAPÍTULO 5

## REMISIÓN DE DENUNCIAS DE EXPLOTACIÓN Y ABUSOS SEXUALES PARA SU INVESTIGACIÓN Y SEGUIMIENTO



### Mejor práctica

Es necesario que los mecanismos interinstitucionales de denuncia comunitaria cuenten con un sistema de remisión de denuncias sólido para que las organizaciones humanitarias reciban todas las denuncias de explotación y abusos sexuales y puedan tomar medidas adecuadas, y fortalecer la rendición de cuentas colectiva.

Una de las funciones más importantes del mecanismo de denuncia comunitaria es remitir las denuncias de explotación y abusos sexuales al organismo que emplea al presunto infractor para su posible investigación y seguimiento. El mecanismo y el organismo interesado deben acordar procedimientos claros de comunicación durante el proceso de remisión e indicarlos claramente en los procedimientos operativos estándar del mecanismo. Durante dicho proceso, el mecanismo ha de rendir cuentas tanto ante la comunidad afectada como ante los organismos miembros, por cuanto la remisión incompleta o inadecuada de una denuncia resta eficacia al mecanismo e impide que el organismo interesado investigue en profundidad las alegaciones de explotación y abusos sexuales contra su personal.

Si no se dispone de un sistema de remisión:

- La población afectada perderá la confianza en el sistema y los casos no se denunciarán;
- Los casos denunciados no se tramitarán y no se adoptarán medidas disciplinarias o preventivas; y
- Las organizaciones no podrán rendir cuentas ante las poblaciones afectadas.

### El papel de los organismos

Antes de que un organismo pueda comprometerse a participar en un mecanismo interinstitucional de denuncia, es imprescindible que cuente con un sistema interno de gestión de denuncias. De lo contrario, cuando reciba denuncias a través del mecanismo no dispondrá de la infraestructura necesaria para proceder a la investigación de los casos y, menos aún, adoptar medidas disciplinarias adecuadas. La inexistencia de procedimientos

normalizados de investigación pone en peligro los derechos del supuesto superviviente y las debidas garantías procesales del presunto infractor. La gestión inadecuada de las denuncias a nivel interno también dañará la credibilidad del mecanismo que remitió la denuncia y del resto de organismos participantes, y pondrá en peligro la aceptación del mecanismo por parte de la comunidad. Por consiguiente, es necesario que los organismos dispongan de capacidad interna para recibir denuncias antes de unirse a un mecanismo interinstitucional de denuncia comunitaria.



### Importante

Los canales institucionales internos para la tramitación de denuncias deben estar consolidados y ser accesibles, coherentes y, sobre todo, comprendidos por todas las categorías del personal. Si bien muchos organismos cuentan con códigos de conducta en los que se describen los comportamientos prohibidos, gran parte del personal desconoce los procesos internos de su organismo para presentar denuncias cuando se transgrede el código de conducta o qué pasos se han de seguir si se recibe información relativa a una falta de conducta del personal por medio de una fuente externa. Es igualmente importante que los organismos instruyan a su personal sobre el modo de proceder si reciben información denunciable que involucre al personal de otro organismo participante. La información sobre los canales de denuncia también debe compartirse con los asociados en la ejecución de proyectos.

Para más información sobre el contenido de las actividades de capacitación del personal, consulte el Capítulo 1 de la sección C.

Los mecanismos internos de gestión de denuncias difieren de un organismo a otro en función del tamaño, la estructura y otros aspectos institucionales, pero generalmente todos ellos presentan los siguientes elementos fundamentales:

- Definen claramente el papel que desempeña el personal que interviene en el proceso de gestión de denuncias. En la mayoría de las organizaciones, el órgano encargado en última instancia de la gestión de los casos es la unidad de investigación; sin embargo, el camino que recorrerá la denuncia hasta llegar a esa unidad puede variar en función del organismo.
- Explicitan las responsabilidades del personal directivo cuando se presenta una denuncia y los deberes de las personas que intervienen en su investigación, y proporcionan orientación sobre la recepción de las denuncias al personal directivo y a los puntos focales del mecanismo designados para desempeñar esa tarea.
- Utilizan protocolos de comunicación claros para la gestión de denuncias, en los que se especifica, por ejemplo, qué tipo de información se compartirá con el denunciante y/o superviviente y la persona denunciada.

Antes de poner en marcha el mecanismo, se deben definir claramente los procedimientos de cooperación interinstitucional para recibir denuncias, derivar a las víctimas a los servicios de asistencia y remitir las denuncias de explotación y abusos sexuales a los organismos pertinentes con objeto de clarificar las responsabilidades y los protocolos y evitar que se cuestionen. Estos procedimientos operativos estándar deben complementar las políticas y los procedimientos internos de los organismos participantes, así como las normativas locales en la materia, e identificar los procedimientos de derivación de víctimas existentes en el lugar.



### Importante

#### Utilización de los procedimientos operativos estándar de alcance mundial:

Debido a la gran diversidad de procedimientos institucionales internos y la falta de claridad de los métodos de cooperación, la armonización de los procedimientos de cooperación ha sido una de las mayores dificultades de la puesta en marcha de los mecanismos interinstitucionales de denuncia comunitaria. Para redactar los procedimientos de gestión, remisión y seguimiento de denuncias del mecanismo, los interlocutores deben utilizar como modelo los procedimientos operativos estándar de alcance mundial para la cooperación interinstitucional a través de mecanismos de denuncia comunitaria, que han sido aprobados recientemente. Los procedimientos de alcance mundial evitan que los equipos sobre el terreno tengan que definir nuevos procedimientos ya que proporcionan procedimientos de cooperación convenidos de antemano que se ajustan a las políticas internas de los organismos y solo requieren ligeras modificaciones para adaptarse al contexto local.

### El papel del coordinador

Cuando se presenta una denuncia ante el mecanismo, corresponde al coordinador remitirla a la unidad de investigación del organismo pertinente utilizando el formulario de remisión de denuncias (consulte el modelo de formulario del Comité Permanente entre Organismos en el Anexo 4). El coordinador no realiza ningún tipo de evaluación sobre la viabilidad de la denuncia; esa decisión atañe exclusivamente al organismo interesado. Antes bien, el coordinador determina si la denuncia se refiere presumiblemente a un caso de explotación y abusos sexuales, identifica al organismo interesado y remite la denuncia. El coordinador no debe ocultar ninguna denuncia a los organismos interesados; de lo contrario, podría poner en peligro la seguridad del denunciante y la integridad del mecanismo.

Para más información sobre las responsabilidades de examen y remisión del coordinador, consulte el Capítulo 1 de esta sección.



### Información

El mecanismo debe remitir todas las denuncias de explotación y abusos sexuales directamente a la unidad de investigación del organismo que emplea al presunto infractor o a la persona denunciada (es decir, al "organismo interesado"). El mecanismo debe averiguar de qué unidad se trata y facilitar los datos de contacto de cada organismo miembro, así como de los organismos que no forman parte del mecanismo, pero desempeñan sus actividades en el mismo sitio de respuesta humanitaria.

### Gestión de las denuncias de explotación y abusos sexuales en función de sus particularidades

- *Cuando la denuncia se haya presentado de forma anónima, pero se conozca la identidad de la persona denunciada y el nombre del organismo al que pertenece,* el mecanismo de denuncia comunitaria remitirá la denuncia al organismo correspondiente para que realice un seguimiento de la misma.
- *Cuando se desconozca la identidad de la persona denunciada, pero consten el nombre del denunciante y el organismo al que pertenece la persona denunciada,* el mecanismo de denuncia comunitaria remitirá la denuncia al organismo correspondiente para que realice un seguimiento de la misma.

- *Cuando se conozca la identidad del denunciante, pero no consten el nombre de la persona denunciada o el organismo al que pertenece*, los interlocutores del mecanismo tendrán que decidir si el coordinador (u otro delegado del mecanismo) debe entrevistar al superviviente o denunciante para obtener más detalles sobre la alegación, en cuyo caso deberán tener en cuenta los intereses superiores del superviviente y la necesidad de reducir las entrevistas al mínimo para evitar traumas adicionales y una posible contaminación de las pruebas. Es conveniente discutir este tema antes de poner en marcha el mecanismo, de modo que existan procedimientos consensuados antes de que el surja el problema.
- *Cuando se desconozca tanto la identidad del denunciante como la de la persona denunciada y el nombre del organismo al que pertenece*, los interlocutores del mecanismo deberán definir un procedimiento seguro y eficaz para indagar entre los miembros de la comunidad acerca de los "rumores" de explotación y abusos sexuales.

Para más información sobre cómo lidiar con los rumores, consulte el Capítulo 3 de esta sección.

## Otros escenarios de remisión

- **Transferencia de denuncias no relacionadas con casos de explotación y abusos sexuales:** Un mecanismo de denuncia comunitaria debe contar con un sistema para transferir las denuncias no relacionadas con casos de explotación y abusos sexuales al organismo o la estructura pertinente. Cabe esperar que el mecanismo reciba denuncias sobre una gran variedad de cuestiones de asistencia humanitaria (como el estado de los albergues o el agua, el saneamiento y la higiene) o sobre casos de explotación y abusos sexuales cometidos por personas que no forman parte del personal humanitario (por ejemplo, familiares o docentes), independientemente del ámbito de aplicación previsto del mecanismo. Deben existir procedimientos definidos para garantizar que esas denuncias llegarán a los destinatarios adecuados (por ejemplo, el grupo temático o sector que coordina la respuesta, o el organismo interesado si se conoce). Los interlocutores del mecanismo deben colaborar y consultar con los grupos temáticos, sectores y organismos correspondientes, en particular con las unidades de investigación, para coordinar la transferencia de denuncias no relacionadas con casos de explotación y abusos sexuales a los agentes pertinentes, a quienes también se debe consultar sobre los procedimientos operativos estándar del mecanismo. Los procedimientos operativos estándar deben especificar cómo tramitar las denuncias no relacionadas con casos de explotación y abusos sexuales, y las actividades de capacitación de los puntos focales en materia de tramitación de denuncias deben diferenciar claramente el procedimiento que se debe seguir según se trate o no de denuncias de explotación y abusos sexuales.
- **Remisión de denuncias fuera del mecanismo:** Un mecanismo de denuncia comunitaria también debe contar con procedimientos definidos para remitir denuncias presentadas contra agentes que no trabajan para un organismo participante (como los asociados en la ejecución) o personal ajeno al ámbito humanitario (los agentes de policía, los militares, el personal de las misiones de paz o los funcionarios públicos, entre otros). Antes de que se plantee el caso, el mecanismo debe intentar consensuar procedimientos de remisión con todas las entidades que podrían actuar en el lugar, aunque cabe esperar cierta resistencia a coordinarse por parte de las estructuras que no forman parte del mecanismo.
- **Tramitación de denuncias anónimas:** Los interlocutores del mecanismo deben tener en cuenta las dificultades jurídicas a que se enfrenta el organismo interesado al iniciar una investigación o incoar un procedimiento disciplinario cuando el superviviente o denunciante se niega a identificarse. El coordinador del mecanismo y los organismos participantes tendrán que convenir en un modo de gestionar esta situación, ya que será necesario buscar un equilibrio entre las normas de notificación obligatoria (cuando corresponda) y la voluntad y el derecho a la confidencialidad del denunciante o superviviente.



### Ejemplo

El mecanismo de denuncia comunitaria de la República Democrática del Congo estableció contacto de manera proactiva con efectivos de la policía y las fuerzas armadas presentes en el campamento para concienciarlos sobre el mecanismo y su función. Tras este contacto, la policía solicitó recibir capacitación en materia de protección contra la explotación y los abusos sexuales a través del mecanismo.



### Recursos

- **Modelo de remisión de denuncias:** Se trata de un formulario normalizado para remitir denuncias a otros organismos. Contiene los antecedentes de la denuncia, información sobre el organismo interesado y los datos disponibles sobre la persona denunciada (consulte un modelo en el Anexo 4).
- **Diagrama de tramitación de denuncias:** Se trata de un mapa para guiar y explicar el proceso de registro y remisión de denuncias (consulte un modelo en el Anexo 4).
- **Los modelos de procedimientos y orientaciones de denuncia e investigación del Comité Permanente entre Organismos (*Model Complaints and Investigation Procedures and Guidance Related to Sexual Abuse and Sexual Exploitation*, 2004)** pueden ser utilizados como plantillas para que las organizaciones recaben la información necesaria cuando se presentan denuncias de explotación y abusos sexuales contra miembros del personal. Además, se incluyen prácticas recomendadas para la tramitación de denuncias que, modificadas a efectos de coordinación interinstitucional, pueden ayudar a los interlocutores en el diseño del mecanismo.

## El papel del mecanismo tras la remisión de las denuncias

Una vez remitida la denuncia, es responsabilidad exclusiva del organismo interesado adoptar medidas ulteriores, en particular evaluar si corresponde incoar acciones judiciales, llevar a cabo investigaciones cuando procede y proporcionar información al superviviente o denunciante de acuerdo con sus políticas internas. El mecanismo desempeña una función de apoyo al organismo interesado, si así se le solicita, y sirve de enlace para mantener una comunicación continua con el denunciante o superviviente. El organismo interesado decidirá si procede investigar una denuncia y llevará a cabo las investigaciones con arreglo a sus propios procedimientos.

### Asistencia de seguimiento

El mecanismo de denuncia comunitaria no lleva a cabo investigaciones. Sin embargo, puede prestar asistencia si el organismo encargado de la investigación así lo solicita. Es posible que las organizaciones no gubernamentales y las organizaciones comunitarias de menor tamaño carezcan de capacidad interna para llevar a cabo investigaciones sobre explotación y abusos sexuales o investigaciones que cumplan las normas internacionales. En tales casos, los organismos tal vez decidan establecer un equipo de investigadores capacitados en explotación y abusos sexuales, a quienes pueden solicitar que 1) investiguen en nombre del organismo, o 2) presten asistencia en la investigación, y aumenten así la capacidad institucional del organismo<sup>31</sup>. En caso de optar por ello, los investigadores deben recibir capacitación completa

<sup>31</sup> En algunas circunstancias, un organismo público puede solicitar formar parte del equipo de investigadores. Esto ocurrió en

sobre los compromisos y procedimientos en materia de protección contra la explotación y los abusos sexuales, ya sean o no de carácter internacional, y las políticas específicas de los organismos que participan en el mecanismo.

Otra opción para los organismos y organizaciones de menor tamaño que carecen de capacidad de investigación interna es consultar las listas permanentes de investigadores capacitados en protección contra la explotación y los abusos sexuales, muchas de las cuales están gestionadas por organismos y grupos humanitarios (como CHS Alliance). Los jefes de los organismos en el país deben informarse de los recursos de investigación disponibles en el lugar. El mecanismo puede alentar a los organismos a utilizar los equipos existentes en el lugar e intercambiar ideas sobre otras posibilidades de investigación externa durante las reuniones de interlocutores.



### Ejemplo

**El equipo de investigadores de la República Democrática del Congo:** En el marco del proyecto piloto puesto en marcha en la República Democrática del Congo, el mecanismo realizó una encuesta de evaluación de las necesidades y observó que los organismos carecían de capacidad interna de investigación. Con el acuerdo de los organismos, el mecanismo estableció un equipo de investigadores como recurso opcional dirigido a los organismos que carecían de capacidad interna a fin de que llevaran a cabo investigaciones sobre casos de explotación y abusos sexuales. Los organismos podían solicitar la asistencia del equipo a discreción y colaborar con los investigadores para aprender y fomentar su propia capacidad.



### Recursos

CHS Alliance organiza talleres de capacitación para investigadores en los que se hace especial hincapié en las investigaciones sobre protección contra la explotación y los abusos sexuales. Este grupo también elabora una lista de investigadores capacitados que pueden intervenir a petición de los organismos. Consulte la siguiente página web: [www.chsalliance.org/what-we-do/capacity-strengthening](http://www.chsalliance.org/what-we-do/capacity-strengthening) (disponible únicamente en inglés). La Oficina de las Naciones Unidas de Servicios para Proyectos (UNOPS) y la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR) también elaboran este tipo de listas.

## Promoción de las mejores prácticas de investigación

A pesar de que carece de autoridad en lo que se refiere al modo en que los organismos llevan a cabo sus investigaciones, el mecanismo tiene gran interés en promover, por motivos de rendición de cuentas, que sus organismos miembros respeten, al menos, las normas internacionales mínimas. Estas normas se basan en compromisos institucionales preexistentes. Por ejemplo, el mecanismo debe abogar por que las políticas internas institucionales incluyan un plazo mínimo de respuesta desde el momento en que se remite un caso a otro organismo hasta el inicio de las investigaciones, si procede iniciarlas. La norma prevalente es que las investigaciones se inicien en un plazo de tres meses<sup>32</sup>, pero los procedimientos internos de los organismos pueden y deben procurar que se inicien antes.

el mecanismo de denuncia comunitaria puesto en marcha en Kivu del Norte, en la República Democrática del Congo.

32 *Normas operativas mínimas: Protección contra la explotación y los abusos sexuales cometidos por personal propio* (2012), norma 8, indicador 5.



### Información

A la luz de una reciente evaluación integral de las operaciones de mantenimiento de la paz de las Naciones Unidas, el Secretario General Ban Ki-moon anunció que antes de finales de 2015 se llevaría a cabo una restructuración masiva del sistema, por la cual, entre otras cosas, se crearían "equipos de respuesta inmediata" para reunir pruebas en un plazo de 72 horas desde la presentación de una denuncia de conducta sexual indebida. Las políticas internas de los organismos deben exigir un plazo de respuesta similar.

Asimismo, han de respetarse los plazos para concluir las investigaciones. En 2015, el Secretario General resolvió que las entidades de las Naciones Unidas debían concluir las investigaciones de casos de explotación y abusos sexuales en un plazo de seis meses, que podría reducirse a tres meses "si las circunstancias requieren que la investigación deba realizarse con más urgencia"<sup>33</sup>. Se debe alentar a los organismos ajenos al sistema de las Naciones Unidas a aplicar los mismos plazos de investigación<sup>34</sup>. Entre las mejores prácticas y los compromisos existentes en materia de investigación también se incluyen el respeto de las debidas garantías procesales de la persona denunciada, la contratación de investigadores cualificados y con experiencia que hayan recibido capacitación sobre la investigación de asuntos delicados<sup>35</sup> y los principios del mecanismo (la confidencialidad y la seguridad, entre otros), y la adopción de medidas disciplinarias adecuadas en los casos demostrados de explotación y abusos sexuales<sup>36</sup>.



### Consejo

Aunque no participe en la investigación, el mecanismo puede alentar a los organismos a consultar el manual *Building Safer Organisations Guidelines* del Consejo Internacional de Organizaciones Voluntarias (o uno similar) y capacitar a su personal para que conozca las normas internacionales de investigación.

## La comunicación con el mecanismo de denuncia comunitaria

Es altamente recomendable que el organismo interesado comparta información actualizada sobre el estado del caso con el mecanismo de denuncia comunitaria desde el momento de recepción de la denuncia. A pesar de que el mecanismo carece de autoridad para exigirle que comparta información interna, debe hacer lo posible por que se le notifique de avances básicos como los siguientes:

33 Asamblea General de las Naciones Unidas, Informe del Secretario General, "Medidas especiales de protección contra la explotación y los abusos sexuales", A/70/729 (16 de febrero de 2016), párrs. 50 y 51. El Secretario General reforzó estas medidas en el informe oral que presentó ante el Consejo de Seguridad de las Naciones Unidas el 10 de marzo de 2016 e instó a los Estados Miembros a adoptar medidas en la resolución 2272 del Consejo de Seguridad de las Naciones Unidas, S/RES/2272 (11 de marzo de 2016).

34 Tanto los organismos de las Naciones Unidas como los organismos ajenos al sistema se han comprometido a "[i]nvestigar las alegaciones de explotación y abusos sexuales de forma oportuna y profesional" (compromiso 6 de la declaración de compromiso de 2006).

35 *Normas operativas mínimas: Protección contra la explotación y los abusos sexuales cometidos por personal propio* (2012), norma 8, indicador 4.

36 *Normas operativas mínimas: Protección contra la explotación y los abusos sexuales cometidos por personal propio* (2012), norma 8, indicador 6: "Las denuncias fundadas han dado lugar a la adopción de medidas disciplinarias o han tenido consecuencias contractuales; de no haber sido así, la entidad puede justificarlo".

- En qué fecha recibió la denuncia la unidad de investigación<sup>37</sup>;
- En qué fecha se inició la investigación (si se hizo), o si se determinó que no existían motivos suficientes para iniciarla;
- En qué fecha concluyó la investigación;
- Qué resultados se obtuvieron; y
- Cuándo se comunicaron los resultados (o cualquier tipo de información) al superviviente, o si las políticas internas del organismo lo prohíben.

Muchos organismos se han comprometido a compartir información<sup>38</sup>, pero no se trata de una práctica frecuente. En aras de la transparencia y la rendición de cuentas a las poblaciones afectadas, se alienta encarecidamente a las unidades de investigación de los organismos a compartir estadísticas anonimizadas sobre los casos de explotación y abusos sexuales denunciados y/o investigados —y, en su caso, las medidas disciplinarias que se hayan adoptado al respecto— con el mecanismo de denuncia comunitaria en el lugar en que presuntamente se produjo el incidente. Es indispensable que exista una comunicación entre el organismo interesado y el mecanismo de denuncia comunitaria para que los casos se tramiten de forma eficaz.



### Información

Debido a que las denuncias de explotación y abusos sexuales contienen información sumamente confidencial y delicada, se debe buscar un equilibrio entre la necesidad de examinar y compartir información con otros organismos, las políticas internas de protección de datos de cada organismo y el derecho de los supervivientes a la confidencialidad y el anonimato. El mecanismo ha de estar preparado ante la posibilidad de que las políticas de intercambio de información difieran considerablemente entre los organismos participantes y debe informar al respecto a los denunciantes. La obligación de compartir este tipo de información debe aclararse en las deliberaciones interinstitucionales previas a la puesta en marcha del mecanismo, de conformidad con los protocolos acordados en los procedimientos operativos estándar de alcance mundial, y explicitarse en los procedimientos operativos estándar del mecanismo.

Sobre la base de las actualizaciones relativas al estado de las denuncias que comparta el organismo encargado de la investigación, el mecanismo debe supervisar el avance de los casos en la medida en que sea posible para cerciorarse de que se da seguimiento a las denuncias. Debe llevar un registro actualizado del estado de cada denuncia, facilitar la comunicación con el denunciante o superviviente y permanecer a disposición del organismo interesado para prestarle ayuda en las siguientes etapas del proceso si este último así lo solicita.

37 Los procedimientos de algunos organismos requieren que los informes sobre explotación y abusos sexuales se transmitan al jefe de la oficina sobre el terreno, mientras que otros exigen que se envíen directamente a la unidad de investigación en la sede. Se deben comunicar al mecanismo tanto la fecha en que el jefe de la oficina sobre el terreno recibió la denuncia como la fecha de transmisión a la sede.

38 Compromiso 9 de la declaración de compromiso (2006): "Informar periódicamente a nuestro personal y a las comunidades sobre las medidas adoptadas para prevenir y abordar los casos de explotación y abusos sexuales. Este tipo de información debe elaborarse y difundirse dentro del país en cooperación con otros organismos pertinentes y debe incluir detalles sobre los mecanismos de denuncia, el estado y los resultados de las investigaciones en términos generales, las sanciones impuestas a los responsables y las medidas de seguimiento adoptadas, así como la asistencia disponible para los denunciantes y las víctimas". Los procedimientos operativos estándar de alcance mundial para la cooperación interinstitucional a través de mecanismos de denuncia comunitaria que acordaron los organismos a nivel de las sedes también fomentan y apoyan la transmisión de información básica al mecanismo.

**Atención**

La falta de transparencia ante las poblaciones afectadas, en especial los denunciantes y supervivientes, durante las investigaciones es una preocupación constante. Permitir que los denunciantes piensen que sus denuncias han sido desatendidas constituye un fallo en materia de rendición de cuentas que minará la confianza en el mecanismo y dañará las relaciones de los beneficiarios con todos los organismos humanitarios que trabajan en el lugar. El mecanismo debe promover continuamente que los organismos encargados de la investigación comparten datos sobre el estado de los casos y proporcionen información a las partes interesadas. Al mismo tiempo, para mantener la confianza de los beneficiarios en el mecanismo, los representantes deben intentar gestionar las expectativas de los denunciantes y supervivientes informándoles de que el grado de información que recibirán sobre el resultado de un caso dependerá de las políticas internas del organismo encargado de la investigación.

**Recursos**

La utilización de una base de datos de denuncias (como la plataforma común de denuncia desarrollada durante el proyecto piloto del Comité Permanente entre Organismos) puede contribuir a almacenar información sobre las denuncias que han sido remitidas, incluso si están siendo tramitadas o han sido desestimadas, pero no sobre las medidas disciplinarias adoptadas.

## Delitos de explotación y abusos sexuales

Cuando un incidente de explotación y abusos sexuales sea constitutivo de delito, corresponde al organismo encargado de la investigación remitir el caso a las autoridades judiciales correspondientes de conformidad con sus procedimientos internos. La decisión de un organismo de remitir un caso a las autoridades nacionales debe estar sujeta a la obtención del consentimiento del superviviente o denunciante, quien tal vez no desee involucrar a las autoridades locales. Sin embargo, es posible que, en algunos casos, los Gobiernos estatales y locales del lugar en que se encuentre el mecanismo también dispongan de una normativa propia en materia de notificación obligatoria de casos de explotación y abusos sexuales. Incumbe a los puntos focales del mecanismo mantenerse al día de la legislación nacional pertinente e integrarla en los procedimientos del mecanismo y en el material informativo para supervivientes o denunciantes, según corresponda.

**Atención**

Aún es necesario explorar la relación entre las normativas nacionales en materia de notificación obligatoria y la presentación de denuncias de explotación y abusos sexuales ante un mecanismo de denuncia comunitaria\*. Los interlocutores del mecanismo han de ser conscientes de la necesidad de buscar un equilibrio entre los protocolos de remisión, las normativas nacionales, las políticas de todas las partes implicadas y la voluntad del denunciante o superviviente. Hasta que se proporcione una directriz de alcance mundial, el proceso tendrá que adaptarse a cada caso en concreto.

\* En su declaración de 2015 sobre la protección contra la explotación y los abusos sexuales, los directores del Comité Permanente entre Organismos se comprometieron a elaborar y compartir mejores prácticas para la remisión de denuncias a las autoridades nacionales. El proceso se encontraba en su fase inicial en el momento de redactar la presente Guía.

El mecanismo de denuncia comunitaria también debe contar con procedimientos claros sobre cómo ayudar al denunciante, cuando este lo solicite, a presentar cargos ante las autoridades locales encargadas de hacer cumplir la ley si se ha cometido un delito, y consultar con el Departamento de Seguridad de las Naciones Unidas (UNDSS) para redactar dichos procedimientos. Dada la gravedad de los casos de explotación y abusos sexuales y la vulnerabilidad de los supervivientes, el mecanismo de denuncia debe estar en condiciones de ofrecer asistencia jurídica y psicosocial si se presentan cargos. En caso de que el superviviente quiera recibir asesoramiento legal, los representantes del mecanismo lo derivarán a los servicios jurídicos existentes (por ejemplo, a través de los programas de violencia de género).



### Importante

Si bien corresponde al organismo interesado decidir si la persona denunciada ha de ser puesta a disposición de las autoridades nacionales, los supervivientes gozan de un derecho especial a solicitar asistencia jurídica a través de los servicios de asistencia a las víctimas.

Para más información sobre la asistencia jurídica para supervivientes, consulte el Capítulo 1 de la sección D.

## La comunicación con los supervivientes: el cierre del ciclo de la información

Además de compartir informes de estado con el mecanismo, los organismos encargados de la investigación son responsables de informar de manera segura y oportuna al denunciante sobre los resultados de la investigación<sup>39</sup>. La responsabilidad de transmitir información a los denunciantes y supervivientes es doble: es uno de los resultados que requieren las investigaciones institucionales con arreglo a los compromisos internacionales y forma parte del conjunto de medidas de asistencia a las víctimas.



### Información

La obtención de una respuesta oportuna y exhaustiva también es un componente significativo del fomento de la confianza y la aceptación del mecanismo en la comunidad. Si el organismo interesado lleva a cabo una investigación adecuada y exhaustiva, pero ni siquiera informa al denunciante o superviviente del inicio de las investigaciones, la confianza también puede perderse. Del mismo modo, si una investigación interna sobre explotación y abusos sexuales dura un año y únicamente se proporciona información al denunciante o superviviente cuando concluye la investigación, para entonces ya se habrá dejado de creer en la utilidad del mecanismo. El mecanismo tiene gran interés en promover que se compartan de forma oportuna las actualizaciones sobre el estado del caso con los supervivientes.

Para más información sobre la asistencia que se ha de prestar a las víctimas, consulte el Capítulo 1 de la sección D.

<sup>39</sup> Normas operativas mínimas: Protección contra la explotación y los abusos sexuales cometidos por personal propio (2012), norma 8, indicador 5: "Las investigaciones se inicien en un plazo de tres meses y se comparte información sobre los resultados con el denunciante". Declaración de compromiso (2006), compromiso 9: "Informar periódicamente a nuestro personal y a las comunidades sobre las medidas adoptadas para prevenir y abordar los casos de explotación y abusos sexuales. Este tipo de información [...] debe incluir [...] el estado y los resultados de las investigaciones en términos generales, las sanciones impuestas a los responsables y las medidas de seguimiento adoptadas [...]".



### Ejemplo

**El mecanismo interinstitucional de Kenia:** Una evaluación del programa reveló una falta de confianza en el sistema porque ni los denunciantes ni la comunidad en su conjunto consideraban que los casos se resolvieran. Ello perpetuaba el sentimiento de vulnerabilidad entre los beneficiarios, quienes aludían al temor a las represalias para explicar la escasez de denuncias, y entre los trabajadores humanitarios nacionales, que consideraban que el código de conducta podía utilizarse para incriminarlos a través de denuncias malintencionadas\*.

\* International Rescue Committee, "Final Evaluation: Preventing Sexual Exploitation and Abuse (PSEA) Project", septiembre de 2007, Nairobi (Kenya).



### Consejo

**Un medio para comunicar información: Los informes anuales sobre protección contra la explotación y los abusos sexuales.** Una forma de inspirar confianza tanto en el mecanismo como en los organismos participantes es que las sedes elaboren al final de cada año natural un informe sobre las denuncias de explotación y abusos sexuales y el modo en que fueron tramitadas por sus respectivos organismos. Este tipo de informes demuestra que el organismo reconoce los problemas de explotación y abusos sexuales, rinde cuentas ante las poblaciones afectadas y posibilita una función de supervisión y aprendizaje. El informe no debe divulgar información confidencial o indicios que pudieran revelar la identidad de los denunciantes, supervivientes o autores de los actos.

Corresponde al mecanismo de denuncia comunitaria facilitar el intercambio de información. El organismo encargado de la investigación puede utilizar el mecanismo como medio de transmisión de información al denunciante o superviviente, lo cual ha de hacerse de una forma segura, ética y aceptable para el destinatario, idealmente por escrito, de modo que se proporcione información normalizada y se eviten confusiones o interpretaciones divergentes. En los procedimientos operativos estándar del mecanismo de denuncia comunitaria se debe precisar el modo en que el organismo encargado de la investigación y las partes interesadas compartirán la responsabilidad de comunicar información, de acuerdo con los procedimientos internos del organismo.



### Consejo

El mecanismo tal vez desee elaborar plantillas para proporcionar información tanto al superviviente y al denunciante como a la persona denunciada (consulte los modelos de plantilla en el Anexo 4). Notificar a la persona denunciada es responsabilidad exclusiva del organismo encargado de la investigación, no del mecanismo de denuncia comunitaria. Sin embargo, las plantillas pueden resultar de utilidad para las organizaciones no gubernamentales y las organizaciones comunitarias nacionales que estén desarrollando políticas internas de investigación y protección contra la explotación y los abusos sexuales. El mecanismo también debe hallarse en disposición de responder a las preguntas del denunciante o superviviente cuando sea necesario.

Los procedimientos tanto del mecanismo como de los organismos deben indicar claramente el tipo de información que cabe proporcionar a un denunciante y los plazos en que podría recibirla. El mecanismo es responsable de comunicar esta información al denunciante en el momento del registro de la denuncia.

Sobre la información que es necesario comunicar a los denunciantes, consulte el Capítulo 4 de esta sección.



### Información

El grado de información sobre el proceso de investigación y los resultados obtenidos que puede proporcionar un mecanismo interinstitucional de denuncia comunitaria variará considerablemente en función del organismo encargado de la investigación y de sus políticas y procedimientos internos de gestión de casos y protección de datos. El mecanismo ha de explicar con franqueza a los denunciantes el grado de información que cabe esperar y, al mismo tiempo, abogar por que los organismos proporcionen información con arreglo a las normas y los compromisos internacionales.

| REMISIÓN Y SEGUIMIENTO DE DENUNCIAS DE EXPLOTACIÓN Y ABUSOS SEXUALES  |   | Dificultad   | Recomendación |
|---|---|--|---------------|
| ✗ Es posible que el personal de los organismos participantes no comprenda claramente su función en la remisión de denuncias y los procedimientos de derivación de sus organismos.   | ⇒ | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Los cursos de capacitación del personal de todos los organismos participantes deben incluir información sobre la presentación de denuncias y los procedimientos de derivación. Además, las responsabilidades de todas las personas que desempeñan una función en la protección contra la explotación y los abusos sexuales deben explicarse cabalmente en sus descriptivos de funciones.</li> <li>✓ El mecanismo debe capacitar a los puntos focales institucionales sobre la función que desempeñan en la remisión de denuncias, los procedimientos de derivación del mecanismo y los procedimientos de denuncia fundamentales de cada organismo participante, de modo que todos los puntos focales tengan una visión global del proceso de remisión.</li> </ul> |               |
| ✗ El proceso de remisión se complica cuando se reciben denuncias contra el personal de organismos que no han establecido políticas o procedimientos de protección contra la explotación y los abusos sexuales. Si el organismo interesado no forma parte del mecanismo, es posible que el coordinador no sepa ni siquiera a qué persona o unidad de dicho organismo debe dirigirse.   | ⇒ | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ A fin de anticiparse a la recepción de denuncias contra el personal de entidades externas (por ejemplo, la policía, las fuerzas armadas, organismos humanitarios o subcontratistas), el mecanismo debe contactar con ellas de forma proactiva para comprobar si están al corriente de la existencia del mecanismo, establecer vínculos e idealmente obtener su acuerdo para que se les remitan las denuncias presentadas contra su personal.</li> </ul>   |               |
| ✗ El tiempo que transciere entre la presentación de una denuncia de explotación y abusos sexuales y su remisión a través del mecanismo puede ser demasiado largo. Por ejemplo, si el mecanismo retira las denuncias depositadas en un buzón de sugerencias dos veces al mes y tarda dos semanas en examinarlas y remitirlas, es posible que el denunciante tenga que esperar un mes entero antes de que se empleen a adoptar medidas relativas a su denuncia. | ⇒ | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Los procedimientos de remisión de denuncias e información deben acordarse y plasmarse por escrito en los procedimientos operativos estándar del mecanismo antes de su puesta en marcha. Deben reflejar los procedimientos previstos en los procedimientos operativos estándar de alcance mundial, incluir las responsabilidades de todos los organismos miembros e interlocutores pertinentes del mecanismo, como los proveedores de asistencia a las víctimas, y establecer plazos claros para la remisión de denuncias.</li> </ul>  |               |

| REMISIÓN Y SEGUIMIENTO DE DENUNCIAS DE EXPLOTACIÓN Y ABUSOS SEXUALES  | Dificultad | Recomendación   |
|---|------------|---|
| <p>✗ Puede resultar difícil mantener el carácter confidencial de los datos de todas las personas (el superviviente, el denunciante y la persona denunciada) durante el proceso de remisión de información sobre las denuncias entre organizaciones.</p> <p>✗ El mecanismo carece de autoridad y no desempeña ningún papel en el proceso de investigación; sin embargo, las normas que rigen las investigaciones de sus interlocutores influyen directamente en su eficacia.</p> | ⇒          | <p>✓ La confidencialidad debe convertirse en una prioridad primordial del proceso de remisión. Todos los agentes que tengan acceso a información confidencial sobre las denuncias deben firmar acuerdos de confidencialidad; se debe limitar el número de personas con acceso a este tipo de información; y se deben eliminar todos los datos identificativos de los informes estadísticos en la mayor medida posible.</p> <p>✓ La mayoría de los organismos se han comprometido a iniciar las investigaciones de denuncias de explotación y abusos sexuales en un plazo de tres meses y a llevar a cabo sus investigaciones de forma oportuna y profesional. Cuando sea necesario, el mecanismo debe abogar por que los organismos respeten estos compromisos.</p> |
| <p>✗ Aunque confirmen la recepción de una denuncia, los organismos pueden tardar demasiado tiempo en remitirla. Si se tiene en cuenta el plazo de remisión, es posible que el denunciante pierda la esperanza de que su denuncia será tramitada.</p>  | ⇒          | <p>✓ El mecanismo puede contribuir a restablecer su confianza en el sistema proporcionándoles información de forma consistente si el proceso de investigación dura mucho tiempo. El mecanismo debe definir un procedimiento para confirmar inmediatamente la recepción de una denuncia e informar al denunciante, a través del canal de su elección, de que su denuncia ha sido remitida (téngase en cuenta que ello no atañe a las denuncias realizadas en persona, pero esta necesidad de proporcionar información ilustra uno de los inconvenientes de utilizar buzones de sugerencias como canales de denuncia).</p>  |
| <p>✗ La experiencia demuestra que los organismos no suelen proporcionar a los supervivientes o al mecanismo de denuncia comunitaria información o actualizaciones sobre el estado del caso, ni tampoco confirmar la recepción de la denuncia.</p>   | ⇒          | <p>✓ Los mecanismos de denuncia comunitaria deben abogar por que los organismos participantes comparten las actualizaciones sobre el estado de los casos, según lo acordado en los procedimientos operativos estándar de alcance mundial, y proporcionen información básica sobre los resultados obtenidos al superviviente o denunciante. Deben alentar firmemente a los organismos a que se comprometan a confirmar de forma oficial la recepción de las denuncias remitidas y proporcionar información sobre las medidas adoptadas.</p>  |

| REMISIÓN Y SEGUIMIENTO DE DENUNCIAS DE EXPLOTACIÓN Y ABUSOS SEXUALES   |   | Dificultad  | Recomendación |
|--|---|---|---------------|
| <p>✗ No está claro si los organismos y su personal están obligados a someter los casos de explotación y abusos sexuales constitutivos de delito a las autoridades nacionales y no existe una práctica normalizada a este respecto.</p>   | ➡ | <p>✓ Si bien la incoación de un procedimiento penal por actos delictivos de explotación y abusos sexuales es un método eficaz para exigir responsabilidades a los perpetradores de tales actos, corresponde al organismo encargado de la investigación —y no al mecanismo de denuncia comunitaria— remitir el caso a las autoridades nacionales. El mecanismo debe prestar ayuda a los organismos, si así lo solicitan, para propugnar un fortalecimiento de los compromisos internacionales en lo que se refiere a la remisión de los casos a efectos de enjuiciamiento penal*.</p> <p>✓ Los organismos miembros del mecanismo deben dotar de mayor claridad sus políticas institucionales relativas a las normas de notificación obligatoria.</p> |               |
| <p>✗ Los supervivientes pueden decidir retirar su denuncia a cambio de una solución amistosa, que podría consistir, por ejemplo, en la aceptación de una indemnización para "resolver el problema" o cambiar su declaración, con lo que se pondría en entredicho el mecanismo y el proceso de remisión y dificultaría el despido de los autores de actos de explotación y abusos sexuales. También surgen problemas de supervisión cuando el superviviente no presenta la denuncia primamente ante el mecanismo y opta por un sistema tradicional de solución de conflictos.</p> | ➡ | <p>✓ Aunque el denunciante cambie su declaración a cambio de una indemnización, los procedimientos de remisión deben continuar aplicándose en la mayor medida posible. La denuncia ha de ser remitida al organismo interesado, quien tiene la obligación de determinar, una vez recibida la denuncia, si procede iniciar investigaciones, aunque no se pueda adoptar una decisión administrativa (por ejemplo, es posible que no existan suficientes pruebas de conducta indebida sin el testimonio del superviviente).</p>   |               |

\* En su declaración de 2015 (*Declaración sobre la protección contra la explotación y los abusos sexuales*), el Comité Permanente entre Organismos manifiesta su determinación de fortalecer las medidas de investigación y protección ante las denuncias de explotación y abusos sexuales, entre otras cosas, elaborando y compartiendo mejores prácticas para la remisión de los casos de explotación y abusos sexuales que podrían entrañar conductas delictivas a las autoridades competentes. El Grupo de Trabajo del Comité Permanente entre Organismos para la Rendición de Cuentas a las Poblaciones Afectadas y la Protección contra la Explotación y los Abusos Sexuales incluyó esta actividad en su plan de trabajo para 2016 y 2017.

## SECCIÓN B. Diseño y establecimiento de un mecanismo interinstitucional de denuncia

# CAPÍTULO 6

## LA SOSTENIBILIDAD DEL MECANISMO



### Mejor práctica

Las consideraciones relativas a la sostenibilidad del mecanismo deben cimentar todas las principales decisiones que se tomen en relación con el establecimiento y mantenimiento del mismo. De lo contrario, el mecanismo perderá su impulso favorable cuando se produzcan cambios en el personal y la financiación, y peligrarán la confianza y la seguridad de la población afectada.

### ¿Por qué es importante que los mecanismos de denuncia comunitaria sean sostenibles?

- Un plan de sostenibilidad es necesario para resistir cambios inevitables como la renovación del personal, la retirada de los organismos presentes en el lugar y las limitaciones de financiación.
- No está previsto que los organismos humanitarios permanezcan activos en un lugar a largo plazo, por lo que ha de existir una estrategia de salida y traspaso del mecanismo en el momento de su retirada. Es necesario que las organizaciones locales y la comunidad asuman el mecanismo como propio para que este resulte sostenible cuando las organizaciones de mayor tamaño se hayan marchado.
- Un mecanismo bien gestionado de denuncia comunitaria para la protección contra la explotación y los abusos sexuales inspira un alto grado de confianza en la comunidad a la que atiende. La disolución de un sistema consolidado de gestión de denuncias puede dañar la relación de los organismos humanitarios con la comunidad.

### Obstáculos para la sostenibilidad

A lo largo de esta Guía se ha hecho referencia a los obstáculos que dificultan el funcionamiento de un mecanismo de denuncia comunitaria. Un mecanismo que no se integra plenamente en la comunidad, no dispone de canales de denuncia accesibles o no proporciona información a los denunciantes, o lo hace de forma inconsistente, fracasará a largo plazo por falta de uso.

Uno de los mayores problemas del mantenimiento del impulso de la protección contra la explotación y los abusos sexuales es la constante renovación del personal de los organismos, en especial de los puntos focales del mecanismo. Debido al alto grado de renovación del personal sobre el terreno, el mecanismo se enfrenta constantemente al problema de que el personal institucional que adquiere conocimientos sobre protección contra la explotación y los abusos sexuales y experiencia en la aplicación de los procedimientos del mecanismo termina abandonando el lugar. Cuando se marchan, los puntos focales capacitados en la

materia se llevan consigo su experiencia en protección contra la explotación y los abusos sexuales, por lo que el organismo al que representan debe empezar de cero con un nuevo representante. Esta falta de continuidad va en detrimento de los avances del mecanismo y los conocimientos institucionales sobre los problemas de protección contra la explotación y los abusos sexuales en el lugar.



### Información

Los puntos focales más activos del mecanismo pueden convertirse en el motor de las actividades de protección contra la explotación y los abusos sexuales en el lugar de la respuesta humanitaria. La renovación del personal proactivo puede dar lugar al abandono de las actividades puestas en marcha en el lugar si nadie más toma el relevo. En el peor de los casos, la pérdida de una o dos personas fundamentales puede provocar el estancamiento de programas enteros (por ejemplo, buzones de sugerencias sin abrir y denuncias pendientes de tramitar).

Otro problema importante para la sostenibilidad del mecanismo es la frecuente falta de comunicación entre los organismos. Puede ser extremadamente difícil establecer una cooperación interinstitucional, incluso aunque los organismos hayan acordado trabajar juntos. En el plano interpersonal, los miembros del personal institucional pueden resolver o mitigar muchos problemas del mecanismo trabajando juntos de manera informal (por ejemplo, si los puntos focales de un organismo observan que un miembro del personal no participa, pueden tomar medidas al respecto). En el plano institucional, muchas sedes informan a sus oficinas sobre el terreno del compromiso de participar en actividades interinstitucionales sobre protección contra la explotación y los abusos sexuales, pero no proporcionan orientación sobre cómo hacerlo a la vista de la existencia de políticas institucionales divergentes y la necesidad de no divulgar información institucional interna. Si no hay acuerdo sobre los métodos de cooperación para tramitar las denuncias de forma conjunta, los mecanismos de denuncia comunitaria tendrán dificultades a la hora de cumplir los compromisos institucionales relativos a la organización de actividades de financiación y/o protección contra la explotación y los abusos sexuales, y surgirán malentendidos con sus asociados locales.

## Soluciones para la sostenibilidad

La sostenibilidad es el denominador común de todas las prácticas que se abordan en esta Guía, ya que la aplicación de buenas prácticas generalmente contribuye a incrementar la eficacia de un mecanismo y, por lo tanto, a reforzar su sostenibilidad. Muchos obstáculos para la sostenibilidad pueden superarse celebrando consultas eficaces con la comunidad y respondiendo a sus necesidades, de modo que los beneficiarios confíen en el mecanismo de denuncia comunitaria y lo utilicen libremente. Sin embargo, existen otras medidas que un mecanismo puede alentar para continuar prestando servicios eficaces en el lugar.

### Coordinador independiente del mecanismo de denuncia comunitaria

Una de las medidas más contundentes que puede adoptar un mecanismo de denuncia comunitaria para garantizar su sostenibilidad es contar con una persona en el lugar que actúe como coordinador independiente del mecanismo para la protección contra la explotación y los abusos sexuales. Este agente coordinará todas las labores de protección contra la explotación y los abusos sexuales en el lugar, organizará reuniones interinstitucionales periódicas, funcionará como enlace entre los organismos y los Gobiernos receptores, examinará y remitirá o transferirá las denuncias y, en general, se ocupará de mantener el impulso que haya adquirido la protección contra la explotación y los abusos sexuales. Visto

que recientemente se han reforzado las responsabilidades del coordinador de asuntos humanitarios en materia de protección contra la explotación y los abusos sexuales, en particular el establecimiento de mecanismos de denuncia<sup>40</sup>, el coordinador de asuntos humanitarios debe participar plenamente en el nombramiento del coordinador del mecanismo para la protección contra la explotación y los abusos sexuales. El coordinador independiente actúa como abanderado del programa y se ocupa de fomentar relaciones de trabajo más estrechas y el intercambio de información. Corresponde al coordinador independiente enlazar con el coordinador de asuntos humanitarios y promover la participación de agentes fundamentales —como el equipo humanitario en el país y el Grupo de Trabajo conjunto del Comité Permanente entre Organismos— en los planes para poner en marcha el mecanismo de denuncia comunitaria a fin de fomentar un compromiso firme y velar por que los foros mundiales se encuentren al corriente de las actividades que se realizan en el país<sup>41</sup>. A discreción del Comité Directivo, el coordinador puede desempeñar sus labores a nivel nacional dentro de un país u ocupar un puesto en el lugar de la respuesta humanitaria.

Para más información sobre la función de examen de denuncias del coordinador, consulte el Capítulo 1 de esta sección.



### Consejo

Dada su función de enlace entre los agentes de protección contra la explotación y los abusos sexuales, el coordinador del mecanismo debe establecer una sólida relación de trabajo con el personal de los organismos participantes e informar a los foros mundiales sobre protección contra la explotación y los abusos sexuales (como el Grupo de Trabajo conjunto del Comité Permanente entre Organismos) de las iniciativas y dificultades del mecanismo en el país.

Habida cuenta de la importancia y premura de las funciones que desempeña el coordinador —en particular, el examen y la remisión de denuncias—, se debe crear un puesto permanente para este cargo en lugar de añadir dichas funciones a un conjunto de obligaciones existentes. Puesto que el coordinador es la única persona encargada de examinar las denuncias para su posterior remisión, se deben adoptar salvaguardias para evitar que las denuncias queden desatendidas en caso de que el coordinador decida disfrutar de un permiso de licencia o abandonar su puesto, lo que podría dar lugar a problemas de seguridad para las víctimas y los denunciantes y socavar la confianza de la comunidad en el mecanismo. Los organismos miembros del mecanismo deben llegar a un acuerdo respecto de estos protocolos y describirlos en los procedimientos operativos estándar del mecanismo y en el descriptivo de funciones del coordinador. En el descriptivo se debe especificar que el puesto ha de ocuparlo un miembro del personal de categoría superior que haya recibido una formación adecuada en materia de protección contra la explotación y los abusos sexuales, protección de datos, asistencia a las víctimas y medidas de confidencialidad.

Asimismo, el coordinador del mecanismo puede funcionar como una base de conocimientos sobre cuestiones de explotación y abusos sexuales en el lugar. Para hacer frente a la pérdida de conocimientos que provoca la frecuente renovación del personal de los organismos miembros del mecanismo, los puntos focales institucionales que abandonan sus puestos

40 Comité Permanente entre Organismos, *Declaración sobre la protección contra la explotación y los abusos sexuales* (2015).

41 Una de las ventajas de informar al Grupo de Trabajo conjunto del Comité Permanente entre Organismos de las iniciativas para establecer un mecanismo interinstitucional de denuncia comunitaria en un país es que las sedes de los organismos participantes vendrán en conocimiento del mecanismo y podrán defender la participación activa en él ante los jefes de oficina en el país. Para más información sobre el Grupo de Trabajo conjunto del Comité Permanente entre Organismos, consulte el apartado de información destacada sobre el Grupo en el Capítulo 1 de la sección A.

pueden reunirse con el coordinador para transmitirle sus conocimientos institucionales en la materia. El coordinador puede hacer lo propio con los nuevos puntos focales a su llegada sobre el terreno para que los conocimientos y la experiencia se transmitan de forma sucesiva. La celebración de estas reuniones informativas se añadirá a la responsabilidad de los puntos focales de mantener a su organismo al corriente de los avances del mecanismo y debe incluirse en su descriptivo de funciones.



### Consejo

No es obligatorio que el coordinador del mecanismo organice reuniones informativas sobre la protección contra la explotación y los abusos sexuales con el personal institucional. Aunque es aconsejable crear un puesto de coordinador para que la persona que lo ocupe adquiera una visión holística de la cuestión en el lugar, se recomienda que los organismos mitiguen la pérdida de conocimientos debida a la renovación del personal de cualquier otro modo que consideren oportuno.

## Los sistemas de denuncia ante una "persona de confianza": el ejemplo del mecanismo de denuncia comunitaria de Tailandia

A pesar de que el sistema de puntos focales institucionales ha sido la estructura más habitual y los organismos se han comprometido a crear este tipo de puestos<sup>42</sup>, no se trata del único modelo sostenible para recibir denuncias. Ante la sobrecarga de trabajo y la alta tasa de renovación del personal, el mecanismo de denuncia comunitaria de Tailandia<sup>43</sup> puso a prueba un sistema que alentaba a los beneficiarios a presentar denuncias ante cualquier miembro del personal de confianza en el lugar, a quienes se había capacitado para informar al Comité Directivo del mecanismo. Si bien el sistema requería salvaguardias adicionales para asegurar la confidencialidad, se observó que la ampliación de la categoría de personal ante la cual los beneficiarios podían presentar denuncias representaba una solución a la renovación del personal en una situación prolongada.

## Incorporación de la protección contra la explotación y los abusos sexuales

La estrategia o práctica de incorporar la protección contra la explotación y los abusos sexuales consiste en integrar las medidas de prevención y respuesta ante la explotación y los abusos sexuales en la "corriente dominante" de la cultura, las operaciones, las políticas y los procedimientos de una organización. El mecanismo de denuncia comunitaria debe abogar por que sus interlocutores incorporen la protección contra la explotación y los abusos sexuales en los sistemas de gestión y programación de toda su organización. Debido a la transversalidad de la explotación y los abusos sexuales, las actividades de prevención deben integrarse en todos los aspectos de la respuesta humanitaria. A continuación, se ofrecen algunos ejemplos:

- Las políticas y actividades de protección contra la explotación y los abusos sexuales se incluyen en las auditorías que se realizan periódicamente sobre el terreno.
- Las sedes de los organismos seleccionan recursos para contribuir a las iniciativas de protección contra la explotación y los abusos sexuales sobre el terreno, y el personal directivo en el país recibe el apoyo de los altos directivos para mantener un entorno que desaliente activamente la explotación y los abusos sexuales.

<sup>42</sup> Boletín del Secretario General sobre la explotación y los abusos sexuales (2003) y norma 3 de las *Normas operativas mínimas: Protección contra la explotación y los abusos sexuales cometidos por personal propio* (2012).

<sup>43</sup> Comité de Coordinación de Servicios para las Personas Desplazadas en Tailandia (CCSDPT), *Preventing Sexual Abuse and Exploitation in the Thai/Burma Border Refugee Camps*.

- Los directores de programas y el personal de desarrollo programático diseñan e implementan programas que reducen el riesgo de explotación y abusos sexuales y se cercioran de que las propuestas de proyecto demuestren de qué modo se tendrá en cuenta la protección contra la explotación y los abusos sexuales y se aplicará en cada sector técnico.
- Los altos directivos preparan mensajes clave para sus equipos en cada fase de aplicación de nuevas políticas de protección contra la explotación y los abusos sexuales.
- La protección contra la explotación y los abusos sexuales se incluye en la descripción de funciones y en los criterios de evaluación, en particular de los altos directivos.



### Recursos

- **Herramientas de incorporación de InterAction.** Estas herramientas permiten que los organismos se autoevalúen y determinen el grado de incorporación de la protección contra la explotación y los abusos sexuales. El mecanismo puede ayudar a los organismos compartiendo estas herramientas o desarrollando una versión específica para cada lugar.
- **Curso "SEA 201" sobre explotación y abusos sexuales e incorporación de las medidas de prevención y respuesta.** Este módulo de 35 minutos ofrece orientación sobre los elementos fundamentales para que los organismos incorporen medidas de prevención y respuesta ante la explotación y los abusos sexuales. [www.interaction.org/courses/sea201/index.html](http://www.interaction.org/courses/sea201/index.html)
- **Autoevaluación sobre la aplicación de las normas operativas mínimas para la protección contra la explotación y los abusos sexuales del Comité Permanente entre Organismos.** Esta herramienta proporciona a los organismos objetivos e indicadores mensurables, entre otros, a fin de que evalúen su adhesión a las normas operativas mínimas para la protección contra la explotación y los abusos sexuales.

La incorporación de la protección contra la explotación y los abusos sexuales es un medio eficaz para promover la sostenibilidad de un proyecto, siempre y cuando los organismos participantes lo hagan de forma coherente y se informe de ello a los beneficiarios del proyecto. Un riesgo frecuente de incorporar la protección contra la explotación y los abusos sexuales es que las actividades y las responsabilidades en la materia no se pueden definir o supervisar desde cualquier lugar; por ejemplo, si no existe una persona o un equipo específicamente dedicados a la explotación y los abusos sexuales, probablemente no se realice un seguimiento de la cuestión. De ahí que el puesto de los puntos focales institucionales del mecanismo sea fundamental y deba estar ocupado por personal que ejerza un cargo directivo suficientemente alto para asegurarse de que las políticas estén actualizadas, los mecanismos funcionen y todo el personal conozca sus responsabilidades en materia de protección contra la explotación y los abusos sexuales. La reciente incorporación de este tipo de responsabilidades al puesto de coordinador de asuntos humanitarios también contribuirá a llevar un control de la cuestión.

## Asignación de recursos para mecanismos de denuncia comunitaria

Los organismos han de dotar al mecanismo de recursos económicos y humanos. La falta de recursos ha sido una grave deficiencia y un fallo de sostenibilidad en mecanismos anteriores. Es fundamental que los mecanismos de denuncia comunitaria dispongan de un plan sostenible de asignación de recursos porque, al considerarse que la explotación y los abusos sexuales constituyen una falta de conducta del personal, la recaudación de fondos externos para financiar iniciativas en este ámbito presenta dificultades intrínsecas. Por ello, se tendrán que negociar y solicitar fondos y/o contribuciones en especie a los organismos humanitarios a fin de mantener el mecanismo en funcionamiento. Para que el mecanismo continúe funcionando, el mecanismo ha de otorgar una prioridad permanente a la promoción del cumplimiento de los requisitos de financiación entre los organismos participantes.



### Importante

Un mecanismo de denuncia comunitaria requiere como mínimo:

- Recursos económicos suficientes y/o contribuciones en especie para contratar personal, mantener los canales de denuncia, organizar actividades de concienciación y capacitación, y prestar asistencia a las víctimas si los proveedores de servicios existentes no ofrecen los servicios necesarios.
- Recursos humanos suficientes que puedan tramitar y remitir las denuncias de forma oportuna y destinar tiempo y energía al mecanismo, en particular a la comunicación con los organismos miembros y las actividades de capacitación.

**Financiación para el fomento de la capacidad:** Los mecanismos de denuncia comunitaria deben disponer de recursos suficientes para capacitar a los puntos focales institucionales del mecanismo a fin de transferir los conocimientos institucionales y evitar los efectos de la renovación del personal. No pueden permitirse fracasar debido a la pérdida de uno o dos puntos focales activos, por lo que deben incorporar un método de transferencia de conocimientos sobre protección contra la explotación y los abusos sexuales que se *financie* con cargo al mecanismo.

A pesar de que el mecanismo de denuncia comunitaria está diseñado para integrar, siempre que sea posible, las estructuras de denuncia y asistencia existentes, hay actividades de protección contra la explotación y los abusos sexuales que requieren financiación continua, como la coordinación, la gestión del propio mecanismo de denuncia, las actividades de prevención y, en particular, de capacitación. Recae en los organismos participantes la responsabilidad de financiar el mecanismo de denuncia comunitaria<sup>44</sup>. El diseño y la implementación de este tipo de mecanismos requieren realizar inversiones en capacitación del personal, programas de concienciación y otras actividades complejas que requieren mucho tiempo (como las consultas con la comunidad, y la recepción y remisión de denuncias). Sin embargo, una forma importante de reducir otros costos operacionales es precisamente invertir en la calidad del mecanismo. La asignación de recursos para el establecimiento de un mecanismo interinstitucional de denuncia comunitaria es una inversión en rendición de cuentas y calidad.

44 Como se indica en el boletín del Secretario General sobre la explotación y los abusos sexuales (2003), es imperativo establecer un mecanismo de denuncia para garantizar la rendición de cuentas. Por ello, la financiación de tales labores depende del cumplimiento de este requisito.



### Ejemplo

La evaluación del proyecto piloto del Comité Permanente entre Organismos determinó que los costos de los recursos humanos representaban una buena parte de los fondos principales (el 71% y el 67% en Melkadida y la República Democrática del Congo, respectivamente). En un entorno disperso y abierto, los costos de desplazamiento también pueden ser significativos (por ejemplo, en la República Democrática del Congo, los puntos focales tenían que viajar hasta siete horas de un lugar a otro).

En muchos contextos humanitarios, un mecanismo de denuncia comunitaria debidamente establecido puede constituir un proyecto financiable de forma independiente. Desde la perspectiva de los costos y los beneficios, un mecanismo de denuncia comunitaria puede resultar rentable, por cuanto constituye un sistema organizado para interactuar con la población afectada. La integración con mecanismos de denuncia y estructuras locales preexistentes mejora especialmente la eficacia de un mecanismo de denuncia comunitaria, y sus ventajas se observan en la capacidad de las organizaciones de gestionar mejor sus recursos y cumplir sus mandatos.

### Participación de los donantes

Un modo de fomentar actividades sostenibles de protección contra la explotación y los abusos sexuales es que los donantes vinculen la financiación de los proyectos a las obligaciones en materia de protección contra la explotación y los abusos sexuales. Algunos donantes ya solicitan una prueba de cumplimiento de dichas obligaciones (por ejemplo, haber contraído y observar compromisos en ese ámbito) para continuar asignando fondos. Los organismos pueden demostrar su compromiso, entre otras cosas, participando en un mecanismo interinstitucional de denuncia comunitaria. En efecto, la presión que ejercen los donantes al condicionar la asignación de fondos al cumplimiento de las obligaciones en materia de protección contra la explotación y los abusos sexuales puede favorecer la consecución de los objetivos y resultados del mecanismo.



### Información

**Ejemplo de asignación condicionada de fondos:** La legislación de los Estados Unidos de América estipula que toda organización que reciba fondos de la Oficina de Asistencia para Desastres en el Extranjero de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional debe adoptar un código de conducta que regule la protección contra la explotación y los abusos sexuales en las operaciones de socorro humanitario. El código debe ser coherente con los seis principios del Comité Permanente entre Organismos relativos a la protección contra la explotación y los abusos sexuales e incluir un párrafo en el que se describa el modo en que la organización aplicará dicho código durante sus operaciones. Los subadjudicatarios de los fondos deben disponer de un código de conducta o adoptar un código propio; corresponde al adjudicatario principal asegurarse de que así sea\*.

\* Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional y Oficina de los Estados Unidos de Asistencia para Desastres en el Extranjero, *Guía para propuestas* (2012).

| LA SOSTENIBILIDAD DEL MECANISMO   |   | Dificultad  | Recomendación |
|---|---|---|---------------|
| ✗ Si no se integra en la comunidad local, el mecanismo puede carecer de aceptación y resultar ineficaz.   | ⇒ | ✓ El continuo fomento de la capacidad de las comunidades, las organizaciones locales y los asociados fortalece la sostenibilidad de las iniciativas de protección contra la explotación y los abusos sexuales. Las redes sólidas entre los organismos miembros del mecanismo y las estructuras comunitarias favorecen la participación de las comunidades, por ejemplo, en el diseño de las vías de acceso y la tramitación de denuncias. |               |
| ✗ La falta de comunicación entre los organismos puede hacer que se adopten respuestas fragmentadas y existan opiniones dispares sobre los objetivos del mecanismo.  | ⇒ | ✓ Foméntese la comunicación interinstitucional, tanto a través de métodos formales como informales y contrátese a un coordinador para la protección contra la explotación y los abusos sexuales a fin de obtener una visión integral del mecanismo.   |               |
| ✗ La renovación del personal a menudo da lugar a la pérdida de conocimientos institucionales sobre la protección contra la explotación y los abusos sexuales y el mecanismo de denuncia comunitaria.  | ⇒ | ✓ Abórguese por qué los organismos expliciten en el descriptivo de funciones de los puntos focales institucionales la responsabilidad de organizar reuniones informativas periódicas y foméntense estas reuniones en la práctica.   |               |
| ✗ El mecanismo no dispone de recursos suficientes, en particular recursos humanos, tiempo y dinero.   | ⇒ | ✓ Promuévanse continuamente entre los organismos las ventajas de asignar recursos humanos y económicos al mecanismo de denuncia comunitaria, como el cumplimiento de los compromisos institucionales de protección contra la explotación y los abusos sexuales y la satisfacción de los requisitos de los donantes en este ámbito y en materia de rendición de cuentas.   |               |
| ✗ Es posible que los organismos no otorguen prioridad a la protección contra la explotación y los abusos sexuales en los contextos de emergencia o cuando existen prioridades contrapuestas que "prevalecen" sobre las estrategias de protección. | ⇒ | ✓ Incorporése la protección contra la explotación y los abusos sexuales en las actividades programáticas. Además, inclúyanse cláusulas de protección en los contratos de los asociados en la ejecución y los subcontratistas y háganse cumplir.   |               |

## SECCIÓN B. Diseño y establecimiento de un mecanismo interinstitucional de denuncia

# NOTA ESPECIAL SOBRE LOS CÓDIGOS DE CONDUCTA COMUNES

Casi todos los organismos que prestan asistencia humanitaria o trabajan en el ámbito del desarrollo disponen de códigos de conducta institucionales que el personal debe observar como parte de sus obligaciones contractuales. Muchas de las disposiciones sobre protección contra la explotación y los abusos sexuales se derivan directamente del boletín del Secretario General sobre la explotación y los abusos sexuales (2003). A pesar de que los códigos de conducta de los organismos presentan similitudes, las diferencias que persisten —sobre todo en lo que se refiere a los actos que constituyen o no un comportamiento prohibido— pueden obstaculizar una iniciativa colectiva para poner en marcha un mecanismo de denuncia comunitaria para la protección contra la explotación y los abusos sexuales.

Si bien no es realista esperar que los organismos de mayor tamaño adopten el mismo código de conducta que los organismos más pequeños, es posible definir un código de conducta común para los organismos que prestan asistencia o actúan en una misma zona. Un código de conducta común reforzaría, y no sustituiría, el código de conducta interno de los organismos, que continuaría siendo preponderante.



## Importante

The fact that the Common Code is tied to a specific operational setting is important to note. Common Codes of Conduct will vary across locations because they are targeted to the needs and issues within a specific operational site, and will be based on the agreements of the specific agencies present there.

Un código de conducta común puede contribuir al logro de múltiples objetivos relacionados con los mecanismos de denuncia comunitaria:

- Ofrece un marco común de actuación para el personal y un conjunto compartido de valores con los que identificarse. Ello permite exigir responsabilidades a un mayor número de miembros del personal en un lugar determinado y exhibir un conjunto de normas comunes ante la población afectada a la que se presta asistencia.
- Constituye una respuesta eficaz a la vista de que los beneficiarios no siempre distinguen a qué organismo pertenecen los miembros del personal.
- Permite organizar actividades de concienciación sobre las normas que debe observar el personal institucional, dirigidas tanto al personal como a la población afectada, de una forma más eficaz en cuanto al tiempo y al costo. La coherencia entre los organismos puede reforzar la comprensión y la asunción de responsabilidades.
  - Por ejemplo, se celebra una reunión para informar a los beneficiarios acerca del tipo de comportamiento que tienen expresamente prohibido los trabajadores de los 12 organismos presentes en la comunidad. Tras ello, los organismos no tendrán que celebrar reuniones individuales con el mismo grupo de personas en el futuro.

- Facilita la supervisión de casos y el seguimiento de tendencias.
- Contribuye a definir los comportamientos que los organismos tendrán que investigar, ya que uniformiza la definición de un acto de explotación y abusos sexuales. Si bien las medidas disciplinarias pueden diferir de una organización a otra, la existencia de un conjunto de normas acordadas incrementa la coherencia con que los organismos abordan la cuestión de la explotación y los abusos sexuales y, por consiguiente, la objetividad o independencia que el personal y la población afectada perciben en los servicios que prestan los organismos.



### Ejemplo

**Caso de éxito:** El mecanismo de denuncia comunitaria puesto en marcha en Tailandia elaboró un código de conducta interinstitucional, que los organismos debían suscribir en el segundo año del programa para convertirse en miembros participantes\*.

\* Comité de Coordinación de Servicios para las Personas Desplazadas en Tailandia (CCSDPT), *Preventing Sexual Abuse and Exploitation in the Thai/Burma Border Refugee Camps*.

Si un mecanismo de denuncia comunitaria decide elaborar y adoptar un código de conducta común, se debe tener en cuenta que un acuerdo sobre los comportamientos que se deben prohibir puede requerir mucho tiempo y entrar en conflicto con los códigos internos de los organismos participantes. Por ello, lo primero que se debe hacer es determinar el valor añadido global de esta práctica. Una alternativa es establecer un nivel mínimo aceptable de normas que deberán cumplir los organismos participantes, por ejemplo, que los códigos de conducta de los organismos incorporen los seis principios del Comité Permanente entre Organismos relativos a la protección contra la explotación y los abusos sexuales. De no establecerse este tipo de parámetros de referencia, resultará difícil para los organismos transmitir mensajes eficaces y coherentes sobre la protección contra la explotación y los abusos sexuales y lograr un comportamiento aceptable en el personal.



### Recursos

- Utilice un modelo de código de conducta común como plantilla (consulte, por ejemplo, los códigos de conducta utilizados en el caso de Fiji o del tifón Haiyan en el Anexo 4 de esta Guía).
- Con vistas a identificar normas mínimas de protección contra la explotación y los abusos sexuales, las directrices del Comité Permanente entre Organismos (*Guidelines to Implement the Minimum Operating Standards for Protection from Sexual Exploitation and Abuse by UN and non-UN Personnel*, 2013) proporcionan una valiosa orientación sobre las medidas específicas que deben adoptar los organismos para cumplir sus compromisos en la materia.

### Escenario modelo\*

Imaginemos que existen tres organismos (A, B y C), cada uno de los cuales ha enviado a un miembro de su personal a colaborar ante un desastre humanitario. Supongamos que a los tres miembros del personal se les asigna la misma unidad y que cada uno de ellos mantiene una relación sexual con un beneficiario. Con arreglo a las políticas actuales, una evaluación de su comportamiento consistiría en examinar sus contratos y códigos de conducta respectivos para determinar cuál de ellos puede entablar una relación de ese tipo.

El organismo A "desaconseja firmemente" a su personal que mantenga relaciones sexuales con beneficiarios. Los miembros del personal del organismo B, en cambio, tienen prohibido mantener "relaciones sexuales o amorosas con miembros de las comunidades a las que asisten directamente"; sin embargo, si surge una relación de ese tipo, se espera que los miembros del personal traten la cuestión con su supervisor. El supervisor, por su parte, debe determinar si existe "otra modalidad de trabajo adecuada". A diferencia de los anteriores, el código de conducta del organismo C reconoce la existencia de un "conflicto de intereses inherente y un posible abuso de poder" en las relaciones sexuales que se entablan con miembros de las comunidades a las que se asiste. No obstante, si los miembros del personal del organismo C mantienen una relación sexual que "no se considera abusiva y es consentida", tienen instrucciones de informar de ello a su supervisor para obtener una "orientación apropiada". Los tres miembros del personal trabajan codo a codo en el lugar e interactúan periódicamente con los mismos beneficiarios.

El estudio de caso demuestra que la falta de normas comunes complica las tareas de protección contra la explotación y los abusos sexuales de todo el personal humanitario en el lugar, así como la transmisión de un mensaje unificado a la comunidad. La falta de acuerdo sobre los comportamientos que son inaceptables hace que se transmita un mensaje ligeramente diferente a los donantes, los miembros del personal y los beneficiarios sobre las normas de conducta del lugar. Ello implica velar por la observancia de diferentes normas en un mismo lugar de respuesta. Para el personal, supone determinar qué normas deben regir su conducta y tolerar que sus colegas reciban un trato desigual pese a adoptar la misma conducta. Por último, la existencia de múltiples códigos de conducta obliga a las comunidades a comprender qué normas se aplican a cada miembro del personal y por qué razón las normas de protección contra la explotación y los abusos sexuales parecen aplicarse de forma inconsistente. En resumen, la incertidumbre sobre las normas que han de considerarse adecuadas debilita el rechazo categórico de la explotación y los abusos sexuales.

\* Adaptación de un estudio de caso extraído de *A Report based on a review of CARE's Efforts on Prevention and Response to Sexual Exploitation and Abuse* (julio de 2008).

| ELABORACIÓN DE UN CÓDIGO DE CONDUCTA COMÚN  |   | Dificultad   | Recomendación |
|---|---|--|---------------|
| <p>✗ Los códigos de conducta son documentos institucionales esenciales de carácter interno. Los organismos se resistirán a adherirse a otro código de conducta si consideran que con él se pretende sustituir su código interno.</p>  | ⇒ | <p>✓ Abórguese por que los organismos acuerden elaborar un código de conducta, haciendo hincapié en las ventajas mencionadas anteriormente y en el hecho de que los códigos comunes no sustituyen a los códigos internos.</p> <p>✓ Cuando los organismos manifiesten su voluntad de coordinarse para elaborar un código de conducta común, el mecanismo debe encabezar la elaboración y difusión del código, así como las actividades de capacitación al respecto.</p> |               |
| <p>✗ El boletín del Secretario General sobre la explotación y los abusos sexuales (2003) y otros documentos que condenan este tipo de actos no explicitan deliberadamente qué comportamientos se consideran actos de explotación y abusos sexuales. Puede resultar difícil convenir en los límites de un conjunto de normas de conducta adecuadas, en especial cuando las políticas institucionales definen los actos de explotación y abusos sexuales de diferente modo.</p> | ⇒ | <p>✓ Aunque las políticas institucionales difieran, existe un conjunto de normas mínimas de conducta en los compromisos internacionales en materia de protección contra la explotación y los abusos sexuales. El mecanismo debe ofrecerse a liderar el proceso de investigación y redacción.</p>   |               |
| <p>✗ Los códigos de conducta utilizan un lenguaje muy preciso y su elaboración es muy laboriosa. Es posible que los organismos miembros no quieran dedicar esfuerzos a la elaboración de un código común, en particular si ya disponen de un código interno y no consideran que un código común aporte un valor añadido semejante.</p>  | ⇒ | <p>✓ Cuando no se logre acordar un código de conducta común, el mecanismo y los organismos deben trabajar de forma conjunta para identificar normas mínimas de conducta que puedan incluirse en las actividades de concientización a fin de que todos los organismos participantes adopten un enfoque unificado y coherente.</p>   |               |





## SECCIÓN C

# Concienciación sobre la protección contra la explotación y los abusos sexuales



## SECCIÓN C. Concienciación sobre la protección contra la explotación y los abusos sexuales

# CAPÍTULO I

## LA CAPACITACIÓN Y EL FOMENTO DE LA CAPACIDAD DEL PERSONAL HUMANITARIO



### Mejor práctica

Todos los miembros del personal que trabajen con beneficiarios deben recibir capacitación periódica y exhaustiva sobre la protección contra la explotación y los abusos sexuales y las políticas y los procedimientos de sus organismos en este ámbito. El fomento de la capacidad en materia de protección contra la explotación y los abusos sexuales del personal de los organismos miembros del mecanismo constituye un paso decisivo en pos de un cambio de comportamiento y una estrategia de prevención demostrada.

La concienciación sobre la protección contra la explotación y los abusos sexuales es una de las principales funciones de los mecanismos de denuncia comunitaria en este ámbito. La capacitación del personal humanitario sobre las funciones y responsabilidades relacionadas con la protección contra la explotación y los abusos sexuales, las consecuencias en los supervivientes, los procesos del mecanismo de denuncia comunitaria y los procedimientos de denuncia de los organismos participantes contribuye al objetivo general de proteger a los beneficiarios frente a la explotación y los abusos sexuales. Se deben organizar de forma paralela actividades de concienciación para toda la comunidad —los trabajadores humanitarios, la población afectada y las comunidades receptoras— a fin de dar una respuesta amplia a la explotación y los abusos sexuales. Sin embargo, la causa profunda de la explotación y los abusos sexuales reside en los miembros del personal que deciden abusar de los beneficiarios. Por ello, el personal humanitario debe ser el principal destinatario de las iniciativas de concienciación como método de prevención. Un mecanismo de denuncia comunitaria debe participar en actividades de prevención que tengan por objeto no solo informar al personal sobre las conductas prohibidas y la protección contra la explotación y los abusos sexuales, sino también fomentar un cambio

### La necesidad de un cambio de comportamiento:

Nosotros tenemos poder. Al conducir esos enormes coches blancos y prestar asistencia, se nos percibe como personas poderosas. Siempre existe un desequilibrio de poder entre los trabajadores de las organizaciones no gubernamentales y los beneficiarios. Es sencillo hacerse una idea equivocada y aprovecharse de la vulnerabilidad de los beneficiarios.

InterAction, *PSEA Basics Training Guide*

de comportamiento. El propósito de todas las actividades de capacitación del personal debe ser eliminar la cultura de aceptación por la cual se da por hecho que los abusos seguirán ocurriendo y, en particular, disuadir a los posibles infractores de abusar de las personas a las que han de proteger.



### Información

Se producirá un cambio de comportamiento en los trabajadores humanitarios cuando, entre otras cosas, comprendan que deben rendir cuentas ante las comunidades y atender a sus observaciones, entablen relaciones respetuosas e igualitarias con los miembros de la comunidad y, en último término, contribuyan a reducir los incidentes de explotación y abusos sexuales.



### Ejemplo

Según la evaluación del proyecto piloto del Comité Permanente entre Organismos, los beneficiarios que se encontraban en los dos lugares del proyecto indicaron que los miembros del personal comenzaron a tratarlos con más respeto después de la puesta en marcha del mecanismo. En los grupos dirigidos de discusión, tanto los beneficiarios como los miembros del personal señalaron que se habían producido cambios positivos en el comportamiento del personal. Los miembros del personal, además, relacionaron de forma explícita la capacitación que habían recibido en materia de protección contra la explotación y los abusos sexuales y el notable cambio de comportamiento.

## Capacitación para todo el personal

### Fomento de la capacidad

Las actividades de capacitación que se centran en el fomento de la capacidad del personal permiten consolidar sus inversiones en protección contra la explotación y los abusos sexuales y mecanismos de denuncia comunitaria. Los miembros del personal humanitario son, a la vez, posibles autores de actos de explotación y abusos sexuales y, debido a su interacción y relación con las comunidades afectadas, posibles canales de apoyo y denuncia para los denunciantes. Si bien muchas de las actividades de capacitación del personal que ofrecen los organismos se centran en las normas y obligaciones para prevenir abusos, también es importante impartir cursos de capacitación destinados específicamente al personal humanitario que sostendrá y dirigirá el mecanismo.

Como mínimo, todo el personal humanitario debe recibir capacitación sobre los siguientes aspectos:

- El concepto de la explotación y los abusos sexuales y los compromisos contraídos a nivel internacional para luchar contra ellos;
- Las funciones y responsabilidades de cada agente en materia de protección contra la explotación y los abusos sexuales;
- Los procedimientos de denuncia y remisión de casos, tanto de su propio organismo como del mecanismo de denuncia comunitaria;
- La conducta apropiada del personal humanitario;
- Las necesidades de los supervivientes y la asistencia que se les ha de prestar.

## Cambio de comportamiento

La repetición de seminarios que se limitan a exponer el contenido del boletín del Secretario General sobre la explotación y los abusos sexuales (2003) y los compromisos de un organismo en materia de protección contra la explotación y los abusos sexuales es insuficiente y desalienta al personal. Antes bien, los cursos de capacitación deben fomentar la participación de los miembros del personal haciendo hincapié en el papel que desempeñan en la red de protección contra la explotación y los abusos sexuales y en el modo en que ello puede afectarles en la práctica. Es responsabilidad de cada organismo capacitar a sus empleados en materia de protección contra la explotación y los abusos sexuales<sup>45</sup>, pero el mecanismo debe hallarse en disposición de sugerir a sus organismos miembros actividades de capacitación creativas que fomenten eficazmente la participación del personal y produzcan un cambio de comportamiento.



### Recursos

**"Servir con orgullo" (video):** Dirigido al personal de las Naciones Unidas y al personal asociado, este video de 20 minutos analiza las consecuencias de la explotación y los abusos sexuales en las personas y las comunidades y da a conocer las obligaciones dimanantes del boletín del Secretario General sobre la explotación y los abusos sexuales (2003). Puede consultarse en: [www.pseataskforce.org/es](http://www.pseataskforce.org/es) (disponible en varios idiomas).



### Recursos

Los módulos de capacitación sobre protección contra la explotación y los abusos sexuales pueden adaptarse en función de cada mecanismo. Cabe citar como ejemplos generales:

- InterAction, *PSEA Basics Training Guide*;
- UNICEF, *The UNICEF Training of Trainers on Gender-Based Violence: Focusing on Sexual Abuse and Exploitation*.



### Recursos

Se deben utilizar herramientas de seguimiento para medir la eficacia de las actividades de capacitación:

- La plataforma común de denuncia del proyecto piloto del Comité Permanente entre Organismos permite llevar un registro de las actividades de concienciación y sus efectos. Esta herramienta puede adaptarse y utilizarse en otros lugares.
- Las pruebas de conocimientos, actitudes y prácticas permiten comparar los conocimientos iniciales y los conocimientos adquiridos con el tiempo.

45 *Normas operativas mínimas: Protección contra la explotación y los abusos sexuales cometidos por personal propio* (2012), norma 7: "Establecimiento de mecanismos eficaces y amplios de concienciación del personal en materia de explotación y abusos sexuales".

## **Comunicación eficaz de las políticas de protección contra la explotación y los abusos sexuales y los canales de denuncia a todo el personal**

Actualmente, una práctica consolidada en muchos organismos es impartir capacitación a su personal sobre el modo de reconocer casos de explotación y abusos sexuales y las responsabilidades de los trabajadores humanitarios respecto de las poblaciones afectadas. Las capacitaciones que ofrecen los organismos con frecuencia pasan por alto qué debe hacer el personal que viene en conocimiento de un incidente de explotación y abusos sexuales. Existe una notable desconexión entre los compromisos que contraen las sedes en materia de protección contra la explotación y los abusos sexuales y el modo en que estos compromisos se interpretan sobre el terreno. A pesar de que muchos organismos disponen de un código de conducta en el que se describen los comportamientos prohibidos, muchos miembros del personal no conocen a ciencia cierta los procesos internos para presentar denuncias o los pasos que deben seguir si una fuente externa informa de que se ha incumplido el código. La misma importancia reviste el hecho de que los organismos no instruyen a su personal sobre el modo de proceder si tienen conocimiento de un posible acto de explotación y abusos sexuales cometido por un miembro del personal de otro organismo. Para que sean eficaces, las políticas de protección contra la explotación y los abusos sexuales deben redactarse de tal manera que el personal comprenda su contenido y las acepte, y comunicarse a los equipos sobre el terreno con suficiente autoridad y orientaciones claras<sup>46</sup>.



### Recursos

El folleto del ACNUR sobre la explotación y los abusos sexuales (Anexo 4) es un excelente ejemplo de una herramienta sencilla pero completa que puede ponerse fácilmente a disposición de todo el personal.



### Importante

Todos los miembros del personal —en especial, las personas que ocupan puestos sobre el terreno— deben recibir instrucciones claras sobre la persona de su organización ante la cual se han de presentar las denuncias, así como información de contacto actualizada\*. *Un mecanismo de denuncia no será eficaz si los miembros del personal no saben cómo utilizarlo.*

\* Normas operativas mínimas: Protección contra la explotación y los abusos sexuales cometidos por personal propio (2012), norma 8, indicador 2: “De forma periódica, el personal recibe información sobre cómo presentar una denuncia o notificación y los procedimientos para tramitarla”.

## **Confusión de términos**

Aunque muchos organismos han establecido programas de capacitación que incluyen las normas mínimas de capacitación sobre explotación y abusos sexuales, la definición del término “explotación y abusos sexuales” sigue suscitando confusión entre el personal. Los miembros del personal confunden la explotación y los abusos sexuales con el acoso (u hostigamiento) sexual y la violencia de género. Consideran que la explotación y los abusos sexuales forman parte de un espectro en el que se incluyen el acoso sexual, la explotación sexual y, en último término, los abusos sexuales. Este error de categorización socava los mensajes fundamentales relativos a los comportamientos que se permiten o prohíben al personal y genera confusión en torno a los procedimientos adecuados para denunciar casos y asistir a las víctimas. Los programas de capacitación deben abordar este error conceptual donde lo haya.

46 Comité Permanente entre Organismos, *Declaración sobre la protección contra la explotación y los abusos sexuales* (2015), línea de acción 1, según la cual la aplicación plena de las normas operativas mínimas requiere que todos los organismos humanitarios organicen “cursos eficaces y permanentes de capacitación del personal”.



### Información

Una razón por la cual existe confusión en torno a la definición de "explotación y abusos sexuales" es que se trata de un ámbito en el que las políticas institucionales pueden diferir, y el personal destinado en un mismo lugar puede recibir información contradictoria. Las labores de coordinación interinstitucional en lo que se refiere a la capacitación del personal deben consistir, en parte, en determinar las principales diferencias entre las políticas institucionales; ello permitiría que los programas de capacitación del mecanismo incluyeran un panorama general sobre el modo en que difieren las políticas institucionales relativas al comportamiento del personal.



### Recursos

Las guías de capacitación en materia de protección contra la explotación y los abusos sexuales —como el manual de capacitación para facilitadores del ACNUR, que se publicará próximamente, y las guías mencionadas anteriormente en este capítulo— contienen estudios de casos de posibles escenarios de explotación y abusos sexuales con los que se pretende ayudar al personal y a las poblaciones afectadas a identificar comportamientos inapropiados. El mecanismo de denuncia comunitaria puede retomar estos ejemplos y modificarlos para ilustrar de qué modo se aplicaría el código de conducta de cada organismo miembro en los escenarios descritos.

Las actividades periódicas de capacitación del personal humanitario también deben incluir el contenido del código de conducta del organismo correspondiente y las consecuencias prácticas que acarrea el incumplimiento del mismo<sup>47</sup>. Las actividades deben hacer hincapié en la obligación de denunciar los casos de explotación y abusos sexuales, y explicar de forma exhaustiva la política de protección frente a las represalias que se encuentre en vigor<sup>48</sup>. Dado que se les pide que informen sobre el comportamiento de sus compañeros, los miembros del personal suelen expresar su preocupación por las políticas de confidencialidad y el modo en que se tramitan las denuncias. Estos aspectos se deben tratar específicamente durante las actividades de capacitación.



### Importante

**Las consecuencias de incumplir el código de conducta:** Toda medida disciplinaria que se adopte contra un miembro del personal por explotación y abusos sexuales se fundamentará en el hecho de que el acto cometido constituye una violación del código de conducta de su organismo. Por ello, los organismos deben elaborar códigos de conducta rigurosos en los que se incluyan la explotación y los abusos sexuales de forma explícita, y aplicarlos de forma activa en caso de incumplimiento. De este modo, el código de conducta se convertirá en una poderosa estrategia de disuisión y prevención. El mecanismo, por su parte, debe abogar por que los organismos apliquen su código de forma coherente\*.

\* Comité Permanente entre Organismos, *Declaración sobre la protección contra la explotación y los abusos sexuales* (2015), línea de acción 3: "Reforzar las medidas de investigación y protección ante las denuncias de explotación y abusos sexuales".

<sup>47</sup> *Normas operativas mínimas: Protección contra la explotación y los abusos sexuales cometidos por personal propio* (2012), norma 7, indicador 1: "El personal participa anualmente en cursos de actualización sobre las normas de conducta, recibe información sobre [...] las consecuencias que entraña incumplir dichas normas".

<sup>48</sup> *Normas operativas mínimas: Protección contra la explotación y los abusos sexuales cometidos por personal propio* (2012), norma 7, indicador 3.



### Ejemplo

**Cambios de comportamiento en el mecanismo de protección contra la explotación y los abusos sexuales de Kenya:** Una evaluación final de proyectos realizada en 2007\* observó que la principal causa de la disminución del número de denuncias de explotación y abusos sexuales era la preocupación que suscitaba la seguridad en el empleo, por cuanto se exigía a los trabajadores humanitarios firmar un código de conducta vinculante al ser contratados. Los docentes empezaron a temer que se los despidiera, así que dejaron de hacer bromas sobre sexo con los alumnos y descartaron la idea de contraer matrimonio con alumnas jóvenes, lo que antes no se consideraba una práctica extraña. Estos resultados dan muestra del poder disuasorio de un código de conducta riguroso: el código disuadirá a los posibles infractores de cometer actos de explotación y abusos sexuales cuando tengan motivos para creer que, si los cometan, serán despedidos.

\* International Rescue Committee, "Final Evaluation: Preventing Sexual Exploitation and Abuse (PSEA) Project", septiembre de 2007, Nairobi (Kenya).

### El resultado de los procedimientos disciplinarios como herramienta de cambio de comportamiento

La actitud desdeñosa del personal ante la seriedad que revisten la explotación y los abusos sexuales es un auténtico factor de riesgo que puede perpetuar este tipo de actos. En función de la cultura predominante en un organismo o lugar, la explotación sexual que redunda en "beneficio" de un beneficiario de asistencia no siempre se considera un abuso "en sentido estricto", lo que favorece una cultura de aceptación pasiva. Si tenemos en cuenta la escasa frecuencia con que se dan a conocer las sanciones disciplinarias impuestas a los responsables de actos de explotación y abusos sexuales, entenderemos por qué se ha extendido esta actitud. Una estrategia de prevención —con más probabilidades de producir un cambio de comportamiento que la impartición de cursos de capacitación sobre códigos de conducta— es la comunicación pública del resultado de los procedimientos disciplinarios incoados por los organismos en casos de explotación y abusos sexuales<sup>49</sup>. La transparencia sobre el resultado de los procedimientos puede indicar al personal, así como a toda la comunidad humanitaria, que el organismo se toma con seriedad la protección contra la explotación y los abusos sexuales y su código de conducta, lo que confiere al código un poder disuasorio. En los cursos de capacitación del personal se deben citar estadísticas sobre el resultado de los procedimientos, si se dispone de ellas, para mostrar que el organismo adoptará medidas disciplinarias cuando resulte necesario y reforzar así el mensaje de que la explotación y los abusos sexuales son inaceptables.



### Consejo

La sensación de impunidad invita a seguir transgrediendo las normas. Dar a conocer las medidas disciplinarias adoptadas disuade a los posibles infractores.

49 Todos los informes sobre procedimientos disciplinarios deben contener información anonimizada; lo importante no son los nombres, sino el hecho de que se hayan adoptado medidas disciplinarias.



### Atención

#### La sensación de impunidad ante la comisión de actos delictivos:

A fin de que las Naciones Unidas puedan desempeñar sus funciones de forma independiente, existen convenciones internacionales que otorgan inmunidad penal a los representantes de los organismos de las Naciones Unidas\*. Muchos actos de explotación y abusos sexuales son constitutivos de delito con arreglo a la legislación de los países y transgreden los códigos de conducta institucionales. Sin embargo, las consultas celebradas durante la evaluación del proyecto piloto del Comité Permanente entre Organismos revelaron que algunos representantes locales del personal de las Naciones Unidas creían de forma equivocada que las prerrogativas e inmunidades que les conferían las convenciones los eximían de toda responsabilidad penal en casos de explotación y abusos sexuales u otros delitos. Esta sensación de impunidad indica un grave fallo en la rendición de cuentas. El hecho de que una parte del personal humanitario se considere impune ante las consecuencias de cometer actos de explotación y abusos sexuales puede crear una cultura de aceptación que puede extenderse a todos los trabajadores humanitarios en el lugar. Las actividades de capacitación deben aclarar la esencia de las convenciones sobre prerrogativas e inmunidades: el personal solo gozará de inmunidad "por los actos oficiales realizados en el desempeño de sus funciones" o, dicho de otro modo y de forma amplia, en las labores que desempeñe como parte de su trabajo. Visto que los actos de explotación y abusos sexuales de beneficiarios no tienen cabida aquí, el personal de las Naciones Unidas no goza de inmunidad alguna que impida su enjuiciamiento penal por causa de explotación y abusos sexuales\*\*.

\* Consulte la Convención sobre Prerrogativas e Inmunidades de las Naciones Unidas (13 de febrero de 1946) y la Convención de Viena sobre Relaciones Diplomáticas (1961).

\*\* Consulte también el párrafo 2.4 del Manual de investigaciones de la Oficina de Servicios de Supervisión Interna de las Naciones Unidas (*Investigations Manual*, 2015), en el cual se indica que la mayoría de las conductas delictivas no se producen en el desempeño de una función oficial, pero que, de ser así, es posible suspender la inmunidad para evitar que ello obstruya el curso de la justicia.

### Capacitación previa al empleo y a la partida

Todo el personal debe participar en cursos de capacitación continua sobre protección contra la explotación y los abusos sexuales durante su contrato, pero el primer curso debe impartirse al firmarse el código de conducta y antes de empezar a trabajar. El hecho de que la capacitación se imparta con carácter inmediato reforzará la importancia que se otorga a la protección contra la explotación y los abusos sexuales y garantizará que el personal sepa gestionar un incidente de explotación y abusos sexuales desde el inicio de su contrato. Debido a que el personal no suele leer o retener las disposiciones exactas de los códigos de conducta, en lugar de limitarse a exigir la firma de un código de conducta que aborde la protección contra la explotación y los abusos sexuales, es claramente preferible, a efectos de retención, que la firma del código se combine con la participación en cursos de capacitación. El reto de impartir este tipo de capacitación preliminar para personal sobre el terreno consiste en asegurarse de que la capacitación sea exhaustiva e incluya los problemas específicos de protección contra la explotación y los abusos sexuales que afronta la región en la que el personal ha sido desplegado. El mecanismo de denuncia comunitaria debe trazar un plan junto con los organismos participantes para asegurarse de que el personal que llega al terreno comprende sus obligaciones en materia de protección contra la explotación y los abusos sexuales antes de comenzar a trabajar.

## Ideas innovadoras para la capacitación del personal

Se debe utilizar el modelo de reuniones informativas sobre seguridad del Departamento de Seguridad de las Naciones Unidas (UNDSS) para capacitar a los miembros del personal en materia de protección contra la explotación y los abusos sexuales antes de que sean desplegados sobre el terreno e inician sus labores. Se puede someter a los miembros del personal a una prueba de conocimientos sobre explotación y abusos sexuales antes de ser desplegados sobre el terreno como parte de su capacitación y condicionar la expedición de un certificado de seguridad y el pago de dietas a la superación del curso de capacitación. Esto garantizaría que todo el personal sobre el terreno contara con los mismos conocimientos de referencia sobre el tema y comprendiera claramente la importancia que reviste la cuestión. La capacitación podría abordar, entre otras cosas, las lagunas de conocimiento más frecuentes y perjudiciales del personal, como el modo de diferenciar la explotación y los abusos sexuales de otras formas de violencia de género. Asimismo, se podrían identificar los puntos focales de cada organismo de la manera que lo hace el Departamento de Seguridad de las Naciones Unidas para que el personal sepa exactamente dónde presentar las denuncias de explotación y abusos sexuales antes de llegar al terreno.

**Del proyecto para la prevención de la explotación y los abusos sexuales en los campamentos de refugiados de Kenia:** En 2006, el personal del Departamento para Servicio Mundial de la Federación Luterana Mundial que desempeñaba sus labores en el campamento de refugiados de Kakuma observó, al recibir sus nóminas, que algunas de ellas incluían información en la que se instaba a los empleados a notificar de toda sospecha relativa a la comisión de actos de explotación y abusos sexuales en el lugar de trabajo. Se les indicaba claramente cómo y dónde presentar denuncias de explotación y abusos sexuales y de qué modo mantener la confidencialidad de los casos.

**Del taller de mejores prácticas del proyecto piloto del Comité Permanente entre Organismos para la protección contra la explotación y los abusos sexuales:** Créense herramientas de autoevaluación para que el personal evalúe su propio comportamiento durante las interacciones diarias con la comunidad. Un ejemplo de ello podría ser una aplicación para teléfonos móviles que incluyese listas de verificación que el personal podría completar y presentar cada trimestre.

**Del proyecto piloto del Comité Permanente entre Organismos en la República Democrática del Congo:** Háganse coincidir las actividades de capacitación sobre protección contra la explotación y los abusos sexuales con los principales días festivos relacionados con el género, los niños y los derechos de la mujer, como el 25 de noviembre (Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra la Mujer) y el 10 de diciembre (Día de los Derechos Humanos).

A fin de que el personal encuentre con facilidad los documentos de orientación institucionales que les conciernen, los mecanismos de denuncia comunitaria deben alentar a los organismos a asegurarse de que las bases de datos internas (el almacenamiento de políticas y la gestión de documentos) sean completas y resulte fácil realizar búsquedas en ellas.

## Capacitación adicional para el personal directivo

El personal directivo debe recibir capacitación específicamente sobre el significado de la explotación y los abusos sexuales y los compromisos de sus sedes en materia de protección contra la explotación y los abusos sexuales. Los altos directivos que se encuentran sobre el terreno desempeñan un papel fundamental en la protección contra la explotación y los abusos sexuales al aplicar las políticas institucionales que deberían evitar los abusos. Deben estar plenamente informados acerca de la postura de su organización respecto de la protección contra la explotación y los abusos sexuales y de su obligación de integrar dicha protección en el diseño y la evaluación de los programas.



### Información

Los seis principios fundamentales relativos a la explotación y los abusos sexuales, aprobados a través del boletín del Secretario General sobre la explotación y los abusos sexuales (2003) y la declaración de compromiso (2006) e integrados en los códigos de conducta institucionales de las organizaciones, imponen a todos los organismos humanitarios la obligación de establecer y mantener un entorno conducente a la prevención de la explotación y los abusos sexuales y promover la aplicación de sus respectivos códigos de conducta institucionales. *Incumbe al personal directivo en todos los niveles la responsabilidad especial de apoyar y promover estructuras que permitan mantener este tipo de entornos.*

Además, los miembros del personal que se encuentran en el lugar suelen comunicar de forma informal al personal directivo sus preocupaciones respecto de la comisión de actos de explotación y abusos sexuales. Por ello, los directivos deben estar preparados para reconocer los casos de explotación y abusos sexuales y saber exactamente cómo transmitir estas preocupaciones a la unidad institucional correspondiente para que esta realice un seguimiento del caso. Deben recibir capacitación sobre su obligación de informar de todas las preocupaciones sobre la comisión de actos de explotación y abusos sexuales y prestar apoyo a sus empleados para mantener un entorno que prevenga la explotación y los abusos sexuales<sup>50</sup>.



### Atención

El personal directivo y los jefes de las oficinas sobre el terreno afrontan la difícil tarea de aplicar las directrices de las sedes habida cuenta de la cultura de las comunidades a las que asisten. Sin directrices claras sobre la responsabilidad de los altos directivos de denunciar los casos de explotación y abusos sexuales, la concienciación cultural puede dar lugar a que el personal acepte la explotación y los abusos sexuales como "parte de la cultura local"\*. Los mecanismos de denuncia comunitaria deben contribuir a capacitar a los directivos sobre la política de tolerancia cero respecto de la explotación y abusos sexuales que están obligados a defender.

\* Consulte el ejemplo que figura en el documento *A Report based on a review of CARE's Efforts on Prevention and Response to Sexual Exploitation and Abuse*, julio de 2008, págs. 23 y 24.



### Recursos

El documento *Building Safer Organizations Guidelines* (2007) del Consejo Internacional de Organizaciones Voluntarias incluye normas sobre la presentación de denuncias dirigidas al personal directivo.

## Capacitación de los puntos focales institucionales del mecanismo

Además de todos los cursos de capacitación sobre protección contra la explotación y los abusos sexuales que les impartirán sus propios organismos, los puntos focales del mecanismo deben recibir capacitación para cumplir satisfactoriamente sus obligaciones respecto del mecanismo. El mecanismo de denuncia comunitaria debe asegurarse de que los puntos focales conozcan las políticas y los procedimientos de los demás organismos miembros y comprendan cabalmente los principios generales por los que se rigen todos los mecanismos de denuncia comunitaria.

Para más información sobre los principios rectores de los mecanismos de denuncia comunitaria, consulte el Capítulo 1 de la sección B de esta Guía.



### Información

Dada la diversidad de procedimientos institucionales de investigación, los puntos focales del mecanismo tendrán que gestionar con cuidado las expectativas de los denunciantes. Por ello y para asegurarse de que se proporcione información exacta a los denunciantes, los puntos focales deben estar familiarizados con los procedimientos de todos los organismos miembros participantes.

## Fomento de la capacidad de los puntos focales del mecanismo

Se puede fomentar la capacidad de los representantes de los organismos miembros para que participen en la gestión del mecanismo a través de cursos de capacitación bien estructurados en los que se les inculquen las competencias técnicas necesarias para poner en marcha y supervisar el mecanismo. Si se procede como corresponde, el fomento de la capacidad de los puntos focales también mejorará sus aptitudes para movilizar a los miembros de la comunidad e instruirlos sobre el mecanismo de denuncia comunitaria, lo que puede aumentar su identificación con el mecanismo y contribuir a que la población afectada lo utilice de forma eficaz.

Como se indicó anteriormente, todos los trabajadores humanitarios en el lugar deben estar al corriente de la existencia del mecanismo, ya que es posible que reciban denuncias mientras asisten a los beneficiarios en el marco de las actividades humanitarias programáticas que realizan a diario. Sin embargo, los puntos focales institucionales han de ser los principales responsables de la recepción de denuncias en persona y conocer cabalmente el proceso de tramitación de denuncias del mecanismo, así como los procedimientos de su propio organismo y del resto de organismos.

**Consejo**

En ocasiones, las denuncias de explotación y abusos sexuales englobarán otras faltas de conducta, por ejemplo, un incidente en el que concurren elementos de explotación sexual y corrupción. Para desempeñar adecuadamente su función de registro, los puntos focales del mecanismo deben recibir capacitación sobre otras formas de conducta indebida, amén de la explotación y los abusos sexuales, a fin de mejorar su capacidad para reconocer casos de explotación y abusos sexuales en los que concurran otras faltas.

**Información**

Si un mecanismo de denuncia comunitaria recurre a una estructura "informal" de puntos focales (puntos focales comunitarios o personas "de confianza", por ejemplo), se deberá impartir a las personas que desempeñen esa labor una capacitación más exhaustiva sobre los procedimientos.

Dada su función de enlace entre el mecanismo y el organismo al que pertenecen, los puntos focales deben representar a su organismo ante el mecanismo y transferirle los conocimientos y las herramientas que adquieren en el desempeño de sus funciones dentro del mecanismo. Los puntos focales deben comprender cabalmente los códigos de conducta y los procedimientos de denuncia de su propio organismo y conocer en la misma medida los procedimientos de denuncia e investigación de los demás organismos participantes para saber con exactitud de qué modo se remitirán las denuncias. Asimismo, tendrán que estar familiarizados con las leyes y normativas locales que conciernen al mecanismo, como la legislación en materia de notificación obligatoria.

**Información**

Por ejemplo, la legislación del país receptor generalmente cubrirá las denuncias contra miembros del personal que trabajan en instituciones para el cuidado de los niños (orfanatos, escuelas o guarderías infantiles, entre otros). Los puntos focales del mecanismo deben conocer y comprender los requisitos legales para divulgar información.

En su calidad de representantes institucionales en materia de protección contra la explotación y los abusos sexuales ante la comunidad afectada, los puntos focales también deben recibir capacitación sobre los principios rectores de los mecanismos de denuncia comunitaria. Las normas de confidencialidad y las necesidades en materia de seguridad, salud y asistencia psicosocial de los supervivientes deben comunicarse íntegramente a toda persona que trate con denunciantes.

Los mecanismos de denuncia comunitaria deben coordinar reuniones frecuentes y periódicas con los puntos focales institucionales. La celebración de reuniones periódicas facilita el intercambio de información sobre tres cuestiones: 1) las medidas aplicadas por todos los organismos miembros del mecanismo para prevenir y abordar la explotación y los abusos sexuales; 2) los casos documentados (manteniendo la confidencialidad de los datos); e 3) información de seguimiento sobre la gestión de los casos. Estas reuniones periódicas mantienen informados a los puntos focales —y, por extensión, a los organismos miembros del mecanismo— acerca de las actividades de protección contra la explotación y los abusos sexuales en el lugar. Asimismo, constituyen un lugar de encuentro en el que los puntos focales establecen contactos y fomentan la comunicación abierta entre los organismos sobre cuestiones relacionadas con la protección contra la explotación y los abusos sexuales.

**Consejo**

Para que sean cooperativas y dinámicas, las reuniones deben estar lideradas por un único organismo o por el coordinador del mecanismo.

**Consejo**

El mecanismo puede explorar la posibilidad de crear una lista de emergencia integrada por personal competente y capacitado en materia de protección contra la explotación y los abusos sexuales. La confección de este tipo de listas a nivel nacional, o incluso mundial, puede ayudar a los organismos humanitarios a seleccionar miembros del personal capacitados para ser desplegados sobre el terreno, y motivar al personal humanitario a capacitarse en la materia.

Toda persona que forme parte del mecanismo debe estar estrechamente familiarizada con el modo en que el mecanismo se relaciona con el resto de programas humanitarios puestos en marcha en el lugar. Esta capacitación especial y exhaustiva debe comprender, entre otras cosas, información detallada sobre los procedimientos de remisión de denuncias, los procesos de tramitación de denuncias de los organismos participantes y los procedimientos de transferencia de denuncias no relacionadas con la explotación y los abusos sexuales al organismo, grupo temático o mecanismo de rendición de cuentas correspondiente. Los programas de capacitación de los puntos focales sobre la tramitación de denuncias deben diferenciar claramente el procedimiento que se debe seguir según se trate o no de denuncias de explotación y abusos sexuales.

**Importante**

Los principales responsables de los grupos temáticos en el lugar también deben ser informados de la existencia del mecanismo de denuncia comunitaria y se los debe invitar a participar en las actividades de capacitación exhaustiva. El mecanismo debe colaborar y coordinarse con los grupos temáticos, en particular con los subgrupos de educación, protección, gestión y coordinación de campamentos, albergues y violencia de género, por cuanto estos agentes interactúan frecuentemente con los beneficiarios y han de conocer el funcionamiento del mecanismo. Ello consiste, entre otras cosas, en cerciorarse de que los coordinadores de los grupos temáticos tengan conocimiento del mecanismo, comprendan los procedimientos de remisión de denuncias de explotación y abusos sexuales y derivación de víctimas a los servicios de asistencia, y reciban capacitación para reconocer y abordar posibles casos de explotación y abusos sexuales. Debido a que la explotación y los abusos sexuales pueden considerarse una forma de violencia de género, reviste especial importancia que el coordinador del subgrupo temático de violencia de género comprenda y promueva los principios y las responsabilidades fundamentales en materia de protección contra la explotación y los abusos sexuales y colabore con el mecanismo en la prestación de asistencia a las víctimas y la remisión de denuncias.

## Capacitación de los asociados en la ejecución de proyectos

Una forma predominante de explotación y abusos sexuales por la cual no se rinden cuentan son los actos que cometen los asociados en la ejecución o los trabajadores con contrato, que no siempre adquieren compromisos propios en materia de protección contra la explotación y los abusos sexuales. Es posible los códigos de conducta de las organizaciones de menor tamaño no contemplen la protección contra la explotación y los abusos sexuales, lo que no permite adoptar medidas disciplinarias ante casos de explotación y abusos sexuales. Por ello, incumbe y compete a todos los organismos que trabajan con asociados en la ejecución de proyectos incluir cláusulas de protección contra la explotación y los abusos sexuales en sus contratos de asociación<sup>51</sup>. Del mismo modo, se debe añadir una cláusula de este tipo en los contratos de los trabajadores empleados por los organismos, incluidos los pasantes y los voluntarios (consulte ejemplos de cláusulas en el Anexo 4). Las actividades institucionales de concienciación del personal humanitario deben extenderse a los asociados en la ejecución y los trabajadores con contrato a fin de ampliar sus conocimientos y mejorar su capacidad para prevenir y abordar los casos de explotación y abusos sexuales.

<sup>51</sup> *Normas operativas mínimas: Protección contra la explotación y los abusos sexuales cometidos por personal propio* (2012), norma 2, indicador 2: “Se han establecido procedimientos para que las entidades o personas que suscriban acuerdos de cooperación con el organismo hagan constar por escrito que conocen y observarán las disposiciones de la política de protección contra la explotación y los abusos sexuales”. Comité Permanente entre Organismos, *Declaración sobre la protección contra la explotación y los abusos sexuales* (2015), línea de acción 3, según la cual para reforzar la respuesta ante las denuncias de explotación y abusos sexuales, es necesario adoptar medidas concertadas que permitan hacer cumplir las cláusulas contractuales relativas a la protección contra la explotación y los abusos sexuales que incumben los asociados en la ejecución de proyectos.

## Capacitación en investigación

Toda persona u órgano que se encargue de investigar casos de explotación y abusos sexuales debe recibir capacitación sobre las normas internacionales de recopilación de pruebas y, en particular, en casos de explotación y abusos sexuales. Muchos mecanismos de denuncia comunitaria no tendrán que impartir cursos propios de capacitación en investigación, habida cuenta de que la mayoría de los organismos humanitarios llevan a cabo sus investigaciones únicamente a nivel de la sede. No obstante, si el mecanismo desempeña una función en la investigación de incidentes de explotación y abusos sexuales (por ejemplo, se recurre de forma opcional a un equipo de investigadores), los investigadores deberán recibir capacitación sobre los siguientes aspectos:

- La realización de entrevistas a supervivientes de abusos;
- Los principios de confidencialidad y seguridad;
- La estructura básica del proceso de remisión del mecanismo;
- Los plazos de investigación;
- La carga de la prueba que corresponde a todos los organismos pertinentes.

Además, los representantes de los organismos miembros que tramiten denuncias de explotación y abusos sexuales deben recibir capacitación sobre los procedimientos adecuados de recopilación de pruebas. Aunque no vayan a emprender investigaciones por su cuenta, los representantes han de estar familiarizados con las normas internacionales relativas a las pruebas para no comprometer las investigaciones institucionales ulteriores.

| CAPACITACIÓN Y FOMENTO DE LA CAPACIDAD DEL PERSONAL HUMANITARIO  |   | Recomendación   |
|--|---|---|
| Dificultad   |   |   |
| <p>✗ Muchos organismos obligan a los nuevos miembros del personal a firmar su código de conducta en las oficinas de recursos humanos, pero no controlan si el personal realmente ha leído —por no decir comprendido— el código.</p>  | ↗ | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ El mecanismo de denuncia comunitaria debe abogar por que el personal reciba capacitación en materia de protección contra la explotación y los abusos sexuales al ser contratado y, en lo sucesivo, participe en cursos obligatorios de capacitación periódica. Se debe dar a conocer y explicar el código de conducta a todos los nuevos miembros del personal, quienes deberán firmarlo junto a su contrato de trabajo.</li> <li>✓ Para realizar un seguimiento de la ampliación de los conocimientos en la materia, realícese una evaluación inicial de conocimientos en el momento de la contratación del personal y llévense a cabo evaluaciones mensuales para evaluar los conocimientos adquiridos con el tiempo.</li> </ul> |
| <p>✗ La capacidad para organizar actividades de capacitación del personal diferirá entre los distintos organismos miembros del mecanismo. Los módulos de capacitación institucionales —siempre que se disponga de recursos y el personal directivo esté dispuesto a ello— abordarán únicamente las políticas y los procedimientos de protección contra la explotación y los abusos sexuales propios del organismo en cuestión, y no los del resto de organismos participantes o del mecanismo.</p> | ↗ | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Un mecanismo de denuncia comunitaria debe adaptarse a las diferentes capacidades institucionales y hallarse en disposición de promover las cuestiones que conciernen al mecanismo y proporcionar capacitación al respecto. Debe tomar la iniciativa de elaborar un módulo de capacitación integral sobre cooperación interinstitucional en materia de protección contra la explotación y los abusos sexuales y difundirlo entre los interlocutores.</li> </ul>   |
| <p>✗ Resulta difícil determinar en qué medida influyen las actividades de concientización en los cambios de comportamiento.</p>  | ↗ | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se deben desarrollar herramientas y marcos de supervisión y evaluación para realizar un seguimiento de las actividades de concientización y su repercusión. El análisis de los datos y las tendencias de explotación y abusos sexuales puede indicar si se reducen los casos de explotación y abusos sexuales en las zonas en que se llevan a cabo actividades de concientización. Otro indicador de un cambio de comportamiento puede ser el modo en que los beneficiarios perciben la actitud del personal hacia ellos.</li> </ul>   |

| CAPACITACIÓN Y FOMENTO DE LA CAPACIDAD DEL PERSONAL HUMANITARIO   |   | Recomendación  |
|---|---|--|
| Dificultad  |   |  |
| ✗ Es posible que no exista acuerdo entre el personal sobre las ventajas de las actividades de concienciación. Algunos miembros del personal se resistirán a participar en los cursos de capacitación o no podrán asistir a ellos debido a la existencia de prioridades contrapuestas o por orden de sus superiores. | → | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ El mecanismo debe organizar talleres destinados a los jefes de los organismos sobre el terreno con objeto de reforzar la importancia de la capacitación del personal en materia de protección contra la explotación y los abusos sexuales. Este tipo de iniciativa reforzará los compromisos institucionales y el apoyo que los altos directivos han de prestar a los puntos focales del mecanismo. El corolario del taller ha de ser un compromiso escrito para hacer operativo un plan de acción interinstitucional que complementa los planes de acción de cada organismo en materia de protección contra la explotación y los abusos sexuales.</li> </ul> |
| ✗ El personal de las oficinas sobre el terreno desconoce aún los compromisos de la sede de su organismo en materia de protección contra la explotación y los abusos sexuales.   | → | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Abóguese por una "estrategia de concienciación descendente". Los organismos deben apoyar estrategias de concienciación a nivel de las sedes/los altos directivos, que luego transmitirán a los equipos sobre el terreno para su aplicación. Ello favorece que las sedes proporcionen una orientación adecuada para cumplir los compromisos institucionales en materia de protección contra la explotación y los abusos sexuales.</li> </ul>   |
| ✗ La renovación del personal: Al marcharse o cambiar de empleador, los miembros del personal que han recibido capacitación en materia de protección contra la explotación y los abusos sexuales y el mecanismo de denuncia comunitaria se llevarán consigo los conocimientos adquiridos y dejarán un vacío.         | → | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Siempre que sea posible, utilíicense las reuniones informativas con el coordinador del mecanismo para reducir la pérdida de conocimientos institucionales que provoca la renovación del personal.</li> </ul>  |

SECCIÓN C. Concienciación sobre la protección contra la explotación y los abusos sexuales

## CAPÍTULO 2

# LAS COMUNIDADES AFECTADAS



### Mejor práctica

La organización de programas eficaces de concienciación destinados a todos los miembros de la comunidad es una estrategia fundamental para dotarlos de los medios necesarios para reducir el riesgo de explotación y abusos sexuales en su comunidad y minimizar los efectos perjudiciales de este tipo de actos.

La concienciación de la comunidad afectada sobre la protección contra la explotación y los abusos sexuales es un aspecto fundamental de las actividades de un mecanismo de denuncia comunitaria. Todas las comunidades que se encuentren en los lugares en que las organizaciones humanitarias prestan ayuda deben estar informadas del significado de la explotación y los abusos sexuales y del papel que desempeña el mecanismo de denuncia comunitaria en la lucha contra estos actos. Donde existe un mecanismo de denuncia comunitaria para la protección contra la explotación y los abusos sexuales, los organismos miembros tienen la responsabilidad de informar a los beneficiarios y las comunidades receptoras sobre sus derechos en la materia, los procedimientos para denunciar abusos y las fuentes de asistencia disponibles. Si no existieran estos programas de concienciación, los miembros de las comunidades no contaría con los medios para hacer valer su derecho a asistencia humanitaria incondicional.

Las campañas de información deben instruir claramente a los beneficiarios sobre los elementos definitorios de la explotación y los abusos sexuales y el mecanismo de denuncia comunitaria. Por ejemplo, los denunciantes han de saber que, en el ámbito de la explotación y los abusos sexuales, el término "trabajador humanitario" comprende todos los trabajadores contratados por un organismo humanitario para realizar labores institucionales, incluidos los voluntarios y contratistas locales. Una comprensión equivocada de la definición de "trabajador humanitario" puede hacer que los beneficiarios no presenten denuncias si no son capaces de determinar si su denuncia se refiere a un acto de explotación y abusos sexuales.

"La protección contra la explotación y los abusos sexuales no deja indiferente a ningún refugiado".

*Traducción de una opinión expresada en el taller de mejores prácticas organizado en Kigali en 2015*



### Información

Un programa eficaz de concienciación comunitaria:

- Desmonta los mitos que rodean a la explotación y los abusos sexuales; y
- Explica cómo funciona y se ha de utilizar el mecanismo de denuncia.

### Mensaje clave

"Toda la asistencia que prestan las organizaciones humanitarias se basa en las necesidades existentes y es gratuita. Las organizaciones y el personal humanitario desempeñan sus labores ateniéndose a los principios de humanidad, imparcialidad y respeto. Usted tiene derecho a recibir asistencia y a denunciar cualquier comportamiento inapropiado o acto de explotación o abuso que cometa un trabajador humanitario. Se ha establecido un sistema de denuncia en [indíquese el nombre del grupo temático, la organización o la localidad]. Póngase en contacto con [añádase la información de contacto correspondiente] para obtener apoyo y asesoramiento al respecto. Todas las denuncias son confidenciales".

Los beneficiarios tienen derecho a conocer, como mínimo:

- La definición de "explotación y abusos sexuales" contenida en el boletín del Secretario General sobre la explotación y los abusos sexuales y la definición que utilizan las organizaciones participantes;
- Las normas de conducta de los trabajadores humanitarios;
- Su derecho a asistencia humanitaria sin convertirse en objeto de explotación y abusos sexuales;
- Dónde denunciar cualquier incidente de explotación y abusos sexuales;
- Los servicios disponibles y las modalidades de acceso a los mismos;
- Las expectativas que pueden tener tras la presentación de una denuncia, incluidos los procedimientos de remisión, los plazos de tramitación, y las funciones, responsabilidades y limitaciones de los agentes que intervienen en el proceso; y
- Las medidas que adoptarán tanto el mecanismo como el organismo interesado para garantizar su seguridad y el carácter confidencial de la información.

### ¿Cómo se definen la explotación y los abusos sexuales?

Un buen punto de partida de las actividades de concienciación de la comunidad puede ser definir la explotación y los abusos sexuales y aclarar las ideas erróneas sobre su significado. Los puntos focales deben presentar la definición aceptada de "explotación y abusos sexuales"\*\* e invitar a los participantes a dar su opinión sobre el significado de este término. Pueden ofrecer ejemplos de comportamientos inapropiados del personal, como los que figuran a continuación, y debatir sobre las razones por las cuales los ejemplos constituirían una violación del código de conducta de cada organismo (o del código de conducta común si existiera)\*\*:

- Ejemplos de explotación sexual
  - El director de una escuela, empleado por una organización no gubernamental, se niega a permitir que un niño desplazado asista a clase a menos que su madre se acueste con él.
  - Un conductor de las Naciones Unidas traslada habitualmente en el vehículo oficial de las Naciones Unidas a los niños de un poblado que asisten a clase en un pueblo cercano a cambio de que le permitan tomarles fotografías desnudos.
  - La jefa de una oficina de una organización no gubernamental se niega a dar trabajo a un joven que aspira a un puesto de camarero a menos que se acueste con ella.

\* La definición aceptada de "explotación y abusos sexuales" figura en el boletín del Secretario General sobre la explotación y los abusos sexuales (2003) y en la terminología fundamental que se incluye al principio de esta Guía.

\*\* Habida cuenta de que los organismos discrepan en cuanto a los actos que deben considerarse actos de explotación y abusos sexuales, este ejercicio debe diseñarse con la contribución de todos los organismos miembros del mecanismo.

- Ejemplos de abuso sexual
  - Un refugiado, empleado como trabajador por incentivo por una organización internacional, atrae a una mujer refugiada que solicita alimentos a una fábrica abandonada y la viola, tras lo cual le advierte que, si denuncia el caso, le contará a su esposo que mantienen un romance.
  - Un trabajador de una organización no gubernamental local realiza tocamientos inapropiados a una niña de seis años mientras juega con ella como parte de una sesión de asistencia psicosocial.
  - Recurrir a los servicios de una prostituta\*\*\*.

\*\*\* Ejemplos tomados del documento *PSEA Basics Training Guide*, elaborado por InterAction.



### Información

#### Actividades de concienciación para fomentar la presentación de denuncias:

Algunas personas no denuncian los casos de explotación y abusos sexuales por temor a las represalias, amén de la pérdida de la ayuda material que tanto necesitan. Asegúrese de que todas las personas son conscientes de la ayuda que tienen derecho a recibir y de que la presentación de denuncias no afectará a sus derechos. Se debe comunicar públicamente que los servicios son gratuitos y que no se espera que los beneficiarios ofrezcan algo a cambio.

La concienciación de la comunidad no solo debe tener un propósito informativo, sino también fomentar un cambio de comportamiento. El objetivo es reducir el riesgo general de explotación y abusos sexuales en la población combatiendo las normas sociales, la mentalidad y las lagunas de conocimientos que permiten y ocasionalmente fomentan la explotación y los abusos sexuales. Aunque la principal función de las labores de prevención es modificar el comportamiento de los posibles infractores —aspecto en el que deben centrarse las iniciativas de formación—, una auténtica comprensión de los derechos de los beneficiarios y las responsabilidades del personal también puede reducir el daño social que producen la explotación y los abusos sexuales, por cuanto ello permite empoderar a las comunidades y ayudarlas a diseñar sus propias estrategias de prevención.

Para más información sobre la capacitación de los trabajadores humanitarios, consulte el Capítulo 1 de esta sección.



### Información

A nivel de la comunidad, el cambio de comportamiento previsto puede manifestarse, entre otras cosas, en una mayor disposición a denunciar casos de explotación y abusos sexuales, exigir responsabilidades a las organizaciones y no estigmatizar a los supervivientes.



## Recursos

### Evaluación del éxito de las actividades de concienciación

- La plataforma común de denuncia desarrollada en el marco del proyecto piloto del Comité Permanente entre Organismos permite supervisar y realizar un seguimiento de las actividades de concienciación y sus efectos sobre la comprensión de la protección contra la explotación y los abusos sexuales. Esta herramienta puede adaptarse y utilizarse en otros lugares.
- Las pruebas de conocimientos, actitudes y prácticas permiten comparar los conocimientos iniciales y los adquiridos con el tiempo.



## Ejemplo

**Cambios de comportamiento y conocimientos adquiridos durante el proyecto piloto del Comité Permanente entre Organismos:** Los miembros de la comunidad informaron a los evaluadores del proyecto piloto del Comité Permanente entre Organismos de que, desde la puesta en marcha del mecanismo en los dos lugares del proyecto, había aumentado la sensación de seguridad y la confianza de la comunidad en el mecanismo.

- En ambos lugares, alrededor del 80%\* de los beneficiarios indicaron que se sentían más seguros ante la explotación y los abusos sexuales que el año anterior.
- En la República Democrática del Congo, las mujeres adolescentes, en particular, se sintieron con derecho a decir "no" a la explotación y los abusos sexuales y señalaron que el personal humanitario las trataba de forma más respetuosa.
- La comprensión de la explotación y los abusos sexuales mejoró notablemente en ambos lugares. En la República Democrática del Congo, se observó que el nivel de comprensión de los beneficiarios había aumentado del 10% al 70% y que los beneficiarios habían aprendido a reconocer los casos de explotación y abusos sexuales y sabían dónde denunciarlos. La base de conocimientos de los refugiados en Etiopía aumentó del 30% al 81%.

\* Ligeramente por debajo del 80% en Kivu del Norte (República Democrática del Congo) y apenas por encima del 80% en Melkadida (Etiopía).

"Hace más de 20 años, en Somalia, nuestra percepción de las mujeres y las niñas era diferente y no contábamos con un Gobierno en funciones que actuara en favor de los derechos de la mujer. Pensábamos que la opinión de las mujeres no era importante. Por ello, no se consideraba que las mujeres fueran compañeras importantes para un hombre en la toma de decisiones sobre el hogar o la comunidad. Aquí, en el campamento, International Medical Corps y sus asociados, incluido el ACNUR, nos han hecho comprender la importancia de los derechos de la mujer y su papel en todas las sociedades. Nos hemos dado cuenta de que era verdad porque empezamos a ver cambios positivos en la vida de nuestras mujeres y niñas en el campamento. Las mujeres aprenden cosas nuevas sobre sí mismas cada día, y las niñas pueden ir a la escuela. Continuaremos defendiendo esta causa porque vale la pena."

*Traducción de una explicación ofrecida a la OIM y al ACNUR por un líder refugiado que formaba parte del Comité Central de Refugiados, octubre de 2014.*

Las actividades de concienciación deben estar encaminadas a mejorar la comprensión de las causas y consecuencias de la explotación y abusos sexuales y a abordar las tendencias que se observan en cada contexto. Por ejemplo, cuando en una operación de respuesta humanitaria se reduce la asistencia, la pobreza se convierte en un importante factor de vulnerabilidad y algunos miembros de la comunidad pueden considerar el intercambio de favores sexuales como un medio práctico para acceder a más recursos. En estos casos, las labores de comunicación deben centrarse en las estrategias de respuesta negativas con el fin de reducir la vulnerabilidad y adoptar un enfoque basado en los derechos, en consonancia con las intervenciones relacionadas con el empoderamiento, las cuestiones de género y la asistencia humanitaria como un derecho, y no como un favor. En las zonas en que predomine el abuso sexual de menores, será necesario emprender diferentes actividades de comunicación y divulgación.



### Consejo

**Mensajes en los que se recurre a un enfoque basado en los derechos:** "El personal humanitario ha de rendir cuentas a los beneficiarios con arreglo a su código de conducta sobre protección contra la explotación y los abusos sexuales" y "La asistencia humanitaria es gratuita y no está sujeta a favores sexuales".



### Ejemplo

En la región oriental de la República Democrática del Congo, las comunidades tienden a posicionarse en contra de la presentación de denuncias, en especial por faltas de conducta relacionadas con la explotación y los abusos sexuales. Los locales no siempre comprenden la importancia que reviste denunciar un caso de explotación y abusos sexuales si se trata "de una simple relación", por ejemplo, cuando el beneficiario obtiene más comida o artículos no alimentarios como resultado de la explotación de que es objeto. Además, las estructuras comunitarias mantienen una firme actitud negativa hacia los supervivientes de actos de explotación y abusos sexuales, lo que afecta a la seguridad y bienestar de estos últimos de forma directa y a largo plazo. Se trata de actitudes culturalmente arraigadas con las que resulta difícil lidiar. El mecanismo de denuncia comunitaria de la República Democrática del Congo respondió a esta situación aplicando un enfoque basado en los derechos con el que hacer frente al argumento del "beneficio adquirido" que se esgrime frente a la presentación de denuncias, y al fuerte arraigo de los estigmas.



### Importante

Al margen del contexto o de las tendencias locales de explotación y abusos sexuales, las actividades de concienciación comunitaria deben reconocer que la principal causa de la explotación y los abusos sexuales es el hecho de que los miembros de la comunidad humanitaria decidan cometer este tipo de actos.

Para cumplir sus responsabilidades en materia de concienciación, un mecanismo de denuncia comunitaria debe diseñar un programa de actividades a largo plazo y coordinar la participación y el intercambio de recursos de sus organismos miembros. Los mensajes públicos, las campañas de concienciación y las estrategias de cambio de comportamiento deben ser coherentes y consistentes y guardar una relación con los servicios y las organizaciones para no confundir a la comunidad. El mecanismo de denuncia comunitaria también debe alentar a los organismos miembros a comunicar sus expectativas en materia

de concienciación y a compartir claramente sus objetivos, además de las herramientas y los materiales de concienciación, con el mecanismo<sup>52</sup>.



### Importante

La transmisión de mensajes sobre la explotación y los abusos sexuales en el lugar es un aspecto importante que requiere coordinación interinstitucional: todos los agentes que participan en las labores de prevención deben coordinarse y planear las actividades de forma colaborativa; de lo contrario, se transmitirán mensajes incoherentes.

## Tipos de actividades de concienciación

Las actividades de concienciación pueden adoptar una gran variedad de formas, pero deben tener en cuenta las observaciones de la comunidad en cuanto a los espacios y los medios más eficaces para comunicar mensajes sobre protección contra la explotación y los abusos sexuales. Se recomienda combinar diferentes métodos para abarcar y atraer al mayor número posible de miembros de la comunidad. Entre tales métodos, cabe señalar la organización tanto de eventos de amplio alcance como de foros de discusión más reducidos y organizados por género y edad que fomenten conversaciones interactivas. Asimismo, se pueden impartir cursos de capacitación de capacitadores dirigidos a dirigentes comunitarios, los cuales, en su calidad de líderes, gozan de la confianza de sus comunidades y posiblemente transmitan los mensajes de forma más eficaz que el personal humanitario. Generalmente, el hecho de que las actividades de concienciación estén gestionadas por miembros de la comunidad capacitados en materia de protección contra la explotación y los abusos sexuales incrementa la identificación de la comunidad con esta cuestión. Es importante que las actividades que se organicen, sean cuales sean, tengan en cuenta la cultura, reflejen los obstáculos lingüísticos locales y el papel que se atribuye a cada género, y se repitan con frecuencia para fortalecer y preservar la confianza.



### Consejo

Las actividades de concienciación no constituyen campañas de información aisladas. La información relativa a la explotación y los abusos sexuales y al modo de solicitar ayuda debe proporcionarse de forma continua debido, entre otras cosas, al carácter heterogéneo de las poblaciones desplazadas y a la constante renovación de las poblaciones de los campamentos.



### Consejo

Organice campañas de concienciación masivas sobre protección contra la explotación y los abusos sexuales dirigidas a toda la comunidad, así como grupos de discusión de tamaño reducido, en función de los objetivos de comunicación y las preferencias expresadas por la comunidad.

<sup>52</sup> Normas operativas mínimas: Protección contra la explotación y los abusos sexuales cometidos por personal propio (2012), norma 4: "Comunicación eficaz y completa originada en la sede y dirigida al personal sobre el terreno sobre los resultados que se esperan obtener de la concienciación de los beneficiarios respecto de la protección contra la explotación y los abusos sexuales", indicador 1: "La sede ha comunicado de manera detallada los resultados que se esperan obtener de las labores de concienciación de los beneficiarios sobre la protección contra la explotación y los abusos sexuales (incluida información sobre las normas de conducta y el mecanismo de denuncia de la organización)" e indicador 2: "La sede ha presentado ejemplos de herramientas y material de concienciación que pueden utilizarse en las actividades de concienciación de beneficiarios".

### Información destacada sobre las charlas comunitarias

Se trata de encuentros comunitarios tradicionales liderados por un punto focal de la comunidad debidamente capacitado, en los que se fomenta una comunicación bidireccional sobre la protección contra la explotación y los abusos sexuales y otros temas delicados, como la violencia de género. Estos encuentros ofrecen a los miembros de la comunidad la oportunidad de debatir y formular preguntas en un entorno en el que se sienten cómodos. Más íntimas que las actividades multitudinarias, estas charlas de entre 15 y 20 personas pueden organizarse a la hora del té o la merienda, lo que fortalece los lazos sociales y fomenta intercambios francos y abiertos.

El mecanismo de denuncia comunitaria debe organizar actividades especiales de divulgación dirigidas a grupos y escuelas de mujeres y a cualquier otro grupo de población que, según se desprenda de las consultas con la comunidad, sea especialmente vulnerable. Los mensajes deben poder adaptarse en función de las necesidades expresadas por la comunidad, y se han de determinar las tendencias de explotación y abusos sexuales a través del seguimiento de las denuncias.

Para más información sobre el reajuste de los programas en función de las tendencias de explotación y abusos sexuales, consulte el Capítulo 1 de la sección E.

### Formulación de mensajes sobre protección contra la explotación y los abusos

La organización de campañas de concienciación en contextos multilingües o mayormente analfabetos puede plantear dificultades, ya que es posible que no todos los miembros de la comunidad comprendan los mensajes. Para llegar al máximo número de personas, se deben utilizar gráficos y limitar el texto en la mayor medida posible. Los eslóganes y los mensajes escritos deben ser sencillos y traducirse a todos los idiomas pertinentes para la comunidad. Además, los mensajes deben transmitirse a través de soportes diversos, como medios impresos, radios, charlas comunitarias y material de información, educación y comunicación, entre otros, para que pueda acceder a ellos el mayor número de personas posible. Las soluciones creativas, como la organización de representaciones teatrales sobre protección contra la explotación y los abusos sexuales protagonizadas por miembros de la comunidad, pueden concienciar y aumentar la identificación de la comunidad con los mensajes. El teatro es una herramienta visual de gran utilidad que permite a las comunidades expresar conceptos complejos de una manera sencilla y comprensible. Las consultas con la comunidad pueden resultar muy eficaces para averiguar cuáles son los mejores soportes para la transmisión de mensajes.



#### Recursos

Algunos mensajes sencillos que resultaron eficaces durante el proyecto piloto del Comité Permanente entre Organismos fueron "Zero tolerance to SEA" (Tolerancia cero ante la explotación y los abusos sexuales) y "Humanitarian Assistance is Free" (La asistencia humanitaria es gratuita) (en los idiomas correspondientes).



### Consejo

Un mecanismo de denuncia no será eficaz si los beneficiarios no saben cómo utilizarlo. La información sobre el acceso al mecanismo debe ser clara y sencilla y ofrecerse en los idiomas locales y/o de forma visual\*.

\* Imagen utilizada por el mecanismo de denuncia comunitaria de Tailandia (*Preventing Sexual Abuse and Exploitation in the Thai/Burma Border Refugee Camps*).



### Zero Tolerance for Sexual Abuse and Exploitation

ရေးမြန်မာနိုင်ငံတော်လွှာအပ်ချေမှုမှာ  
အသုတေသနပေါ်မှုများကိုဖြတ်ဖြန့်ဆောင်ရွက်နည်းလမ်း၊ ဘုရားရှင်းချေမှုများကို  
လုပ်လွှာများကိုဖြတ်ဖြန့်ဆောင်ရွက်နည်းလမ်း

## Fomento de la capacidad

En las comunidades afectadas en que el analfabetismo es frecuente, las personas desplazadas consideran que sus amigos constituyen una fuente primordial de información sobre protección contra la explotación y los abusos sexuales<sup>53</sup>. La impartición de cursos para beneficiarios interesados, con vistas a fortalecer su capacidad para concienciar a sus semejantes acerca de la protección contra la explotación y los abusos sexuales y el mecanismo de denuncia comunitaria, puede ser un enfoque útil. Algunos beneficiarios entrevistados en el campamento de refugiados de Melkadida en Etiopía y a través del mecanismo de denuncia e información sobre casos de corrupción de Transparency International en Kenya expresaron su interés por recibir este tipo de capacitación.



### Recursos

- Algunas herramientas de movilización comunitaria, como SASA! (<http://raisingvoices.org/>), pueden resultar útiles para diseñar estrategias de concienciación.
- Las herramientas de comunicación para el cambio de comportamiento pueden ayudar a diseñar estrategias que debiliten la cultura de aceptación de la explotación y los abusos sexuales. Consulte el documento *Behaviour Change Communication in Emergencies: a Toolkit* elaborado por el UNICEF (se centra principalmente en los riesgos para la salud que plantean los desastres naturales).

## Gestión de las expectativas

Es posible que los beneficiarios utilicen el mecanismo de denuncia comunitaria para presentar denuncias sobre una gran variedad de cuestiones, ya que tal vez no dispongan de otra posibilidad para expresar sus opiniones. Un mecanismo de denuncia comunitaria puede crear la expectativa de que abordará cualquier tipo de irregularidad y después causar decepción. Los organismos que integren el mecanismo deben colaborar estrechamente con las comunidades y dirigirse a ellas en grupos reducidos para explicar a sus miembros el modo en que funciona el mecanismo, las razones por las cuales algunas denuncias pueden tramitarse y otras no, y el motivo por el que no puedan prestarse determinados servicios.

<sup>53</sup> Según se desprende de las encuestas sobre conocimientos, actitudes y prácticas llevadas a cabo durante el proyecto piloto que el Comité Permanente entre Organismos puso en marcha en la República Democrática del Congo y Etiopía.



### Información

Si bien el mecanismo no puede abordar todas las cuestiones, debe tomar nota de las tendencias que se observan en las denuncias y colaborar con otros agentes humanitarios en el lugar para promover servicios adicionales en función de las necesidades que comuniquen los beneficiarios. Esta es otra razón por la cual es necesario registrar las denuncias que no se refieren a casos de explotación y abusos sexuales.

Para más información sobre la importancia de registrar todas las denuncias recibidas por el mecanismo, consulte el Capítulo 1 de la sección E.

### Instrucción de la comunidad en su conjunto

Es importante que todas las personas que interactúan con beneficiarios o pueden verse afectadas por la explotación y los abusos sexuales comprendan los principios en que se fundamenta un mecanismo de denuncia, además del modo en que funciona en la práctica. El personal de los organismos miembros y los beneficiarios no son los únicos que deben saber cómo funciona un mecanismo de denuncia comunitaria. Los principios y los aspectos prácticos de este tipo de mecanismos deben darse a conocer a las autoridades nacionales, las poblaciones receptoras y los organismos que no participan en el mecanismo (como las organizaciones comunitarias que se mantienen al margen), ya que todos ellos interactúan habitualmente con beneficiarios. Es indispensable impartir capacitación sobre las conductas prohibidas, el modo de acceder al mecanismo y los procedimientos de denuncia y remisión a todas las personas que puedan cooperar con el mecanismo. La capacitación de agentes externos también contribuye a que los interlocutores humanitarios comprendan mejor las razones por las cuales es necesario establecer mecanismos de denuncia comunitaria, lo que a su vez contribuye a una mayor identificación con el mecanismo y a su sostenibilidad.



### Ejemplo

En la región de la República Democrática del Congo en que se llevó a cabo el proyecto del Comité Permanente entre Organismos, los beneficiarios convivían con los miembros de la comunidad receptora, en lugar de hacerlo en un campamento. El mecanismo de denuncia comunitaria puesto en marcha en el país redobló los esfuerzos encaminados a instruir a los miembros de la comunidad receptora tras recibir denuncias de explotación y abusos sexuales en su contra.

### Casos de éxito sobre la concienciación

**Utilización de la música para transmitir mensajes clave:** En el mecanismo de denuncia comunitaria que el Comité Permanente entre Organismos puso en marcha en la República Democrática del Congo, la radio y la música resultaron ser medios muy eficaces para transmitir mensajes a través de las emisoras de radio locales que gozaban de popularidad en los campamentos de desplazados internos; ello permitió que los mensajes llegaran a la población de los campamentos. Además, los mensajes se repetían con frecuencia, lo que acrecentaba su efecto.

**Campaña de reducción del riesgo de desastres liderada por niños (Filipinas):** Los niños grabaron un video sobre las zonas de sus comunidades que consideraban propensas a la explotación y los abusos sexuales y entrevistaron a los miembros de su comunidad y a los responsables del cuidado de los niños. Esta técnica resultó ser una poderosa herramienta que permitió identificar las deficiencias de protección y seguridad, así como una falta de concienciación de los padres y los responsables del cuidado de los niños sobre sus obligaciones.

**Campaña sobre los derechos en materia de salud sexual y reproductiva liderada por jóvenes (Estado Plurinacional de Bolivia):** Un grupo de jóvenes entrevistó a usuarios de un centro de salud en el que se prestaban servicios de salud sexual y reproductiva para jóvenes acerca de sus derechos, el acceso al centro y la calidad de los servicios. Además, el grupo instaló buzones de sugerencias, realizó una encuesta de satisfacción y entrevistó a los proveedores de servicios y a los encargados de la formulación de políticas acerca de sus responsabilidades. Los jóvenes utilizaron el video para contraponer los compromisos contraídos y las deficiencias en la prestación de servicios.

## CONCIENCIACIÓN DE LAS COMUNIDADES AFECTADAS

| Dificultad  | Recomendación   |
|---|---|
| <p>✗ Resulta difícil medir la repercusión de las actividades de concienciación en los cambios de comportamiento.</p>  | <p>⇒ ✓ Se pueden desarrollar herramientas y marcos de supervisión y evaluación para realizar un seguimiento de las actividades de concienciación y su repercusión, como autoevaluaciones informales de beneficiarios y encuestas más formales sobre conocimientos, actitudes y prácticas.</p>   |
| <p>✗ Los mensajes de las diferentes organizaciones pueden causar confusión si no se uniformizan.</p>  | <p>⇒ ✓ El mecanismo de denuncia comunitaria debe asumir la tarea de coordinar las labores de comunicación que se basan en las herramientas que comparten los organismos participantes a fin de cerciorarse de que se transmitan mensajes unificados y claros.</p>   |
| <p>✗ Es posible que exista confusión u opiniones divergentes entre los organismos acerca de la necesidad de las actividades de concienciación.</p>  | <p>⇒ ✓ Frente a la polémica en torno al objetivo de las actividades de concienciación, el mecanismo de denuncia comunitaria debe recalcar a los organismos participantes que la concienciación es un proceso con una meta fundamental (esto es, el fomento de la capacidad) y no un mero conjunto de actividades.</p>   |
| <p>✗ Si se encuentran desbordados por cuestiones urgentes y potencialmente mortales, los organismos pueden decidir restar prioridad a las actividades de concienciación como método de prevención.</p>                    | <p>⇒ ✓ Las actividades de concienciación deben incluirse en el descriptivo de funciones de los puntos focales del mecanismo de denuncia comunitaria y, si es necesario, el mecanismo debe defender ante los organismos la importancia que revisten las actividades de prevención y, en particular, de concienciación.</p>   |
| <p>✗ A diferencia de la violencia de género o la corrupción, puede resultar difícil capturar las particularidades de la explotación y los abusos sexuales en un simple gráfico para reducir el texto de las imágenes.</p> | <p>⇒ ✓ A fin de diseñar una campaña de información en la que se utilice una imagen sencilla para representar la explotación y los abusos sexuales, consulte con los miembros de la comunidad que han recibido capacitación en la materia qué imágenes podrían transmitir un mensaje apropiado a su comunidad. Pruebe las imágenes con diferentes grupos de la comunidad para comprobar si el mensaje se comprende y es apropiado.</p> |



**PAZ** **Canal** **Respeto** **INTEGRIDAD** **rendición de cuentas** **CONFIDENCIALIDAD** **DIGNIDAD** **protección** **RESPETO** **PARTICIPACIÓN** **EMPODERAMIENTO** **Buzón de sugerencias** **Humanidad** **Voz** **participación** **Respeto** **Seguridad** **INTEGRIDAD** **investigación** **Participación** **Protección** **seguridad** **confidencialidad** **Empoderamiento** **Reparación** **Respeto** **Reparación** **seguridad** **Confidencialidad** **protección** **INTEGRIDAD** **rendición de cuentas** **Respeto** **Reparación** **seguridad** **Confidencialidad**

## SECCIÓN D

# Protección y asistencia



## SECCIÓN D. Protección y asistencia

# CAPÍTULO I

## PRESTACIÓN DE ASISTENCIA RÁPIDA Y ADECUADA A DENUNCIANTES Y VÍCTIMAS

**Mejor práctica**

Es imprescindible prestar asistencia inmediata a las víctimas de explotación y abusos sexuales y ello debe hacerse independientemente de que se remita su denuncia o se inicie una investigación institucional. El mecanismo debe coordinar la prestación de servicios de asistencia de carácter urgente o permanente a las víctimas y los denunciantes de casos de explotación y abusos sexuales con los proveedores de asistencia existentes.

**Importante**

**Nota sobre las responsabilidades:** El establecimiento de un mecanismo de derivación para la prestación de asistencia no reemplaza ni extingue la responsabilidad de los autores de actos de explotación y abusos sexuales, quienes deben rendir cuentas tanto en el ámbito administrativo como jurídico. La asistencia prestada por un proveedor de servicios no reduce ni reemplaza en medida alguna la responsabilidad individual de los autores. Del mismo modo, la prestación de asistencia no constituye un reconocimiento de la validez de las denuncias, una forma de indemnización o una indicación de aceptación de responsabilidad por parte del presunto autor.

Se debe prestar asistencia médica y psicológica, así como los servicios adicionales requeridos, a cualquier persona que pueda haber sufrido daños como resultado de un posible acto de explotación y abusos sexuales. La resolución 62/214 de las Naciones Unidas dispone la prestación de asistencia y apoyo básicos a los denunciantes de actos de explotación y abusos sexuales (Véase la nota explicativa más adelante) como parte de un régimen amplio de asistencia a las víctimas<sup>54</sup>; este compromiso se ha extendido a toda la comunidad

54 "Estrategia amplia de las Naciones Unidas sobre la asistencia y el apoyo a las víctimas de la explotación y los abusos sexuales cometidos por personal de las Naciones Unidas y personal asociado", 7 de marzo de 2008, A/RES/62/214.

humanitaria<sup>55</sup>. Por "asistencia básica" se entienden los servicios y tratamientos que no pueden aguardar la sustanciación de una denuncia. Debido a que el derecho a asistencia ampara al denunciante y no depende de la existencia de pruebas o la corroboración de la denuncia, se debe prestar asistencia con independencia de que el mecanismo examine la denuncia o el organismo interesado inicie una investigación.



### Importante

Una exigencia básica de los mecanismos interinstitucionales de denuncia comunitaria es que la asistencia se preste de forma totalmente independiente de los procedimientos o las medidas que se adopten en relación con la denuncia, incluida su remisión al organismo encargado de la investigación. La prestación de servicios de asistencia no debe depender de los resultados de una investigación o el examen de la denuncia.

### Nota explicativa

El documento *SEA Victim Assistance Guide* (2009) define *complainant* (denunciante) como la persona que alega haber sido objeto de actos de explotación o abusos sexuales, y el término *victim* (víctima), como aquella persona cuya denuncia de que ha sido objeto de tales actos ha sido corroborada. A fin de alinear las definiciones anteriores con la exigencia de que la prestación de asistencia no dependa de la sustanciación de la denuncia, la presente Guía aclara que *todas las víctimas y todos los denunciantes tienen derecho a someterse a una evaluación inmediata de las necesidades*.

Además de un compromiso internacional de los organismos humanitarios, la prestación de asistencia rápida y adecuada constituye una de las mejores prácticas de un mecanismo de denuncia comunitaria, habida cuenta de que la presentación de denuncias puede exponer a las personas al riesgo de convertirse en objeto de represalias si los organismos miembros no actúan con diligencia. Dado que el temor a las represalias puede influir en la disposición de las personas a informar de incidentes de explotación y abusos sexuales, el mecanismo debe proteger a los denunciantes de forma visible para preservar la confianza en el sistema.



### Información

Los denunciantes que no sean víctimas, incluidos los informantes, pueden precisar una evaluación de su seguridad física y otras medidas de salvaguardia para proteger sus intereses. Por lo tanto, si bien tanto las víctimas como los denunciantes tienen derecho a recibir asistencia básica, todos los denunciantes deben ser objeto de una evaluación de las necesidades.

<sup>55</sup> Comité Permanente entre Organismos, *Declaración sobre la protección contra la explotación y los abusos sexuales* (2015), línea de acción 3: "[...] se debe hacer lo posible por que la respuesta del Comité Permanente entre Organismos ante los casos de explotación y abusos sexuales incluya medidas de protección y reparación, en particular la prestación de asistencia adecuada a los supervivientes".

## Asistencia inmediata

Al recibir una denuncia de explotación y abusos sexuales, el mecanismo de denuncia comunitaria debe evaluar inmediatamente las necesidades del denunciante en materia de salud, seguridad y asistencia psicosocial. Según determine el Comité Directivo y en función de lo establecido en los procedimientos operativos estándar del mecanismo, la evaluación y la derivación de las víctimas a los servicios correspondientes podrán encomendarse al coordinador del mecanismo, un representante de un organismo miembro que esté debidamente capacitado en materia de asistencia a las víctimas, o una estructura pertinente de asistencia a las víctimas disponible en el lugar. Las víctimas y los denunciantes deben recibir asistencia y apoyo básicos de conformidad con sus necesidades personales derivadas directamente del presunto acto de explotación o abusos sexuales. La asistencia y el apoyo comprenderán atención médica, servicios jurídicos, apoyo para hacer frente a las repercusiones psicológicas y sociales de la experiencia vivida, y atención material inmediata, como alimentos, ropa y alojamiento de emergencia y seguro, cuando sea necesario. Se ha de atender inmediatamente a las necesidades de asistencia de carácter urgente y detectar y tratar las necesidades persistentes a través de evaluaciones posteriores.

## Asistencia de mayor duración

Aunque la prestación de asistencia inmediata y básica no depende de la sustanciación de una denuncia, si se demuestra la veracidad de la denuncia, corresponde prestar una asistencia más amplia a la víctima para que esta haga frente al amplio abanico de consecuencias que se derivan de la explotación o los abusos sexuales. Ello puede consistir, entre otras cosas, en prestar una asistencia más compleja y de mayor duración después de que la investigación institucional haya corroborado la denuncia. Por ejemplo, si una niña abandona sus estudios tras quedar embarazada a raíz de un acto de explotación y abusos sexuales, el mecanismo, en colaboración con los servicios de asistencia, puede ayudarla a inscribirse en programas de educación alternativa o formación profesional sobre competencias para la generación de ingresos a fin de que pueda valerse por sí misma y mantener a su hijo.

Para más información sobre la adquisición de competencias para la generación de ingresos, consulte la nota especial sobre medios de subsistencia al final de esta sección.

### El mecanismo de denuncia comunitaria debe:

Inmediatamente...

- Prestar asistencia médica urgente
- Atender a las preocupaciones urgentes de seguridad y protección
- Derivar a los menores a especialistas en protección del niño

... y posteriormente

- Determinar quiénes corren riesgos y por qué
- Organizar los riesgos por orden de prioridad (¿cuáles son los más urgentes?)
- Reducir los riesgos al mínimo (¿cómo responder?)



### Ejemplo

El mecanismo de la República Democrática del Congo evalúa las necesidades del denunciante inmediatamente después de recibir su denuncia. La derivación a los servicios médicos debe producirse en un plazo de 72 horas, y los sistemas de derivación oficiales (en los ámbitos de la protección del niño o la violencia de género, entre otros) deben activarse en esta primera fase. Tras examinar la denuncia y determinar si se refiere a un caso de explotación y abusos sexuales, se evalúan nuevamente las necesidades del denunciante para cerciorarse de que no es preciso prestar más asistencia inmediata y que la asistencia proporcionada es adecuada. En lo sucesivo, el mecanismo continúa vigilando las necesidades de asistencia y prestación de servicios de las víctimas.

## Evaluación preliminar de los servicios disponibles en el lugar

Al diseñar el mecanismo, los interlocutores deben identificar a los proveedores de servicios existentes en el lugar y definir un procedimiento de derivación que se coordine con los sistemas de prestación de apoyo disponibles. En general, el mecanismo de denuncia comunitaria debe:

- Evaluar los servicios disponibles y las deficiencias en materia de apoyo sanitario, jurídico, psicosocial y material;
- Elaborar un plan de derivación y una lista de organismos que pueden prestar asistencia inmediata y apoyo de mayor duración (consulte el ejemplo de procedimiento de derivación a los servicios de asistencia a las víctimas en el Anexo 4);
- Seleccionar facilitadores del apoyo que ayuden a las víctimas y los denunciantes a acceder a los servicios correspondientes;
- Definir normas de confidencialidad, recopilación de datos y coordinación con los proveedores de servicios; y
- Mantener un registro completo de los casos derivados (nombre, ubicación, tipo de proveedor, etc.) a fin de realizar un seguimiento de los mismos. El coordinador del mecanismo debe recibir una copia de cada caso de derivación.

El mecanismo se apoya en los servicios existentes en cada lugar para prestar asistencia. Todos los servicios de asistencia y apoyo para la protección contra la explotación y los abusos sexuales deben complementar las labores existentes de apoyo a las víctimas de abusos y violencia, en lugar de duplicarlas, e integrarse, en la mayor medida posible, en los programas puestos en marcha en el lugar. Si en el lugar se han establecido protocolos y prácticas de asistencia que cumplen las normas operativas mínimas, el mecanismo deberá integrar su procedimiento de derivación en los programas existentes. En el caso de que los servicios no cumplan las normas internacionales, los organismos miembros del mecanismo deberán acordar un protocolo normalizado de gestión clínica lo más pronto posible durante el desarrollo del mecanismo.



### Recursos

- En el documento *SEA Victim Assistance Guide* (2009) encontrará instrucciones para establecer un mecanismo de asistencia a las víctimas, que puede adaptarse al contexto del mecanismo de denuncia comunitaria.
- Consulte el modelo del Anexo 4 para definir el procedimiento que ha de seguir el mecanismo para derivar a las víctimas a los servicios de asistencia correspondientes.



### Consejo

El sistema de puntos focales del mecanismo incluirá a representantes de la red de asistencia a las víctimas a fin de garantizar la comunicación entre ambas estructuras.

## Servicios de asistencia

Al evaluar la necesidad de derivar a las víctimas a los servicios de asistencia, se deben tener en cuenta los siguientes aspectos:

### Respuesta médica y sanitaria

La atención sanitaria debe comprender, como mínimo: el examen físico y el tratamiento de las heridas; la prevención de enfermedades y embarazos no deseados; la recopilación de pruebas forenses mínimas; la elaboración de documentación médica; y el seguimiento del paciente. El personal sanitario debe saber en cuenta que es posible que las víctimas presenten heridas persistentes pero imperceptibles, especialmente si han sido objeto de violencia. Por último, el tratamiento médico debe dispensarse en un plazo de 72 horas para que las medidas anticonceptivas o el tratamiento del VIH sean eficaces.

### Salud mental y apoyo psicosocial

Se precisa asesoramiento y apoyo para superar las consecuencias psicológicas de los abusos sexuales, en particular los sentimientos de culpa, responsabilidad, vergüenza y temor. La asistencia psicosocial también engloba la gestión de los casos y la defensa de los intereses de los supervivientes para acceder a los servicios que necesitan, así como apoyo y asistencia para lograr su reintegración social. Los proveedores de servicios de salud mental presentes en el lugar deben recibir capacitación sobre la prestación de un apoyo ejemplar y ético a los supervivientes de la violencia de género, en particular la prestación de primeros auxilios psicológicos.

Para más información sobre los primeros auxilios psicosociales y la prestación de una asistencia basada en principios, consulte las directrices del Comité Permanente entre Organismos sobre la violencia de género (2015).

Al elaborar un plan de seguridad y protección, el mecanismo debe prestar atención al bienestar psicosocial de la víctima y del denunciante y tener en cuenta que algunas víctimas de explotación y abusos sexuales pueden ser condenadas al ostracismo debido a creencias culturales que estigmatizan a los supervivientes de abusos sexuales y, en particular, a quienes sufren tanto explotación como abusos sexuales.



### Ejemplo

La evaluación del proyecto piloto del Comité Permanente entre Organismos reveló que en ninguno de los dos lugares del proyecto se prestó asistencia adecuada para abordar el profundo rechazo que manifestaba la comunidad hacia los supervivientes de explotación y abusos sexuales; por ello, era preciso prestar asistencia de mejor calidad durante un periodo más largo. Muchas víctimas señalaron que los sistemas de justicia local actúan principalmente en contra del interés superior de la víctima cuando se trata de evitar su estigmatización u ostracismo, por ejemplo, al pretender que las mujeres abandonen el campamento en que se encuentran o contraigan matrimonio con el presunto infractor. El mecanismo debe abordar estas cuestiones, tanto de forma individual, prestando asesoramiento y apoyo material, como de manera preventiva a través de actividades de concienciación de la comunidad.

## Apoyo material

Se aconseja no prestar asistencia económica directa como forma de asistencia general, por cuanto la protección contra la explotación y los abusos sexuales no es un programa de indemnizaciones. Sin embargo, se debe ayudar a las víctimas y a los denunciantes a conseguir alojamiento, vestimenta y alimentos cuando la explotación o los abusos sexuales de que han sido objeto les impidan hacer uso de sus propios recursos.

## Respuesta en materia de seguridad

El mecanismo de denuncia comunitaria tendrá que ocuparse de las necesidades en materia de seguridad de las víctimas y los denunciantes de forma inmediata tras la recepción de la denuncia y posteriormente si fuera necesario. La respuesta debe abordar los riesgos que favorecieron inicialmente la explotación y los abusos sexuales, así como los riesgos adicionales derivados de la presentación de la denuncia. Una forma de reducir el riesgo a largo plazo es diseñar vías de acceso al mecanismo que sean seguras. Además, es preciso que un equipo de protección en materia de seguridad elabore un plan de seguridad inmediato en función de la evaluación del riesgo de cada denunciante. Por ello, durante el diseño del mecanismo, se debe identificar a todos los agentes relacionados con la protección y la seguridad, decidir qué agentes conviene que presten protección a las víctimas y coordinar sus funciones y responsabilidades respecto del mecanismo.

Para más información sobre las vías de acceso al mecanismo, consulte el Capítulo 3 de la sección B.



### Ejemplo

Con vistas a garantizar la seguridad de las víctimas de explotación y abusos sexuales en las zonas remotas de la República Democrática del Congo, el mecanismo del proyecto piloto puesto en marcha en el país creó un puesto de "acompañante de supervivientes" (*survivor accompanier*). La persona que ocupaba este puesto, seleccionada por el Comité Directivo de entre la red de puntos focales, ofrecía protección física a las víctimas y los denunciantes en una región en la que se enfrentaban al estigma y al rechazo de la comunidad.

El mecanismo de denuncia comunitaria debe prestar apoyo al organismo encargado de la investigación para que la persona denunciada no vuelva a establecer contacto con la víctima, por ejemplo, a través de la suspensión de la relación laboral del trabajador con el organismo interesado o de la adopción de medidas policiales, si procede. Es necesario implicar a los servicios de protección para que aporten sus conocimientos y presten apoyo.

El mecanismo de denuncia comunitaria debe defender las siguientes normas de seguridad:

- El personal de seguridad debe estar capacitado para llevar a cabo su labor, y comprender los límites de la función que asume;
- Los agentes de seguridad deben recibir capacitación sobre prevención y respuesta ante casos de explotación y abusos sexuales, en particular sobre los principios rectores de los mecanismos de denuncia comunitaria, los derechos humanos y las normas de conducta;



### Consejo

Para obtener orientación sobre la identificación de los riesgos de seguridad durante el registro de denuncias, consulte el documento *Building Safer Organizations Guidelines* (2007), elaborado por el Consejo Internacional de Organizaciones Voluntarias.

- Los agentes de seguridad deben saber que muchas víctimas y muchos denunciantes de explotación y abusos sexuales no desean que se tomen medidas de seguridad al respecto, pero no por ello deben desatender los problemas de seguridad en la comunidad.

## Respuesta jurídica

Con independencia del resultado de la denuncia de explotación y abusos sexuales o de que esta haya sido remitida a las autoridades nacionales para su tramitación por vía penal, los denunciantes y las víctimas tienen derecho a solicitar asistencia letrada en relación con su denuncia. Los proveedores de servicios jurídicos, en colaboración con el mecanismo, pueden ayudar a los denunciantes a lidiar con el procedimiento administrativo del organismo encargado de la investigación a fin de tramitar sus denuncias. También pueden ayudarlos a comprender cómo interponer una demanda civil o penal contra el presunto infractor con arreglo a las leyes nacionales.

Se debe identificar a los agentes presentes en el lugar, conseguir que participen en el desarrollo del mecanismo y coordinar sus funciones y responsabilidades inherentes al mecanismo. Entre estos agentes se cuentan los oficiales de protección, los proveedores de asistencia letrada como asistentes jurídicos y abogados, fiscales, jueces y miembros de un tribunal, y los agentes de la justicia tradicional como los ancianos o los dirigentes comunitarios.

El mecanismo debe abogar por que todos los agentes jurídicos informen a las víctimas y los denunciantes, de forma clara y sincera, sobre los procedimientos, limitaciones, ventajas y desventajas de todas las opciones jurídicas existentes, lo que comprende:

- Información sobre las medidas de seguridad en vigor que pueden evitar que el presunto autor de los hechos cause más daño;
- Información sobre los procedimientos, los plazos y cualquier deficiencia o problema que presenten las soluciones jurídicas nacionales o tradicionales (por ejemplo, que los mecanismos de justicia no observen las normas jurídicas internacionales);
- Asistencia disponible en caso de que se inicie un procedimiento judicial oficial o se otorguen reparaciones a través de los sistemas de justicia alternativa.

Existen mecanismos tradicionales o alternativos de solución de conflictos en muchos contextos humanitarios y es posible que algunas víctimas y denunciantes se decanten por esta opción. Si bien estos mecanismos reflejan las normas socioculturales de la comunidad y no siempre observan las normas internacionales relativas a la protección de las víctimas, se deben respetar las preferencias de la persona interesada. El mecanismo debe fomentar activamente la participación de los miembros de los sistemas de justicia tradicional en el desarrollo de los procedimientos de asistencia letrada del mecanismo y en los talleres de capacitación sobre explotación y abusos sexuales y derechos humanos.

## Capacitación de los proveedores de servicios

Los centros de atención, las personas y demás agentes que presten los servicios mencionados anteriormente deben comprender cabalmente el objetivo general del mecanismo de denuncia comunitaria, sus políticas y procedimientos, y el modo de recibir denuncias y transmitirlas al mecanismo. Cabe informar a los proveedores de servicios acerca del papel que han de desempeñar y las responsabilidades del organismo interesado para que no inicien una investigación independiente que pueda interferir con la investigación institucional. Asimismo, deberían recibir capacitación básica sobre la protección contra la explotación y los abusos sexuales y comprender cómo atender a las necesidades específicas de las víctimas de este tipo de actos.

**Ejemplo**

Los proveedores de asistencia que colaborarán con el mecanismo deben recibir capacitación sobre los aspectos específicos de la explotación y los abusos sexuales que afectarán a la prestación de sus servicios. Por ejemplo, la evaluación del proyecto piloto en la República Democrática del Congo señaló que, debido a dinámicas culturales y religiosas, los supervivientes de explotación y abusos sexuales sufren la discriminación de su comunidad y reciben un trato diferente del que se dispensa a los supervivientes de violencia de género. Este tipo de hallazgos han de orientar las medidas psicosociales y de seguridad que se adopten en favor de las víctimas de explotación y abusos sexuales.

## Comunicación con los denunciantes y las víctimas

La comunicación entre el denunciante y el organismo encargado de la investigación de su caso es una forma eficaz y directa de asistir a las víctimas. El hecho de saber que la denuncia está siendo tramitada y debidamente investigada y, sobre todo, recibir información sobre los resultados del caso puede contribuir a que la víctima se recupere y salga adelante. Por el contrario, si la víctima no recibe información del organismo encargado de la investigación, se sentirá desatendida y desprotegida, independientemente de que el organismo esté tramitando la denuncia de forma activa. La responsabilidad de comunicar información básica sobre el caso y las medidas adoptadas contra los autores de actos de explotación y abusos sexuales<sup>56</sup> recae en los organismos, quienes deberían considerar que la comunicación forma parte de la asistencia a las víctimas. Los mecanismos de denuncia comunitaria deben promover este punto de vista entre los organismos participantes.

**Recursos**

La plataforma común de denuncia desarrollada en el marco del proyecto piloto del Comité Permanente entre Organismos ofrece la posibilidad de realizar un seguimiento y consultar los detalles de la derivación de un denunciante a los servicios pertinentes.

**Consejo**

Para obtener una visión global del estado de las denuncias en el lugar y contribuir a la comunicación con las víctimas y los denunciantes, las labores de seguimiento y evaluación del mecanismo deben comprender el seguimiento de los casos derivados a los servicios de asistencia y de la información que se proporciona a los denunciantes y las víctimas.

<sup>56</sup> Comité Permanente entre Organismos, *Declaración sobre la protección contra la explotación y los abusos sexuales* (2015). Declaración de compromiso (2006), compromiso 9: "Informar periódicamente a nuestro personal y a las comunidades sobre las medidas adoptadas para prevenir y abordar los casos de explotación y abusos sexuales".

| PRESTACIÓN DE ASISTENCIA   |   | Dificultad  | Recomendación |
|--|---|---|---------------|
| ✗ Los organismos interpretan el término "beneficiario" de diferentes maneras, en particular en una situación de desplazamiento (es decir, fuera del contexto cerrado y controlado de un campamento). Esto puede provocar desacuerdo en cuanto a las personas que son objeto de "explotación y abusos sexuales" y, como consecuencia, denegarse la asistencia a las víctimas. | ➔ | ✓ La existencia de diversas definiciones de "beneficiario" no debe afectar a la respuesta de protección contra la explotación y los abusos sexuales. Los principios humanitarios deben constituir el fundamento de toda asistencia humanitaria, independientemente de la situación política o la identidad de la víctima. Por consiguiente, los debates institucionales sobre la definición del término "beneficiario" no deben primar sobre la prohibición de cometer actos de explotación y abusos sexuales, ni repercutir en la identificación de los supervivientes y la remisión de los casos a los organismos interesados y, más importante si cabe, no han de obstaculizar el acceso a asistencia. |               |
| ✗ No siempre se dispone de asistencia adecuada para abordar las consecuencias del embarazo o el VIH a largo plazo. Por ejemplo, en la mayoría de los países, la ciudadanía de los hijos de los supervivientes de explotación y abusos sexuales no está determinada por ley.  | ➔ | ✓ Si bien la prestación de asistencia de mayor duración no es actualmente una práctica común, la declaración del Comité Permanente entre Organismos de 2015 reforzó el compromiso de prestar asistencia adecuada a los supervivientes, lo que invita a los mecanismos de denuncia comunitaria a promover mejoras en las prácticas de prestación de asistencia.<br><br>✓ En los procedimientos operativos estándar del mecanismo, se deben indicar claramente los proveedores de asistencia de mayor duración y la asistencia disponible en el lugar.  |               |
| ✗ Es posible que las víctimas y los denunciantes no puedan disfrutar de los servicios de seguridad necesarios en las situaciones en que no se dispone de escoltas.   | ➔ | ✓ Todos los agentes (los interlocutores del mecanismo, el personal de seguridad y los proveedores de servicios) deben acordar en quién recae la responsabilidad de prestar protección física a las personas que requieren servicios de seguridad y deben establecer un calendario rotativo en los procedimientos operativos estándar del mecanismo a fin de que siempre exista un escolta disponible cuando se lo necesite.   |               |
| ✗ En ocasiones, las víctimas decidirán retirar una denuncia para llegar a un acuerdo amistoso, por ejemplo, obtener una indemnización a cambio de modificar o retirar sus declaraciones. Esta decisión no solo pone en peligro la investigación institucional, sino también la posibilidad de que las víctimas accedan a los servicios de asistencia necesarios.             | ➔ | ✓ El mecanismo de denuncia comunitaria no puede prestar asistencia cuando no se la solicita. Sin embargo, aunque un denunciante retire o cambie su denuncia a cambio de una indemnización, el mecanismo debe ofrecerle todos los servicios básicos en materia de salud, atención psicosocial y seguridad conforme a la evaluación de sus necesidades.<br><br>✓ Las campañas de información deben hacer hincapié en la importancia que reviste la presentación de denuncias para la comunidad, por ejemplo, transmitiendo el mensaje de que la presentación de una denuncia puede evitar que un miembro de la comunidad se convierta en objeto de explotación y abusos sexuales.                           |               |

| Dificultad   | Recomendación  |
|--|--|
| <p>✗ La prestación de asistencia letrada depende del marco jurídico del país receptor. Es posible que la asistencia que se preste no cumpla las normas internacionales debido, por ejemplo, a la existencia de un sistema jurídico corrupto o ineficiente.</p> <p>✗ Debido a las relaciones de poder entre los infractores y los supervivientes, la explotación y los abusos sexuales pueden tener un efecto perjudicial adicional tanto en las familias de los supervivientes como en los testigos del incidente.</p> <p>✗ Las normas internacionales actuales no son claras en cuanto al modo y el momento en que se deben remitir a las autoridades nacionales las denuncias de explotación y abusos sexuales que se refieren a casos constitutivos de delito.</p> <p>✗ Algunos lugares no disponen de servicios consolidados de asistencia a las víctimas de la violencia de género a los que podría vincularse el sistema de derivación de un mecanismo de denuncia comunitaria para la protección contra la explotación y los abusos sexuales.</p> <p>✗ Es posible que las víctimas desconozcan su derecho a asistencia o no sepan cómo ejercerlo.</p> | <p>✓ El mecanismo de denuncia comunitaria debe colaborar con los organismos participantes para fomentar la capacidad de los sistemas jurídicos locales, siempre en defensa de los derechos de las víctimas.</p> <p>✓ Si la legislación local no se ajusta a las normas internacionales de protección de los derechos humanos y/o la legislación nacional no considera ilegales determinados actos de explotación y abusos sexuales, los programas de concientización dirigidos a la comunidad afectada deberán hacer hincapié en la diferencia que existe entre la legislación de un país y los códigos de conducta institucionales (es posible que un acto de explotación y abusos sexuales no infrinja la ley, pero se considere "incorrecto" conforme al código de conducta que ha firmado el presunto infractor).</p> <p>✓ Al evaluar las necesidades y prestar asistencia, también se deben tener en cuenta las consecuencias de la explotación y los abusos sexuales en las familias de las víctimas y los testigos.</p> <p>✓ Corresponde al organismo encargado de la investigación decidir —a ser posible, teniendo en cuenta la voluntad de la víctima— si se debe remitir una denuncia de explotación y abusos sexuales a las autoridades nacionales para que se inicie, si procede, un procedimiento penal. La decisión de remitir un caso para que se inicien actuaciones penales no afecta al derecho del denunciante a recibir asistencia básica, lo que comprende medidas de seguridad y asistencia letrada. La prestación de asistencia y la decisión de remitir una denuncia son independientes.</p> <p>✓ Aunque la incoación de actuaciones penales por explotación y abusos sexuales es un método eficaz para exigir responsabilidades a los infractores, visto que el mecanismo no puede proporcionar asistencia directa a las víctimas, este debe asociarse con proveedores de asistencia profesionales y competentes en el lugar y definir procedimientos de derivación para prestar asistencia a los supervivientes de explotación y abusos sexuales. El mecanismo también debe promover la disponibilidad de suministros de emergencia para la protección contra la explotación y los abusos sexuales en las estructuras de asistencia a las víctimas de la violencia de género, como los estuches de profilaxis posteriores a la exposición (respuesta de emergencia ante la exposición al VIH). Si las estructuras carecen de suministros de emergencia, el mecanismo debe colaborar con los agentes de protección contra la violencia de género para poner en marcha este tipo de servicios.</p> <p>✓ Los programas de concientización deben servir, en parte, para informar a los beneficiarios acerca de los servicios de asistencia disponibles, el modo de acceder a ellos, su ubicación y su carácter gratuito. El mecanismo puede elaborar un diagrama que ilustre el procedimiento de derivación de las víctimas a los servicios de asistencia y pueda utilizarse en los cursos de capacitación para que el personal y los beneficiarios comprendan qué agentes se encuentran en el lugar y qué servicios están disponibles.</p> |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

## SECCIÓN D. Protección y asistencia

## CAPÍTULO 2

# ACTIVIDADES Y POLÍTICAS DE PREVENCIÓN



### Mejor práctica

El mecanismo debe participar en actividades de prevención de la explotación y los abusos sexuales y promover políticas institucionales que fomenten un entorno libre de explotación y abusos sexuales y se apliquen activamente.

Si bien la asistencia es un servicio que los mecanismos de denuncia comunitaria prestan a los denunciantes y supervivientes que han sido víctimas de la explotación y los abusos sexuales teniendo en cuenta su situación personal, las medidas de prevención se dirigen a toda la comunidad. El objetivo de la prevención es evitar que se produzcan actos de explotación y abusos sexuales a través de un cambio de comportamiento. Por ello, y para que se reciba un mensaje unificado sobre la prohibición de la explotación y los abusos sexuales en la zona geográfica de que se trate, las actividades y políticas de prevención deben estar dirigidas a toda la comunidad: a los posibles infractores y a los denunciantes y supervivientes por igual, así como a las autoridades gubernamentales y las comunidades receptoras.

Para más información sobre la prestación de asistencia individualizada, consulte el Capítulo 1 sección D.



### Información

Muchos compromisos en materia de protección contra la explotación y los abusos sexuales crean, de manera admirable, protocolos de actuación para responder a los actos de explotación y abusos sexuales. El objetivo del mecanismo en este contexto es evitar que se produzcan actos de explotación y abusos sexuales a través de la organización de actividades especiales de prevención.

La prevención suele considerarse el primer componente de un enfoque tripartito de protección contra la explotación y los abusos sexuales, que se completa con la respuesta que se adopta (es decir, la gestión y la investigación del caso) y el establecimiento de un mecanismo de denuncia. Sin embargo, la prevención constituye un aspecto estratégico primordial de un mecanismo de denuncia comunitaria al que debe otorgársele prioridad durante el diseño y mantenimiento del mecanismo.

### Preguntas difíciles de responder

Gran parte de la labor que un mecanismo y sus organismos participantes pueden desempeñar para poner coto a los incidentes de explotación y abusos sexuales consiste en fomentar la capacidad y circunscribir los factores de riesgo de las posibles víctimas. Es importante reducir su vulnerabilidad, pero los interlocutores no deben perder de vista la pregunta fundamental: *¿por qué los trabajadores humanitarios abusan de los beneficiarios?* Generalmente, es más fácil instruir y empoderar a la población afectada que, por ejemplo, modificar el desequilibrio de poder entre los géneros o la cultura de impunidad de una región; sin embargo, es preciso tener en cuenta estas cuestiones sociales para hacer frente a los factores de riesgo coadyuvantes y ofrecer una respuesta específica. La prevención de la explotación y los abusos sexuales debe formar parte de una respuesta integral y no centrarse únicamente en el comportamiento de las posibles víctimas: la atención debe concentrarse principalmente en disuadir a los posibles infractores de incumplir su deber de proteger a las personas que se encuentran bajo su cuidado.

La responsabilidad de poner en marcha muchas de las actividades y los procedimientos que se exponen a continuación recae en los organismos. El mecanismo de denuncia comunitaria debe coordinarse con los organismos para definir y promover medidas de prevención, y prestarles ayuda en el desarrollo de políticas internas más firmes si sus normas no se adecúan a las normas internacionales. Las labores de prevención del mecanismo consistirán, en gran medida, en velar por que los organismos cumplan sus obligaciones de prevención, contribuir a ello y, con objeto de transmitir mensajes coherentes, coordinar las actividades que se lleven a cabo.



#### Recursos

El mecanismo deberá consultar en todo momento los compromisos internacionales que se exponen en este capítulo y se incluyen en el Anexo 2 a fin de promover las siguientes mejores prácticas.

## Elaboración y difusión de políticas internas

Las políticas en materia de protección contra la explotación y los abusos sexuales y los códigos de conducta institucionales firmes son herramientas de prevención fundamentales, por cuanto constituyen el reglamento al que un organismo se referirá en última instancia para exigir responsabilidades a los infractores. Los organismos tienen la obligación de establecer este tipo de políticas y elaborar un plan de trabajo para aplicarlas<sup>57</sup>. El plan de trabajo debe recibir el respaldo y el apoyo de los altos directivos del organismo en cuestión y vincularse con las actividades y objetivos de rendición de cuentas para ejecutarse con éxito. La plena aplicación de las políticas de protección contra la explotación y los abusos sexuales (por ejemplo, realizar investigaciones completas y sancionar de forma efectiva a los autores demostrados de actos de explotación y abusos sexuales) envía un mensaje de prevención contundente tanto dentro como fuera de las organizaciones. Además, las políticas de denuncia de irregularidades deben acoger positivamente y de forma explícita la presentación de denuncias de buena fe sobre casos de explotación y abusos sexuales, y los organismos deben dejar claro a su personal que no se tomará ninguna medida en contra de los trabajadores que presenten tales denuncias<sup>58</sup>. Si se logra reducir el temor del personal a sufrir represalias por denunciar un caso, se fomentará la presentación de denuncias y se disuadirá a los posibles infractores.

<sup>57</sup> Normas operativas mínimas: Protección contra la explotación y los abusos sexuales cometidos por personal propio (2012), norma 1 ("Elaboración y aplicación de políticas eficaces"), indicador 1: "Existe una política que establece las normas de conducta, en particular en relación con los actos de explotación y abusos sexuales, y un programa de trabajo para aplicar dicha política".

<sup>58</sup> Declaración de compromiso (2006), compromiso 5: "Adoptar, en la medida de nuestras posibilidades, medidas adecuadas para proteger a las personas contra las represalias por haber denunciado casos de explotación y abusos sexuales que involucran a miembros de nuestro personal".

Además de establecer sus políticas internas, los organismos deben cerciorarse de que todo el personal humanitario —en todos los niveles de contratación y colaboración con el organismo— sea plenamente consciente de ellas<sup>59</sup>. Asimismo, deben asegurarse de que todos los nuevos empleados, voluntarios y contratistas comprendan sus funciones y responsabilidades, así como las de los demás, de proteger a los beneficiarios frente a la explotación y los abusos sexuales; las políticas y los códigos de comportamiento que deben observar; y las consecuencias de infringir las normas de conducta<sup>60</sup>. El mecanismo colaborará con los organismos en la difusión de sus políticas internas para que el personal y la comunidad afectada las asimilen en la mayor medida posible.

## Concienciación y supervisión adecuada del personal

La concienciación y el fomento de la capacidad del personal son herramientas de cambio de comportamiento que sirven de apoyo a la prevención de la explotación y los abusos sexuales. Entre otras cosas, se debe procurar que el personal participe en actividades de concienciación y/o capacitación sobre protección contra la explotación y los abusos sexuales y se observe un equilibrio de género entre el personal sobre el terreno, en especial durante las actividades en que pueden producirse casos de explotación y abusos sexuales<sup>61</sup>. Las actividades de capacitación harán hincapié en la obligación de denunciar las faltas de conducta y los casos de explotación y abusos sexuales, y recordar al personal que existen políticas de protección contra las represalias. La existencia de un código de conducta común entre los participantes del mecanismo puede contribuir a que la coordinación de las actividades de capacitación interinstitucionales sea más sencilla y eficaz.

Para más información sobre el contenido de las actividades de capacitación del personal, consulte el Capítulo 1 de la sección C.

La participación en actividades de capacitación sobre códigos de conducta (o similares) que aborden el tema de la protección contra la explotación y los abusos sexuales debe tenerse en cuenta en la supervisión y en las evaluaciones de desempeño del personal. En esta misma línea, las evaluaciones de los

altos directivos deben comprender su adhesión al compromiso de crear y mantener un entorno conducente a la prevención de la explotación y los abusos sexuales y promover la aplicación de los seis principios fundamentales<sup>62</sup>. El mecanismo debe servir para contribuir a la planificación e impartición de cursos de capacitación sobre la protección contra la explotación y los abusos sexuales, y para elaborar un código de conducta común, cuando así se le solicite.

Consulte la nota especial sobre códigos de conducta comunes de esta Guía.

59 *Normas operativas mínimas: Protección contra la explotación y los abusos sexuales cometidos por personal propio* (2012), norma 1, indicador 2: "Las políticas o normas de conducta han sido comunicadas a los miembros del personal y a los altos directivos (en la sede y sobre el terreno) en repetidas ocasiones (por ejemplo, a través de cursos de capacitación inicial y actualización)".

60 *Normas operativas mínimas: Protección contra la explotación y los abusos sexuales cometidos por personal propio* (2012), norma 6 ("Contratación eficiente y gestión del desempeño"), indicador 1: "La organización se cerciora de que todos los candidatos hayan firmado el código de conducta antes de ofrecerles un contrato". Consulte también el indicador 2 de la norma 7: "La capacitación sobre faltas de conducta (con mención específica de la explotación y los abusos sexuales) forma parte del proceso de iniciación y orientación". Declaración de compromiso (2006), compromiso 2: "Incorporar nuestras normas de protección contra la explotación y los abusos sexuales en los materiales de iniciación y orientación y los cursos de capacitación dirigidos a nuestro personal".

61 *Normas operativas mínimas: Protección contra la explotación y los abusos sexuales cometidos por personal propio* (2012), norma 7: "Establecimiento de mecanismos eficaces y amplios de concienciación del personal en materia de explotación y abusos sexuales".

62 *Normas operativas mínimas: Protección contra la explotación y los abusos sexuales cometidos por personal propio* (2012), norma 6, indicador 3: "Durante las labores de supervisión y las evaluaciones del desempeño, se comprueba, entre otras cosas, si se ha participado en cursos de capacitación sobre códigos de conducta (o similares) en los que se aborda el tema de la protección contra la explotación y los abusos sexuales" e indicador 4: "Las evaluaciones del desempeño de los altos directivos incluyen la adhesión al compromiso de crear y mantener un entorno conducente a la prevención de la explotación y los abusos sexuales y promover la aplicación del boletín ST/SGB/2003/13 o el código de conducta".

## Concienciación de la comunidad afectada

Los beneficiarios deben comprender sus derechos en materia de protección contra la explotación y los abusos sexuales, y las normas y los procedimientos de este ámbito que les incumben, en particular el modo de acceder al mecanismo. Cada organización debe definir expectativas claras en relación con la concienciación sobre la protección contra la explotación y los abusos sexuales y dar a conocer claramente sus objetivos, así como las herramientas y los materiales de capacitación, a las oficinas sobre el terreno<sup>63</sup>. Se deben organizar actividades especiales de divulgación dirigidas a mujeres y niños, escuelas, líderes religiosos y otros dirigentes comunitarios. Los mensajes que se transmitan deben hacer saber que los servicios son gratuitos y que no se espera que ningún beneficiario ofrezca algo a cambio, y poner de manifiesto las vías de acceso al mecanismo, así como información sencilla sobre la presentación y remisión de denuncias en los idiomas locales y/o de forma visual. El mecanismo debe ayudar a formular y difundir mensajes coherentes y consistentes con la participación de los organismos y los miembros de la comunidad.

Para más información sobre la concienciación de los beneficiarios, consulte el Capítulo 2 de la sección D.

### El papel del mecanismo en la comunicación con la comunidad

Una estrategia de prevención que el mecanismo de denuncia comunitaria puede controlar de forma independiente es mantener una comunicación activa con la comunidad. El mecanismo debe continuar comunicándose con las poblaciones afectadas y escuchando los problemas de protección contra la explotación y los abusos sexuales que perciben los beneficiarios, y orientar las actividades de prevención convenientemente. Mantener una estrecha relación con la comunidad simplificará la supervisión proactiva de los incidentes y las tendencias de explotación y abusos sexuales y garantizará la adopción de una respuesta adecuada.

## Contratación y verificación de antecedentes

Una forma eficaz de prevención es asegurarse de que los autores de actos de explotación y abusos sexuales no vuelvan a ser contratados ni desempeñen labores humanitarias en ningún organismo. Para evitar que se los vuelva a contratar en el mismo organismo, los departamentos de recursos humanos deben mantener registros completos de los procedimientos disciplinarios. Es conveniente —aunque más complicado en términos prácticos— recurrir a un sistema que registre los procedimientos abiertos contra cualquier trabajador, incluidos el personal contratado por períodos de corta duración, los trabajadores con contrato, los pasantes y los voluntarios. Para evitar que los autores de actos de explotación y abusos sexuales sean contratados en otros organismos, es preciso compartir información institucional interna, lo que puede entrar en conflicto con las políticas internas

63 *Normas operativas mínimas: Protección contra la explotación y los abusos sexuales cometidos por personal propio* (2012), norma 4 ("Comunicación eficaz y completa originada en la sede y dirigida al personal sobre el terreno sobre los resultados que se esperan obtener de la concienciación de los beneficiarios respecto de la protección contra la explotación y los abusos sexuales"), indicador 1: "La sede ha comunicado de manera detallada los resultados que se esperan obtener de las labores de concienciación de los beneficiarios sobre la protección contra la explotación y los abusos sexuales (incluida información sobre las normas de conducta y el mecanismo de denuncia de la organización)" e indicador 2: "La sede ha presentado ejemplos de herramientas y material de concienciación que pueden utilizarse en las actividades de concienciación de beneficiarios"; declaración de compromiso (2006), compromiso 9: "Informar periódicamente a nuestro personal y a las comunidades sobre las medidas adoptadas para prevenir y abordar los casos de explotación y abusos sexuales".

de confidencialidad y protección de datos, así como con la legislación nacional en materia de protección de la vida privada.

El hecho de que se vuelva a contratar a infractores plantea un grave problema de protección, en especial si estos se reincorporan al mismo organismo, ya que ello puede hacer mella en la confianza de los beneficiarios. Si los infractores vuelven a trabajar en el mismo campamento o en la misma zona, se enviará a la comunidad el mensaje de que los trabajadores humanitarios pueden explotar y abusar sexualmente de las personas con total impunidad. Asimismo, se coloca a la persona que denunció el incidente en una situación peligrosa, por cuanto es probable que a lo largo de una investigación el infractor se haga una idea razonable de la persona que pudo presentar la denuncia.



### Información

La contratación manifiesta de personas acusadas de explotación y abusos sexuales constituye uno de los mayores obstáculos para la presentación de denuncias y la participación de la comunidad en un mecanismo de denuncia comunitaria. Ello explica por qué, entre otras cosas, las labores de prevención —como promover la reforma de las prácticas de contratación de los departamentos de recursos humanos— están tan íntimamente relacionadas con la sostenibilidad y la eficacia de los mecanismos interinstitucionales de denuncia comunitaria.

Actualmente, no existe ningún acuerdo interinstitucional relativo al intercambio de expedientes disciplinarios internos para evitar la contratación de infractores, pero los organismos que participan en un mecanismo de denuncia comunitaria deben llegar a algún tipo de acuerdo al respecto. El mecanismo debe abogar por que los organismos soliciten a los candidatos referencias de sus antiguos empleadores a fin de evitar la contratación de aquellos a quienes se haya impuesto sanciones disciplinarias por incumplir el código de conducta de su antiguo empleador (en particular, por motivos de explotación y abusos sexuales). Asimismo, debe recomendar encarecidamente que el personal de recursos humanos verifique de forma exhaustiva los antecedentes penales del candidato, así como sus cualificaciones y certificados de empleo previo, antes de contratarlo<sup>64</sup>.



### Recursos

Comité Permanente entre Organismos, Grupo de Trabajo para la Protección contra la Explotación y los Abusos Sexuales, *Challenges and Options in Improving Recruitment Processes in the Context of Protection from Sexual Exploitation and Abuse by our own Staff* (2013).

64 *Normas operativas mínimas: Protección contra la explotación y los abusos sexuales cometidos por personal propio* (2012), norma 6, indicador 2: "Cada organización se compromete a mejorar su sistema de verificación de referencias y antecedentes de faltas de conducta". Según las directrices para la aplicación de las normas operativas mínimas del Comité Permanente entre Organismos (*Guidelines to Implement the Minimum Operating Standards for Protection from Sexual Exploitation and Abuse by UN and non-UN Personnel*, 2013), la política de contratación de una organización debe comprender la verificación de referencias, incluidos los antecedentes penales, para cumplir esta norma. Consulte también el compromiso 3 de la declaración de compromiso (2006): "Evitar que los responsables de actos de explotación y abusos sexuales vuelvan a ser contratados o desplegados sobre el terreno".

**Atención**

No hay consenso aún sobre la necesidad de que los organismos acuerden un conjunto de normas mínimas para evitar que se vuelva a contratar a autores de actos de explotación y abusos sexuales. Si los organismos participantes están dispuestos a adoptar medidas para evitar la contratación de infractores, el mecanismo debe colaborar con los departamentos de recursos humanos correspondientes a fin de unificar, en la mayor medida posible, las medidas que se adopten al respecto para así enviar un mensaje contundente contra la explotación y abusos sexuales.

## Cláusulas contractuales de protección contra la explotación y los abusos sexuales

Una de las principales deficiencias en materia de protección contra la explotación y los abusos sexuales es que no todos los organismos —en particular los asociados locales de menor tamaño que mantienen un contacto más directo con los beneficiarios— han suscrito compromisos para combatir la explotación y los abusos sexuales. Es posible subsanar esta deficiencia obligando a todos los asociados contractuales a cumplir los mismos compromisos de protección contra la explotación y los abusos sexuales a través de la inclusión de una cláusula de protección específica en sus contratos (consulte el modelo de cláusulas contractuales en el Anexo 4)<sup>65</sup>. Dicha cláusula debe referirse específicamente a la explotación y los abusos sexuales y no limitarse a una declaración de carácter general sobre el código de conducta. Además, estipulará que las normas contenidas en el boletín del Secretario General sobre la explotación y los abusos sexuales (o los compromisos equivalentes fuera del sistema de las Naciones Unidas<sup>66</sup>) se aplicarán a todas las partes contratantes y señalar las consecuencias jurídicas que acarrearía para una parte contratante el incumplimiento de sus obligaciones, entre las que cabe mencionar:

- La adopción de medidas preventivas frente a la explotación y los abusos sexuales;
- La investigación de las alegaciones conexas; y
- La adopción de medidas correctivas cuando se produzcan casos de explotación y abusos sexuales.

El mecanismo de denuncia comunitaria debe realizar una evaluación de todos los proveedores de ayuda existentes en el lugar, catalogar sus compromisos en materia de protección contra la explotación y los abusos sexuales (o señalar su inexistencia), y alentar a los asociados de mayor tamaño a firmar cláusulas de protección con los organismos que no han suscrito compromisos, así como velar por su cumplimiento. El mecanismo debe defender ante los organismos la terminación de los acuerdos de cooperación en los casos en que se infrinja la cláusula de protección contra la explotación y los abusos sexuales.

<sup>65</sup> Normas operativas mínimas: Protección contra la explotación y los abusos sexuales cometidos por personal propio (2012), norma 2 (“Acuerdos de cooperación”), indicador 1: “El boletín del Secretario General (ST/SGB/2003/13) o los códigos de conducta correspondientes se incluyen en las condiciones generales de contratación” e indicador 2: “Se han establecido procedimientos para que las entidades o personas que suscriban acuerdos de cooperación con el organismo hagan constar por escrito que conocen y observarán las disposiciones de la política de protección contra la explotación y los abusos sexuales”.

<sup>66</sup> El boletín del Secretario General sobre la explotación y los abusos sexuales (2003) y la declaración de compromiso (2006), que contienen las normas aplicables tanto a los organismos pertenecientes al sistema de las Naciones Unidas como a las entidades ajenas a él, se incluyen en el Anexo 2.

### El papel de los recursos humanos

Debido a que muchas estrategias de prevención institucionales requieren la participación del personal de recursos humanos (la firma de contratos o las políticas de contratación, por ejemplo), resulta conveniente incorporar responsabilidades en materia de protección contra la explotación y los abusos sexuales en las gestiones iniciadas con el personal. Una posibilidad es designar a un punto focal superior para la protección contra la explotación y los abusos sexuales para que ocupe un puesto en la oficina nacional de recursos humanos. Esa persona podrá comprobar si se han establecido los sistemas necesarios para realizar evaluaciones de desempeño que incorporen la protección contra la explotación y los abusos sexuales, si los trabajadores leen y comprenden las cláusulas de protección contra la explotación y los abusos sexuales y de denuncia de irregularidades antes de ser contratados, y si se efectúa la verificación de antecedentes de explotación y abusos sexuales durante el proceso de contratación. Cuando no sea factible crear este puesto, los oficiales de recursos humanos que asuman las tareas anteriores deberán, al menos, recibir capacitación sobre los principios de protección contra la explotación y los abusos sexuales.



#### Ejemplo

La evaluación del proyecto piloto del Comité Permanente entre Organismos observó que el personal institucional presente en los dos lugares del proyecto dudaba acerca de la política de denuncia de irregularidades de su organismo y el carácter directamente vinculante de la política de protección contra la explotación y los abusos sexuales (en los casos en que existiera) para todos los miembros del personal. La confusión sobre el carácter de estos documentos puede obstaculizar la presentación de denuncias e inducir al personal a creerse impune. La delegación de la responsabilidad de explicar estas políticas en el personal de recursos humanos permitirá asegurarse de que todos los nuevos miembros del personal reciban la información pertinente.

| PREVENCIÓN | Dificultad   | Recomendación  |
|------------|--|--|
|            | <p>✗ Los agentes sobre el terreno no suelen otorgar prioridad a las actividades de prevención porque no ofrecen una respuesta inmediata a las situaciones de emergencia (es decir, no "salvan vidas").</p> <p>✗ Muchas actividades de prevención recaen bajo la responsabilidad de los organismos, y el mecanismo no tiene ninguna autoridad sobre las medidas que estos adopten.</p> <p>✗ La falta de uniformidad entre las políticas institucionales puede dificultar la presentación de una única política clara contra la explotación y los abusos sexuales ante la comunidad.</p> | <p>✓ El mecanismo debe abogar periódicamente por que los organismos cumplan sus compromisos en materia de protección contra la explotación y los abusos sexuales, incluidos los compromisos de prevención, y prestar ayuda a los organismos cuando así lo soliciten.</p> <p>✓ El mecanismo debe liderar las actividades de prevención que requieran una coordinación interinstitucional, como la transmisión de mensajes a la comunidad o la redacción de un código de conducta común.</p> <p>✓ El mecanismo debe tomar la iniciativa y crear herramientas colaborativas de concientización que reflejen las políticas sobre protección contra la explotación y los abusos sexuales de todos los organismos participantes. De no existir una única política uniforme, el mecanismo debe recopilar todas las políticas existentes e informar de las diferencias entre ellas, al tiempo que ha de abogar por que todas las políticas cumplan las normas mínimas internacionales.</p> <p>✓ Aunque actualmente los procesos de contratación de los organismos no están en consonancia, los directores del Comité Permanente entre Organismos formularon recomendaciones en 2013 para mitigar los riesgos que conlleva en términos de responsabilidad la contratación de una persona que ha cometido actos de explotación y abusos sexuales (Véase supra). Además, la declaración del Comité Permanente entre Organismos sobre la protección contra la explotación y los abusos sexuales (<i>Declaración sobre la protección contra la explotación y los abusos sexuales</i>, 2015), por la cual se refuerza el compromiso de consolidar la respuesta que se debe dar a las denuncias de explotación y abusos sexuales, señala también que se deben adoptar medidas concertadas para poner en práctica las recomendaciones destinadas a impedir la recontratación de personas que fueron sancionadas por motivos de explotación y abusos sexuales. La declaración y las recomendaciones son herramientas útiles para promover prácticas adecuadas en materia de recursos humanos entre los organismos miembros.</p> |
|            |  | <p>✗ No existe actualmente una práctica normalizada para evitar que los autores de actos de explotación y abusos sexuales vuelvan a ser contratados, y las iniciativas para promover procedimientos estándares se ven obstaculizadas por las políticas institucionales de confidencialidad y protección de datos.</p>  |
|            |  |  |

## SECCIÓN D. Protección y asistencia

# NOTA ESPECIAL SOBRE LOS MEDIOS DE SUBSISTENCIA

### Definición

Los medios de subsistencia son los medios que permiten a las personas ganarse el sustento. Abarcan las capacidades, los bienes, los ingresos y las actividades de las personas necesarios para asegurar que se cubren sus necesidades vitales. Un medio de subsistencia es sostenible cuando permite a las personas hacer frente a, y recuperarse de, contratiempos y estrés (como desastres naturales y agitaciones económicas o sociales) y mejorar su bienestar y el de las futuras generaciones sin debilitar el medio ambiente o la base de recursos naturales\*. Los programas de subsistencia tienen por objeto enseñar a las personas a realizar actividades generadoras de ingresos como la agricultura, la carpintería y la ganadería a fin de empoderarlas y evitar que sean engañadas y se conviertan en objeto de explotación para obtener beneficios materiales.

\* Sitio web de la Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja ([www.ifrc.org/es/introduccion/disaster-management/de-la-crisis-a-la-recuperacion/que-son-los-medios-de-subsistencia/](http://www.ifrc.org/es/introduccion/disaster-management/de-la-crisis-a-la-recuperacion/que-son-los-medios-de-subsistencia/)).

Las actividades de subsistencia, que se relacionan directamente con la prevención de la violencia de género —y, por lo tanto, también con la protección contra la explotación y los abusos sexuales—, empoderan a la población afectada y reducen los factores de vulnerabilidad, impartiendo aptitudes comerciales a una población que, de lo contrario, sería vulnerable. Es más, en los lugares en que la pobreza constituye un verdadero factor de riesgo de explotación y abusos sexuales, los programas de subsistencia ofrecen medios concretos tanto para reducir la vulnerabilidad mediante la enseñanza de aptitudes comerciales y la generación de ingresos como para empoderar a los supervivientes durante su recuperación. El apoyo socioeconómico que se ofrece a través de los medios de subsistencia constituye al mismo tiempo un método de prevención de la explotación y los abusos sexuales y una forma de asistencia para los supervivientes.



### Importante

En esta Guía, la derivación a los programas de subsistencia se aborda de forma independiente porque constituye una estrategia de protección que abarca tanto el ámbito de la prevención como el de la asistencia. Aunque no se trata de la única estrategia de protección de la que disponen los mecanismos de denuncia comunitaria, los programas de subsistencia han dado buenos resultados en proyectos específicos. Antes de tomar una decisión al respecto, se deben evaluar otras posibles medidas para reducir la vulnerabilidad a la violencia de género, como las intervenciones relacionadas con los derechos en materia de salud sexual y reproductiva o las intervenciones de protección.

## Prevención

La provisión de medios de subsistencia, como parte de una respuesta integral en la que se tienen en cuenta otros factores de riesgo (como los estereotipos de género perjudiciales o la inseguridad), puede servir para reducir la vulnerabilidad a la explotación sexual. Este tipo de programa empodera económicamente y otorga una mayor independencia, lo que permite reducir los factores de riesgo de cualquier miembro de la comunidad. Además, se trata de un modelo sostenible, por cuanto los beneficiarios de un programa de subsistencia adquieren nuevas competencias que pueden transmitir a sus comunidades o llevarse consigo a otros lugares. Asimismo, la experiencia de trabajar de forma conjunta para adquirir competencias crea un ambiente relajado en el que los beneficiarios se sienten cómodos hablando entre ellos en un nuevo contexto social. Los programas de subsistencia pueden fomentar la presentación de quejas o la comunicación de problemas, en el caso de que los hubiera, ya que los participantes se sentirán más cómodos expresándose delante de este nuevo grupo social cohesionado al que pertenecen.



### Atención

El empoderamiento de las comunidades vulnerables puede contribuir a la prevención de incidentes de explotación y abusos sexuales, pero de ningún modo disminuye la responsabilidad institucional de luchar contra la causa profunda de la explotación y los abusos sexuales. Los medios de subsistencia pueden reducir determinados factores de vulnerabilidad que contribuirían a que un beneficiario fuera sometido a explotación y abusos sexuales, pero ello no disculpa en modo alguno el comportamiento del infractor y nunca debe utilizarse para tergiversar o distorsionar la verdadera causa de la explotación y los abusos sexuales, esto es, los trabajadores humanitarios que deciden abusar de beneficiarios. Las labores de prevención deben dar prioridad al cambio de comportamiento de los posibles infractores y no al comportamiento de las víctimas. Los programas de subsistencia deben formar parte de una estrategia de prevención integral (que incluya, por ejemplo, programas de concienciación del personal, protección del niño y capacitación sobre derechos en materia de salud sexual y reproductiva) destinada a abordar el mayor número posible de factores de riesgo de explotación y abusos sexuales.

## Asistencia

La provisión de medios de subsistencia también puede constituir una forma de asistencia directa para algunos supervivientes, en particular para los adultos que son objeto de explotación sexual. Cuando proceda, la derivación a este tipo de asistencia debe formar parte de un conjunto integral de servicios y corresponderse con las necesidades específicas del superviviente. Es imperativo que, al ofrecer asistencia en materia de medios de subsistencia, se salvaguarde también la identidad del superviviente, se lo proteja frente a la estigmatización y se efectúe un seguimiento continuo para asegurarse de que no volverá a ser explotado ni expuesto a riesgos por participar en un programa de subsistencia.

**Importante**

Por las mismas razones expuestas respecto del establecimiento de un mecanismo de denuncia comunitaria específico para la protección contra la explotación y los abusos sexuales, no es aconsejable que el mecanismo desarrolle un programa propio de subsistencia dirigido exclusivamente a supervivientes de explotación y abusos sexuales como parte de un paquete de asistencia. Este tipo de programas permite identificar fácilmente a los participantes y puede ponerlos en peligro. Por ello, cuando corresponda, el mecanismo debe optar por derivar a los supervivientes a programas de

Para más información sobre los inconvenientes que plantean los programas específicos de protección contra la explotación y los abusos sexuales, consulte el Capítulo 2 de la sección B.

Para más información sobre la integración con los mecanismos existentes, consulte el Capítulo 1 de esta sección.

subsistencia existentes en el lugar para que disfruten de sus ventajas y se reduzca la estigmatización al mínimo. El hecho de vincular el procedimiento de derivación a los servicios de asistencia del mecanismo con los programas de subsistencia preexistentes en el lugar evita la duplicación de esfuerzos.

**Repercusión social**

Las personas que participan en proyectos de subsistencia de carácter colaborativo pasan mucho tiempo juntas, realizando actividades que no solo les proporcionan ingresos, sino también apoyo psicosocial y un espacio seguro y de confianza en el que exponer sus problemas, obtener información e intercambiar historias sobre abusos y explotación, si lo desean. Al igual que los grupos reducidos de discusión y concienciación, estos encuentros pueden constituir una vía de acceso de confianza para denunciar incidentes de explotación y abusos sexuales.

Para más información sobre los grupos de discusión, consulte el apartado “Concienciación de la comunidad afectada” en el Capítulo 2 de esta sección.

**Ejemplo**

En Dollo Ado, Etiopía, un organismo puso en marcha de forma independiente un programa de subsistencia de bajo costo utilizando el material de desecho de los proyectos de alojamiento existentes en el lugar con miras a enseñar a las mujeres a construir taburetes, que luego podían vender. Las mujeres señalaron que disfrutaban aprendiendo una nueva competencia y valoraban los escasos ingresos que generaba, al tiempo que les entusiasmaba la nueva oportunidad de reunirse con otras mujeres de ideas afines en el campamento para llevar a cabo una actividad común. El ambiente colaborativo y la adquisición de una competencia generadora de ingresos aumentaron su confianza y la percepción de independencia, lo que supuso un paso firme hacia la reducción de la vulnerabilidad a la explotación y los abusos sexuales.

La derivación a programas de subsistencia no es adecuada en todos los contextos de respuesta. Por ejemplo, en los lugares en que el intercambio de sexo por ayuda no se debe directamente a la pobreza, sino a la presión social que se ejerce sobre las mujeres jóvenes, la enseñanza de competencias no constituye una respuesta adecuada. Del mismo modo, cuando los niños o las personas con discapacidad física son las principales víctimas de los abusos, es posible que los programas de adquisición de competencias no estén al alcance de los grupos de mayor riesgo. Cuando se examine la posibilidad de que un mecanismo de denuncia comunitaria pueda realizar derivaciones a programas de subsistencia, los interlocutores deberán determinar la viabilidad de dichos programas en el lugar en cuestión mediante consultas con la comunidad y las organizaciones locales.

Para más información sobre las consultas locales, consulte los Capítulos 2 y 3 de la sección A.



### Ejemplo

En la República Democrática del Congo, los registros del mecanismo de denuncia comunitaria demuestran que la mayoría de las denuncias de explotación y abusos sexuales (67%) están relacionadas con menores, razón por la cual se decidió no realizar derivaciones a programas de subsistencia. Por el contrario, el mecanismo de Melkadida optó por trabajar con un programa de subsistencia local después de que los resultados de una encuesta realizada en el lugar señalaran que la población local consideraba que los desequilibrios de poder entre los géneros y la pobreza propiciaban la explotación y los abusos sexuales.

Cuando esta posibilidad forme parte de un mecanismo de denuncia comunitaria, el mecanismo y sus asociados en la ejecución deberán definir el procedimiento de derivación a programas de subsistencia de forma clara y explícita en los procedimientos operativos estándar del mecanismo. El mecanismo ha de coordinarse con el grupo temático o sector encargado de la organización de los programas de subsistencia en el lugar con miras a acordar el modo en que los programas recibirán los casos que derive el mecanismo.

| DERIVACIÓN A PROGRAMAS DE SUBSISTENCIA |  | Dificultad  | Recomendación   |
|--|--|---|---|
|  |  | <p>✗ Debido al beneficio económico inherente de los programas de subsistencia, en el pasado hubo casos de beneficiarios que presentaban denuncias falsas de explotación y abusos sexuales para ser incluidos en programas de subsistencia.</p>  | <p>✓ Si el programa de subsistencia no ha sido concebido específicamente para víctimas de explotación y abusos sexuales (como se recomienda en la nota especial), el mecanismo no tendrá que preocuparse por la presentación de denuncias falsas de explotación y abusos sexuales para poder obtener ingresos. Cualquier persona puede participar en un programa amplio de subsistencia, por lo que los denunciantes de explotación y abusos sexuales podrán ser derivados a este tipo de programas, según corresponda.</p>   |
|  |  | <p>✗ Es posible que los interlocutores del mecanismo no otorguen prioridad a los programas de subsistencia debido a la sobrecarga de trabajo, sobre todo si consideran que estos programas constituyen una estrategia de prevención que no salva vidas de forma inmediata.</p>                  | <p>✓ El coordinador del mecanismo asumirá la responsabilidad de coordinar la derivación a los programas existentes, de modo que los interlocutores que no otorguen prioridad a la derivación a programas de subsistencia apenas tengan que invertir esfuerzos en ello.</p>  |
|  |  | <p>✗ Si se diseñan programas de subsistencia dirigidos exclusivamente a supervivientes de explotación y abusos sexuales, se expondrá a los participantes a la estigmatización, lo que puede disuadirlos de participar en actividades de subsistencia y demás actividades de empoderamiento.</p> | <p>✓ El mecanismo de denuncia comunitaria debe vincular los programas de subsistencia con programas de asistencia más amplios que no se limiten a la explotación y los abusos sexuales. Esto permitirá evitar la estigmatización del superviviente y puesto que los medios de subsistencia reducen un gran número de factores de vulnerabilidad, redundará en beneficio de los beneficiarios. Todos los beneficiarios pueden ser considerados posibles víctimas de explotación y abusos sexuales, por lo que el hecho de ser un superviviente de actos de explotación y abusos sexuales es solo uno de muchos criterios de selección de beneficiarios para programas de subsistencia.</p> |
|  |  | <p>✗ En algunos lugares, las personas que reciben ayuda material se exponen al riesgo de ser atacadas por los miembros de la comunidad.</p>   | <p>✓ Se deben realizar evaluaciones del riesgo antes de derivar a una persona a un programa de subsistencia. Quizás no sea conveniente derivarla a un programa de subsistencia (si existe uno en el lugar).</p>   |
|  |  | <p>✗ Es posible que en el lugar no se hayan puesto en marcha programas de subsistencia que se ajusten a las normas de supervisión, como la utilización de criterios de selección objetivos o la vinculación de las actividades con las necesidades del mercado local.</p>                       | <p>✓ Los programas de subsistencia no son imprescindibles para la prevención y la asistencia basadas en principios, y solo se debe recurrir a ellos si el mecanismo tiene la certeza de que resultarán beneficiosos para la comunidad.</p>  |





## SECCIÓN E

# Supervisión y evaluación del mecanismo



## SECCIÓN E. Supervisión y evaluación del mecanismo

# CAPÍTULO I

## SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN PARA EL REAJUSTE DE PROGRAMAS



### Mejor práctica

Un mecanismo de denuncia comunitaria debe disponer de un sistema que permita evaluar su funcionamiento, en particular las actividades de concienciación, los procedimientos de tramitación de denuncias, y las tendencias y los patrones generales de explotación y abusos sexuales. Por ende, gracias a la supervisión y la evaluación de su eficacia del mecanismo de denuncia comunitaria, se podrá reajustar periódicamente los programas para que el sistema siga siendo pertinente y atienda a las necesidades locales.

La supervisión y evaluación sistemáticas son imprescindibles para determinar si un mecanismo de denuncia funciona y se adapta al contexto local de forma adecuada, extraer enseñanzas y efectuar mejoras oportunas en el mecanismo y los programas humanitarios en general. Los datos de supervisión y evaluación deben proceder tanto de las consultas con las comunidades como del análisis estadístico de las denuncias y las actividades del mecanismo. Es preciso que la población afectada participe tanto en la recopilación de información como en el ajuste de los programas, ya que la principal prueba del éxito de un mecanismo es que la población lo utilice y esté satisfecha con él. Asimismo, es esencial entablar el diálogo con los organismos miembros acerca de la integración del mecanismo en sus procedimientos internos a efectos de que continúe recibiendo su apoyo y siendo sostenible.



### Importante

Cuando se reajustan los programas, los organismos miembros del mecanismo deben tener especialmente presente la eventualidad de que el mecanismo pueda poner en peligro a sus beneficiarios de forma involuntaria. El mecanismo debe tener cuidado con cualquier programa que pudiera estar estigmatizando a los denunciantes o supervivientes.

## Solicitud de observaciones durante las labores de supervisión

La opinión de los beneficiarios acerca de la calidad del mecanismo debe recabarse a través de grupos de discusión que fomenten una comunicación bidireccional y una participación plena. Sin embargo, el mecanismo también debe ofrecer medios para que las personas que prefieran no identificarse puedan dar su opinión de forma anónima. A tales efectos, se pueden realizar encuestas, a través de las cuales los beneficiarios también pueden denunciar situaciones o incidentes.



### Recursos

- Las encuestas sobre conocimientos, actitudes y prácticas realizadas antes, durante y después de una iniciativa pueden servir de referencia para evaluar la repercusión del mecanismo tras su establecimiento.
- Las encuestas de satisfacción de los beneficiarios también pueden aportar información valiosa para perfeccionar, adecuar o mantener un mecanismo de denuncia.

## Realización de ajustes

La realización de labores exhaustivas de supervisión y evaluación no pone fin al proceso. Un mecanismo eficaz de denuncia comunitaria ha de utilizar la información obtenida durante el proceso de evaluación para realizar las mejoras necesarias a la vista de los nuevos datos y observaciones recabados.



### Ejemplo

A finales de 2015, el 46% de las víctimas de explotación y abusos sexuales en el lugar en que se llevó a cabo el proyecto piloto de la República Democrática del Congo eran niños. El mecanismo realizó una encuesta sobre conocimientos, actitudes y prácticas que reveló que las mujeres y las niñas no comprendían el mecanismo de forma cabal y que las campañas de concienciación sobre la explotación y los abusos sexuales y los mecanismos de denuncia no habían llegado a ellas de forma eficaz. A partir de ese momento, el mecanismo redobró sus esfuerzos para reforzar los comités de mujeres en los campamentos e incrementar la capacitación de mujeres y niñas.



### Recursos

Utilice listas de verificación durante las actividades de implementación y capacitación, por ejemplo, para cerciorarse de que todas las tareas encaminadas a establecer y mantener un mecanismo de denuncia comunitaria se llevan a cabo de forma objetiva y oportuna. Una vez completadas, las listas de verificación también permiten llevar un registro claro de las medidas adoptadas y de los responsables de su adopción para evaluarlas más adelante. Consulte, por ejemplo, la hoja de recuento "Sexual Exploitation and Abuse Prevention & Response Tally Sheet" de HAP (disponible únicamente en inglés).

## Rendición de cuentas

La realización de ajustes adecuados en los programas no solo sirve para mantener la eficacia del mecanismo, sino también para rendir cuentas a la población afectada. Si los interlocutores del mecanismo solicitan la opinión de la comunidad respecto del mecanismo y luego realizan ajustes sobre esa base, los miembros de la comunidad entenderán que sus aportaciones son respetadas y revisten importancia. La falta de consideración y aplicación de sus opiniones —o la incapacidad para comunicarles de forma eficaz las razones por las cuales no se tuvieron en cuenta— puede menguar su confianza en el mecanismo y disuadirlos de participar en él.

## Ámbitos de supervisión

Es preciso realizar labores de supervisión y evaluación, y ajustar los programas consecuentemente, en tres ámbitos del mecanismo:

### I. Actividades de concienciación

*Un mecanismo de denuncia comunitaria debe evaluar la repercusión de las actividades de concienciación a fin de reproducir los métodos eficaces y mejorar aquellos que son ineficaces.*

El mantenimiento de registros sobre las actividades de concienciación organizadas en el lugar puede contribuir a la eficacia y sostenibilidad del mecanismo. Como mínimo, la confección de registros actualizados sobre las capacitaciones impartidas reducirá en gran medida la duplicación de esfuerzos y evitará el hastío del personal y la sobrecarga de información de los beneficiarios. Asimismo, favorecerá la aceptación del mecanismo a largo plazo. En los lugares en que el mantenimiento de datos constituye una práctica consolidada, los registros de actividades de concienciación pueden compararse con los registros de denuncias para analizar la repercusión de las actividades y los eventos de protección contra la explotación y los abusos sexuales a largo plazo. Los resultados pueden utilizarse para fundamentar los ajustes que se realicen en los programas y mejorar la eficacia general del mecanismo.



#### Consejo

**Reajuste de programas:** Si en cierto lugar se llevan a cabo actividades de concienciación de forma periódica, pero continúan produciéndose incidentes de explotación y abusos sexuales en la región, o las encuestas de beneficiarios no muestran una mejora en los conocimientos, la solución no es necesariamente aumentar la frecuencia de las actividades. El mecanismo debe examinar más detenidamente los factores de riesgo de explotación y abusos sexuales presentes en el lugar y determinar si es necesario reajustar el mensaje y/o el público al que se dirige. Esta es una buena oportunidad para fomentar la participación de la comunidad local en la elaboración de los programas del mecanismo.

**Recuerde:** La realización de más actividades de concienciación puede dar lugar a un incremento en el número de denuncias de explotación y abusos sexuales, no porque hayan aumentado los incidentes de este tipo, sino porque los beneficiarios acceden con más facilidad al mecanismo de denuncia o han ampliado sus conocimientos al respecto. Un análisis adecuado de las tendencias tendrá en cuenta los picos de denuncia que reflejan el éxito de las labores de concienciación (es decir, un mayor uso del mecanismo).



### Ejemplo

Desde la puesta en marcha del proyecto piloto en la República Democrática del Congo y el inicio de las actividades de concienciación, el mecanismo recibió 41 denuncias de explotación y abusos sexuales en un periodo de ocho meses. Esta cifra sorprende, pero no indica un incremento repentino de los incidentes de explotación y abusos sexuales en la República Democrática del Congo (algunas denuncias se referían a incidentes ocurridos hace dos años). Antes bien, demuestra positivamente que un mecanismo de denuncia puede recibir un número extraordinario de denuncias si los beneficiarios conocen sus derechos y saben cómo acceder al mecanismo.

El hecho de que las labores de concienciación sobre protección contra la explotación y los abusos sexuales no se comprendan cabalmente puede dar lugar a una aplicación ineficaz de los programas y, con ello, provocar la pérdida de confianza de la población afectada y el desperdicio de dinero y recursos y, en última instancia, crear un mecanismo insostenible. Una buena práctica en lo que atañe a la recopilación de información es utilizar encuestas de satisfacción de los beneficiarios y encuestas sobre conocimientos, actitudes y prácticas antes, durante y después de una iniciativa. Este tipo de encuestas permite recabar de forma directa la opinión de los beneficiarios acerca de la eficacia del mecanismo, por ejemplo, qué prácticas les benefician y cuáles no.



### Información

#### Contenido de las encuestas:

- Las preguntas que se incluyen en las encuestas de satisfacción o percepción dirigidas a los beneficiarios abarcan desde la pertinencia del mecanismo para la situación personal del encuestado y el grado de información proporcionada por el mecanismo o el organismo encargado de la investigación respecto de una denuncia, hasta la satisfacción del encuestado con la tramitación de los casos de explotación y abusos sexuales.
- Las encuestas sobre conocimientos, actitudes y prácticas permiten evaluar los conocimientos acerca de los canales de denuncia del mecanismo, la percepción de la probabilidad de que determinadas personas cometan actos de explotación y abusos sexuales, y las actitudes hacia los supervivientes de explotación y abusos sexuales. Las pruebas de conocimientos y concienciación deben realizarse en una etapa temprana de la puesta en marcha del mecanismo a fin de establecer una referencia que permita realizar comparaciones en el futuro.



### Consejo

Si bien es importante recabar datos sobre los conocimientos y la percepción de los beneficiarios durante el diseño del mecanismo, las opiniones pueden cambiar con el tiempo como resultado de la interacción de los beneficiarios con el mecanismo y los cambios de población. Es fundamental que, con miras a capturar los cambios que se produzcan en las actitudes y la comunidad, las labores de recopilación de información se lleven a cabo de forma periódica.

Si bien el mecanismo puede destinar una cantidad considerable de tiempo y recursos a realizar un seguimiento de la repercusión de los programas de concienciación sobre la protección contra la explotación y los abusos sexuales en la comunidad afectada, corresponde principalmente a los organismos determinar si la concienciación del personal ha aumentado gracias a los cursos de capacitación internos. A menos que los organismos acuerden unificar sus cursos de capacitación sobre la protección contra la explotación y los abusos sexuales, el personal de los diferentes organismos que actúan en un mismo lugar presentará diferentes grados de concienciación al respecto. Actualmente, pocos organismos disponen de un sistema de supervisión estructurado que permita realizar un seguimiento de la actitud y el comportamiento del personal respecto de la explotación y los abusos sexuales. El mecanismo debe colaborar con los organismos en el lugar para supervisar y realizar un seguimiento de las sesiones de capacitación del personal con objeto de mantener una visión integral de los conocimientos en el lugar, evitar la duplicación de esfuerzos, y subsanar las lagunas de conocimiento que se observen.



### Información

Muchos organismos llevan a cabo actividades de capacitación del personal sobre la protección contra la explotación y los abusos sexuales, que son dignas de encomio. Sin embargo, cabe determinar si estas actividades producen el efecto deseado, es decir: un cambio de comportamiento que erradique los incidentes de explotación y abusos sexuales. Para ser eficaces, las actividades de capacitación deben adaptarse a los contextos locales y explicar adecuadamente las políticas institucionales en materia de protección contra la explotación y los abusos sexuales, así como las consecuencias de infringirlas (las labores de supervisión y evaluación pueden contribuir a determinar si la capacitación ha dado buenos resultados, examinando las mejoras en el grado de concienciación).

Sobre la base de la información obtenida a través del mantenimiento de registros completos, el seguimiento de datos y la comunicación con los interlocutores, el mecanismo puede realizar ajustes en sus programas para asegurarse de que sus actividades de concienciación continúen siendo pertinentes, subsanar las lagunas de conocimiento y utilizar métodos socialmente apropiados.

## 2. Tramitación de las denuncias

*Un mecanismo de denuncia comunitaria debe comprobar periódicamente si se cumplen los plazos y los procedimientos establecidos en sus procedimientos operativos estándar.*

Los mecanismos de denuncia comunitaria son sistemas de autosupervisión y, como tales, deben verificar periódicamente si desempeñan su cometido de forma eficaz. Aunque el mecanismo deja de ejercer un control directo sobre la denuncia cuando esta se remite al organismo interesado a efectos de seguimiento, existen numerosos aspectos que el mecanismo puede y debe supervisar. Los aspectos más importantes de la tramitación de las denuncias son el respeto de los plazos, la remisión de las denuncias a las entidades correspondientes, y la transmisión de información significativa a los denunciantes y supervivientes.

### Plazos

El mecanismo de denuncia comunitaria debe comprobar de forma periódica si los procedimientos se siguen con arreglo a los plazos señalados en sus procedimientos operativos estándar, lo que comprende la remisión de denuncias, la derivación de los beneficiarios a los servicios de asistencia o las responsabilidades en materia de denuncia, por ejemplo. La remisión puntual de las denuncias es, sin duda, un aspecto importante de la rendición de cuentas ante los beneficiarios y el organismo interesado, pero todos los plazos son significativos. Los retrasos frecuentes en las tareas del mecanismo, aunque parezcan de poca importancia o inocuos, pueden reflejar problemas más generales y no deben pasarse por alto.



### Información

Los retrasos en la tramitación de denuncias pueden indicar la existencia de problemas de mayor envergadura en un mecanismo, como la insuficiencia de personal o incluso una corrupción generalizada. La causa de los retrasos debe investigarse en el marco de las labores periódicas de supervisión y evaluación del mecanismo.

### Remisiones

El mecanismo de denuncia comunitaria debe vigilar que las denuncias lleguen efectivamente a la unidad del organismo encargado de la investigación de casos de explotación y abusos sexuales<sup>67</sup>, y que los casos se cierren en un plazo adecuado. Tras remitir las denuncias al organismo interesado, el mecanismo depende de dicho organismo para obtener información sobre el estado de las denuncias. El mecanismo debe documentar toda la información que reciba sobre los casos de explotación y abusos sexuales con miras a obtener una visión global de la tramitación de las denuncias en el lugar. Esta labor de supervisión permite al mecanismo rendir cuentas ante la población afectada y, de forma más general, mejorar la protección contra la explotación y los abusos sexuales en el lugar promoviendo, con conocimiento de causa, la mejora del proceso de tramitación de denuncias.



### Recursos

Una evaluación intermedia es una práctica común que se utiliza para evaluar la eficacia y el éxito de un programa después de haber estado activo durante un tiempo determinado. El mecanismo puede evaluar su procedimiento de remisión de este modo.

Como fundamento de la cooperación interinstitucional en materia de protección contra la explotación y los abusos sexuales, el mecanismo debe coordinar la información que se transmite a los supervivientes y denunciantes y mantenerse al corriente del número total de casos abiertos en un lugar. Sin embargo, resulta difícil mantener un registro actualizado del estado de los casos si las unidades de investigación de los organismos no transmiten información al respecto. Por ello, siempre que sea posible y de conformidad con las políticas y los procedimientos internos de investigación, el mecanismo debe alentar a los organismos a proporcionar la siguiente información:

<sup>67</sup> Los procedimientos operativos estándar de alcance mundial instan al coordinador del mecanismo a solicitar un acuse de recibo de todas las denuncias de explotación y abusos sexuales que se remitan y a alentar al organismo en cuestión a confirmar, en un plazo de dos días hábiles, que la denuncia ha sido recibida y que no se requiere ninguna actuación adicional por parte del coordinador del mecanismo.

### Información que se espera que proporcionen los organismos

1. En qué fecha recibió la denuncia la unidad de investigación del organismo;
2. En qué fecha se inició la investigación (si se hizo), o si se determinó que no existían motivos suficientes para iniciarla;
3. En qué fecha concluyó la investigación;
4. Qué resultados se obtuvieron; y
5. Si se comunicaron los resultados (o cualquier tipo de información) al superviviente (y cuándo)\*.

\* Los procedimientos operativos estándar de alcance mundial para la cooperación interinstitucional a través de mecanismos de denuncia comunitaria, que acordaron los organismos a nivel de las sedes, alientan a los organismos participantes a proporcionar al mecanismo información básica sobre el estado de los casos.

El mecanismo de denuncia comunitaria debe llevar un registro de todas las denuncias que recibe, incluidas las denuncias no relacionadas con casos de explotación y abusos sexuales. Para que la población afectada confíe en el mecanismo, todas las denuncias —se refieran o no a casos de explotación y abusos sexuales— deben ser examinadas, registradas y transferidas al organismo o grupo temático pertinente para su seguimiento. Es conveniente realizar un seguimiento de las denuncias que no se refieren a casos de explotación y abusos sexuales a fin de supervisar el sistema en su conjunto y cumplir así las normas de rendición de cuentas.



#### Importante

Debido a que es inevitable que un mecanismo de denuncia comunitaria reciba denuncias no relacionadas con la explotación y los abusos sexuales, y el grado de seguimiento que se dé a las denuncias y la información que se proporcione a los beneficiarios repercutirá en la calidad del mecanismo a ojos de la comunidad. Si el mecanismo está capacitado para hacerlo —y en especial si el Comité Directivo ha decidido establecer un mecanismo amplio de rendición de cuentas, en lugar de un mecanismo específico para la denuncia de casos de explotación y abusos sexuales—, debe supervisar la tramitación institucional de las denuncias ajenas a la explotación y los abusos sexuales.

#### *Transmisión de información*

El mecanismo de denuncia comunitaria también debe supervisar si los beneficiarios reciben información suficiente desde su primer contacto con el mecanismo. La transmisión de información a los beneficiarios —ya se trate de denunciantes, supervivientes o de cualquier otra persona— debe constituir una prioridad para el mecanismo por tratarse de un medio de fomento de la confianza y rendición de cuentas. Durante las labores de supervisión y evaluación, cabe comprobar si el mecanismo mantiene una comunicación periódica y suficiente con los beneficiarios con quienes interactúa.



#### Consejo

El mecanismo debe mantener registros completos de las remisiones realizadas y el estado de los casos para poder proporcionar información veraz y fidedigna a los beneficiarios.

Tras evaluar sus procedimientos de tramitación de denuncias, el mecanismo debe tomar nota de los ámbitos en que los resultados han sido insatisfactorios y efectuar ajustes en consecuencia.

### 3. Tendencias y patrones de explotación y abusos sexuales

*La supervisión de los incidentes de explotación y abusos sexuales permite a los interlocutores del mecanismo observar las tendencias y patrones de explotación y abuso en un lugar y efectuar ajustes específicos en función de las necesidades de la comunidad afectada.*

Los datos de incidentes de explotación y abusos sexuales deben recopilarse y analizarse de manera inteligente y utilizarse de forma eficaz. Un gran número de organizaciones y programas han racionalizado sus prácticas de recopilación de datos de supervisión y evaluación. La clave consiste en analizar los datos correctamente y aplicar los conocimientos adquiridos con objeto de realizar los cambios necesarios para corregir las deficiencias del programa. Las labores de supervisión y evaluación, por ejemplo, pueden revelar factores específicos de riesgo y vulnerabilidad, que pueden abordarse realizando mejoras específicas en el mecanismo o a través de determinados programas de asistencia en el lugar. La comprensión de este tipo de patrones en una región puede explicar a los interlocutores del mecanismo las razones por las cuales ocurren actos de explotación y abusos sexuales en esa zona en concreto y favorecer la puesta en marcha de actividades de reducción del riesgo.



#### Importante

**Si un método es ineficaz, no vuelva a utilizarlo:** El mecanismo de denuncia comunitaria debe cerciorarse de que la información recabada durante las labores de supervisión y evaluación se comunique a las personas con capacidad para realizar los ajustes necesarios en los programas. Ya se trate del coordinador del mecanismo, los responsables del grupo temático en el lugar o los jefes de misión de los organismos participantes, el mecanismo de denuncia comunitaria tiene la obligación de compartir los datos de supervisión y evaluación con las partes interesadas para que se puedan realizar ajustes eficaces en los programas. Un mecanismo que no sea capaz de realizar ajustes conforme a la nueva información recibida, en especial a largo plazo, no abordará de forma eficaz los problemas de explotación y abusos sexuales en el lugar.

Un paso previo a la evaluación de las tendencias de explotación y abusos sexuales es asegurarse de que la recopilación de datos se realice de forma eficaz. Los datos de seguimiento deben incluir la frecuencia de presentación de denuncias, el tipo de denuncias recibidas, la asistencia prestada a los denunciantes y supervivientes, y todo tipo de información que permita al mecanismo obtener una visión general de la explotación y los abusos sexuales en el lugar. Todos los datos de las denuncias recibidas deben desglosarse por sexo, edad, tipo de denuncia y otros factores pertinentes para comprender la repercusión en grupos específicos y localidades concretas.

Los datos deben recopilarse utilizando un formato normalizado. Dado que el mecanismo está basado en la coordinación interinstitucional y que los datos pueden registrarse en varios sitios, se debe realizar un esfuerzo para normalizar los informes de datos a fin de favorecer la comparación entre diferentes regiones y países. Si no se dispone de datos coherentes y completos, es sencillamente imposible comprender el problema de forma cabal, establecer una referencia para definir intervenciones y evaluar sus repercusiones, o detectar tendencias preocupantes. Un mecanismo de denuncia comunitaria con organismos miembros activos y

una práctica arraigada de seguimiento de datos puede remediar esta situación creando un formato de denuncia común y compartiendo los datos de que dispone para comprender el verdadero alcance de la explotación y los abusos sexuales en una zona determinada.



### Atención

La falta de datos completos y coherentes de incidentes de explotación y abusos sexuales es un problema recurrente. Los organismos tal vez documenten las denuncias que los beneficiarios presentan contra los miembros de su personal, pero pocas veces comparten o cotejan esa información con los datos de otros organismos. Además, los datos recopilados no son uniformes. Los puntos focales del mecanismo encargados de recibir las denuncias en persona deben estar debidamente capacitados para completar los formularios normalizados de denuncia de incidentes a fin de que los datos recopilados en un mismo organismo sean coherentes.



### Información

Todos los datos que se compartan tanto dentro como fuera del mecanismo deben anonimizarse en la mayor medida posible para garantizar la seguridad de los denunciantes y supervivientes. Además, las personas que tengan acceso a información confidencial sobre las denuncias deberán firmar acuerdos de confidencialidad.

## Plataforma común de denuncia

La plataforma común de denuncia es una herramienta de supervisión y evaluación desarrollada en el marco del proyecto piloto para la protección contra la explotación y los abusos sexuales que el Comité Permanente entre Organismos llevó a cabo entre 2013 y 2015. Se trata de una base de datos que se utiliza para registrar y realizar un seguimiento de todas las denuncias recibidas, las derivaciones de supervivientes a proveedores de servicios de asistencia, las remisiones de denuncias de explotación y abusos sexuales a las unidades de investigación, y la transmisión de información a los supervivientes. La plataforma permite que los mecanismos de denuncia comunitaria normalicen el proceso de recopilación de datos, organicen las denuncias y las actualicen conforme reciben información nueva. Asimismo, sirve para supervisar las actividades de concienciación del personal y de los miembros de la población afectada y reunir información sobre los efectos de dichas actividades en los conocimientos y el comportamiento de las personas. El personal del mecanismo puede utilizar la plataforma para conocer en qué localidades las actividades de concienciación dan buenos resultados, compararlas con aquellas en que ocurre lo contrario, y realizar mejoras específicas. Por ejemplo, es posible que en aquellos lugares donde se organizan muchas actividades, pero el grado de concienciación es bajo sea necesario modificar el mensaje para que se adapte mejor a la cultura.



### Información

Si se almacena información relacionada con las denuncias en un soporte físico, es necesario adoptar precauciones en materia de confidencialidad. Del mismo modo, si la información se almacena en línea, será preciso adoptar medidas especiales de protección de la confidencialidad y examinar las cuestiones relativas a los privilegios e inmunidades. Los mecanismos de denuncia comunitaria que deseen crear una base de datos de denuncias, solicitar una plataforma común de denuncia para usos específicos o examinar otras opciones de almacenamiento seguro pueden ponerse en contacto con el servicio de asistencia del Grupo de Trabajo del Comité Permanente entre Organismos para la Rendición de Cuentas a las Poblaciones Afectadas y la Protección contra la Explotación y los Abusos Sexuales a través de la dirección de correo [helpdesk-aap-psea@unhcr.org](mailto:helpdesk-aap-psea@unhcr.org).

Encontrará información sobre la confidencialidad en el Capítulo 4 de la sección B de esta Guía”.

### Comunicación bidireccional entre el coordinador y los puntos focales del mecanismo

El coordinador ha de ser la persona que disponga de una visión más global sobre las cuestiones y tendencias de explotación y abusos sexuales en el lugar. Con frecuencia, los puntos focales institucionales del mecanismo, en particular aquellos que organizan actividades de concienciación, estarán en contacto constante con los beneficiarios. Por ello, es fundamental que estos agentes comparten sus conocimientos sobre protección contra la explotación y los abusos sexuales. Los puntos focales deben compartir sus impresiones personales y las observaciones de la comunidad con el coordinador, mientras que este último debe transmitir información anonimizada sobre los patrones y las tendencias de explotación y abusos sexuales en el lugar a los representantes de los organismos miembros para que estos puedan adoptar medidas específicas y elaborar mensajes con fundamento.

### Utilidad de las tendencias de explotación y abusos sexuales

La detección de tendencias y patrones de explotación y abusos sexuales es fundamental para realizar mejoras concretas en los programas. Al utilizar un procedimiento normalizado de recopilación de datos y poseer una visión global de la explotación y los abusos sexuales, el mecanismo de denuncia comunitaria puede determinar qué agentes se precisan para adoptar respuestas específicas (por ejemplo, incluyendo el riesgo de explotación y abusos sexuales en las listas de vulnerabilidad). Obsérvese como ejemplo que, aun cuando es importante consultar y capacitar a los coordinadores de los grupos temáticos desde la fase de diseño del mecanismo, se debe aumentar la participación de grupos determinados si las labores de supervisión y evaluación revelan la existencia de un número desproporcionado de casos de explotación y abusos sexuales o un aumento de los mismos, por ejemplo, en los centros de distribución de alimentos. Corresponde al mecanismo de denuncia comunitaria informar a los representantes de los distintos agentes en el lugar de la existencia de casos de explotación y abusos sexuales en su esfera de responsabilidad. La información que se comparta sobre las denuncias no debe incluir ningún detalle confidencial o sensible sobre el caso.

Para más información sobre la capacitación de los coordinadores de los grupos temáticos, consulte los Capítulos 1 de la sección A y 1 de la sección C.



### Información

El análisis de las tendencias de explotación y abusos sexuales no solo debe evaluar la eficacia de las actividades del mecanismo, sino también examinar en líneas generales la medida en que los programas de asistencia contribuyen al riesgo de explotación y abusos sexuales. Por ejemplo, algunas personas necesitadas de asistencia pueden quedar expuestas a la explotación si no reciben asistencia debido a la aplicación deficiente de los criterios de selección. El mecanismo de denuncia comunitaria debe trabajar con los coordinadores de los principales grupos temáticos para averiguar qué actividades programáticas pueden poner en peligro a los beneficiarios y ajustar los programas convenientemente.

Además de señalar los ámbitos en que se deben realizar mejoras específicas, se deben compartir generalmente datos anonimizados sobre los incidentes y las tendencias de explotación y abusos sexuales con el coordinador de asuntos humanitarios, los grupos temáticos pertinentes, las unidades de investigación de los organismos miembros y los órganos del Comité Permanente entre Organismos especializados en protección contra la explotación y los abusos sexuales, a fin de que conozcan la magnitud y el alcance de la explotación y abusos sexuales en cada contexto de respuesta humanitaria en particular y puedan actuar en consecuencia. Antes de compartir datos sobre tendencias, se deben eliminar todos los detalles que puedan utilizarse para identificar a los denunciantes, los supervivientes o las personas denunciadas.



### Importante

El mecanismo debe celebrar reuniones periódicas con los interlocutores para crear una plataforma que permita detectar y examinar las tendencias de explotación y abusos sexuales. A través de debates participativos e interactivos entre los agentes participantes se pueden descubrir patrones, detectar lagunas y definir soluciones con más éxito que con cualquier programa o gráfico.

La existencia de múltiples denuncias contra los miembros del personal de un mismo organismo puede revelar que la explotación y los abusos sexuales se han convertido en un problema institucional para ese organismo. Para el mecanismo, la solución no debe consistir en interrumpir sus relaciones de trabajo con el organismo en cuestión, decisión que podría comprometer de forma significativa su capacidad de actuación. En su calidad de defensor de las mejores prácticas para prevenir y combatir la explotación y los abusos sexuales, el mecanismo ha de fomentar la capacidad de sus miembros y fortalecer la rendición de cuentas de la comunidad humanitaria. Ante la posible institucionalización de los comportamientos de explotación y abusos sexuales, el mecanismo debe centrar sus esfuerzos en la promoción de la protección contra la explotación y los abusos sexuales, las actividades de prevención y los programas de capacitación encaminados a provocar un cambio de comportamiento.

Los interlocutores del mecanismo deben recordar que la explotación y los abusos sexuales constituyen, ante todo, un problema de rendición de cuentas de toda la comunidad humanitaria, en el que un miembro del personal decide conculcar los derechos de un beneficiario, así como las políticas y el código de conducta de su organismo. El organismo que emplea al personal infractor se encuentra en la mejor posición para poner fin a los abusos mediante la aplicación efectiva de su código de conducta y evitar que se cometan más actos de este tipo a través de la imposición de sanciones disciplinarias a los infractores demostrados. Una parte de las labores de ajuste de los programas consiste en detectar aspectos problemáticos en toda la infraestructura del mecanismo e instar a los organismos a que realicen los ajustes correspondientes a nivel interno.

| Dificultad   | Recomendación  |
|--|--|
| <p>✗ Los organismos no están obligados a compartir información sobre las investigaciones de casos o las medidas disciplinarias adoptadas, si las hubiere, con el mecanismo de denuncia comunitaria. Es posible que el mecanismo no conozca los detalles de un caso si, por ejemplo, la denuncia se presenta directamente ante el organismo interesado. Ello plantea dificultades a la hora de examinar las tendencias globales y la verdadera situación de seguridad y protección en el lugar.</p>   | <p>✓ El mecanismo debe recopilar datos y examinar las tendencias del mejor modo posible pese a la falta de datos. Debe definir protocolos claros de recopilación de datos e intercambio de información entre sus miembros para que los datos que se reciban sean fiables y coherentes. Además, un mecanismo de denuncia comunitaria debe fortalecer continuamente sus relaciones de trabajo interinstitucionales sobre la base de la confianza, el respeto y la responsabilidad mutuos para facilitar así el intercambio de información útil.</p> <p>⇨ Los interlocutores del mecanismo deben alentar a los organismos miembros a compartir con el mecanismo las estadísticas sobre los casos de explotación y abusos sexuales denunciados y/o investigados y, si las hubiera, las medidas disciplinarias adoptadas.</p> |
| <p>✗ Muchos de los métodos que se utilizan para recabar la opinión de los beneficiarios acerca del mecanismo se enfrentan a las dificultades que plantea la existencia de un gran número de beneficiarios analfabetos. Por ejemplo, la persona que desee presentar una queja relacionada con los programas a través de un buzón de sugerencias tendrá que depender de un intermediario para redactar la denuncia, lo que podría plantear problemas de confidencialidad y estigmatización. Este hecho puede socavar la buena disposición de los beneficiarios a realizar observaciones y, por lo tanto, limitar la realización de ajustes sobre la base de las observaciones que ofrece la comunidad.</p> | <p>✓ Al recabar la opinión de los beneficiarios, el mecanismo debe tener en cuenta los niveles de alfabetización y los obstáculos lingüísticos. Al igual que ocurre con los canales de denuncia, el mecanismo siempre debe ofrecer un medio de comunicación de opiniones y observaciones sobre los programas que sea accesible para toda la comunidad.</p> <p>⇨</p>  |
| <p>✗ La falta de un código de conducta común y un procedimiento de registro de denuncias normalizado, así como el constante cambio de investigadores, dificulta la uniformización de las labores de supervisión.</p>   | <p>✓ El mecanismo debe proponer que los organismos participantes elaboren y aprueben un código de conducta común que complemente sus códigos internos y facilite el seguimiento de las denuncias.</p> <p>⇨ Ante la falta de un código de conducta común, los organismos tendrán que establecer procedimientos comunes para participar en el mecanismo, que se basarán en los procedimientos operativos estándar de alcance mundial, que figuran en el Anexo 3, e incluir normas mínimas para transmitir información sobre el estado de los casos.</p>  |

## SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN PARA EL REAJUSTE DE PROGRAMAS

| Dificultad   | Recomendación   |
|--|---|
| <p>✗ El mantenimiento de registros requiere recursos económicos y humanos, que pueden ser limitados. El personal del mecanismo tiene un programa de trabajo muy ajustado y prioridades contrapuestas, lo que explica que en ocasiones no se otorgue prioridad al seguimiento de los datos.</p>                             | <p>✓ Un mecanismo de denuncia comunitaria debe asignar recursos económicos y humanos suficientes para supervisar y evaluar las tendencias de forma eficaz, y solicitar financiación a los organismos participantes cuando sea necesario. Se deben delegar de forma clara las funciones y responsabilidades en materia de análisis de tendencias a fin de hacer frente a la ajustada agenda del personal y la existencia de prioridades contrapuestas.</p> |
| <p>✗ La viabilidad de un sistema de supervisión depende de las estructuras de registro de datos. La falta de estructuras eficaces de presentación de denuncias y concienciación se traducirá en un análisis deficiente y/o inexacto de los datos.</p>  | <p>✓ Un mecanismo de denuncia comunitaria debe disponer de canales de denuncia y estructuras de concienciación funcionales para poder examinar las tendencias y los patrones de forma eficaz. Asimismo, ha de establecer estructuras de supervisión a nivel interinstitucional, institucional y comunitario con protocolos claros de recopilación e intercambio de datos para cerciorarse de que no se pierda información relevante en ningún nivel.</p>  |
| <p>✗ Una mala conexión a internet, un servicio de telefonía deficiente u otros problemas de comunicación pueden socavar los procesos de supervisión y disminuir el intercambio de información.</p>   | <p>✓ Las herramientas de supervisión deben ser fáciles de utilizar y los procedimientos han de ser claros y comunicarse a todos los usuarios. Los indicadores de supervisión deben ser explícitos y comunicarse durante los cursos de capacitación para que todos los usuarios comprendan qué se debe supervisar y por qué es importante hacerlo.</p>   |
| <p>✗ La renovación del personal puede dar lugar a una dotación de personal escasamente capacitado, y ello, a su vez, dañar la calidad y sostenibilidad de las labores de supervisión y acarrear una pérdida de conocimientos institucionales que dificultaría la realización de ajustes inteligentes en los programas.</p> | <p>✓ El mecanismo debe destinar suficientes recursos económicos y humanos a las comunicaciones y explorar opciones creativas para que los beneficiarios puedan transmitir sus observaciones al mecanismo en los casos en que existan problemas de conectividad.</p>   |
|  | <p>✓ La impartición de capacitación periódica y coherente a los puntos focales acerca de la importancia del mecanismo y el modo en que se realizan las labores de supervisión y evaluación puede allanar las dificultades que plantea la constante renovación del personal. El mecanismo debe asegurarse de que se preparen notas de traspaso adecuadas antes de que los puntos focales abandonen el lugar.</p>   |



**PAZ** **Seguridad** **INTEGRIDAD** **rendición de cuentas** **JUSTICIA** **respeto** **Respeto** **No a la explotación y los abusos sexuales** **investigación** **Participación**  
**Canal** **CONFIDENCIALIDAD** **cambio de comportamiento** **seguridad** **confidencialidad** **Protección**  
**Confidencialidad** **Respeto** **progreso** **VOZ** **Reparación** **Empoderamiento** **INTEGRIDAD**  
**DIGNIDAD** **protección** **Reparación** **Participación** **rendición de cuentas** **Respeto**  
**RESPECTO** **Buzón de sugerencias** **Participación** **Respeto** **Reparación**  
**EMPODERAMIENTO** **Buzón de sugerencias** **No a la explotación y los abusos sexuales** **seguridad**  
**Humanidad** **PARTICIPACIÓN** **Cambio de comportamiento** **Confidencialidad** **protección**  
**Voz** **Canal** **DIGNIDAD** **SEGURIDAD** **JUSTICIA**  
**participación** **Cambio de comportamiento** **Humanidad**

## Anexos

# ÍNDICE

---

|  |           |
|--|-----------|
| <b>ANEXO 1. Tabla recapitulativa: mejores prácticas y resultados .....</b>   | <b>1</b>  |
| <b>ANEXO 2. Compromisos internacionales en materia de protección contra la explotación y los abusos sexuales .....</b>   | <b>21</b> |
| Índice .....   | 22        |
| 2a. Boletín del Secretario General de las Naciones Unidas relativo a las medidas especiales de protección contra la explotación y el abuso sexuales (2003).....                      | 23        |
| 2b. Declaración de compromiso sobre la eliminación de la explotación y los abusos sexuales cometidos por el personal de las Naciones Unidas y personal ajeno a la Organización ..... | 27        |
| 2c. Normas operativas mínimas: Protección contra la explotación y los abusos sexuales cometidos por personal propio (Comité Permanente entre Organismos, 2012) .....                 | 34        |
| 2d. Declaración sobre la protección contra la explotación y los abusos sexuales (Comité Permanente entre Organismos, 11 de diciembre de 2015) .....                                  | 38        |
| <b>ANEXO 3. Procedimientos operativos estándar de alcance mundial: Cooperación interinstitucional a través de mecanismos de denuncia comunitaria .....</b>                           | <b>41</b> |
| <b>ANEXO 4. Modelos y plantillas.....</b>  | <b>85</b> |
| Índice .....   | 86        |
| 4a. Códigos de conducta comunes .....  | 87        |
| 4a1. Código de conducta para todos los trabajadores en situaciones de emergencia .....   | 87        |
| 4a2. Código de conducta para la respuesta humanitaria al tifón Haiyan.....   | 88        |
| 4b. Descriptivo de funciones.....  | 90        |
| 4b1. Descriptivo genérico de funciones: Comité Directivo .....   | 90        |
| 4b2. Descriptivo de funciones: Comité Directivo – República Democrática del Congo ( proyecto piloto) .....   | 93        |
| 4b3. Descriptivo genérico de funciones: puntos focales del mecanismo .....   | 97        |
| 4b4. Descriptivo de funciones para la protección contra la explotación y los abusos sexuales cometidos por puntos focales propios – Etiopía ( proyecto piloto) .....                 | 100       |
| 4c. Formulario de denuncia.....  | 103       |
| 4c1. Modelo de formulario de denuncia de incidentes .....  | 103       |
| 4c2. Modelo de formulario de remisión de denuncias del Comité Permanente entre Organismos (explotación y abusos sexuales).....   | 106       |
| 4d. Diagrama genérico sobre la tramitación interinstitucional de denuncias.....  | 108       |
| 4e. Procedimiento genérico de derivación a los servicios de asistencia a las víctimas .....  | 110       |
| 4f. Folleto del ACNUR para la denuncia de casos por parte del personal .....   | 111       |

|   |     |
|---|-----|
| 4g. Cláusulas contractuales.....  | 113 |
| 4g1. La protección contra la explotación y los abusos sexuales en los acuerdos de asociación y las obligaciones del personal en la materia..... | 113 |
| 4g2. Ejemplos de cláusulas de confidencialidad .....  | 122 |
| 4h. Evaluación del grado de aplicación de las normas operativas mínimas del Comité Permanente entre Organismos en su organización .....         | 123 |
| 4i. Formulario genérico de información Comunicación con la víctima y el denunciante .....   | 126 |
| 4j. Encuestas de supervisión.....   | 129 |
| 4j1. Encuesta genérica de satisfacción y percepción .....   | 129 |
| 4j2. Encuesta genérica sobre conocimientos, actitudes y prácticas (evaluación de referencia sobre los conocimientos).....                       | 130 |
| <br>ANEXO 5. La plataforma común de denuncia .....  | 135 |
| <br>ANEXO 6. Lista de verificación de mejores prácticas .....   | 139 |



## ANEXO I

# Tabla recapitulativa: mejores prácticas y resultados



| Diseño | Fomento de la participación de los interlocutores | Medida | Resultado | Capítulo |
|--------|---|--------|-----------|----------|
|        |   |        |           |          |
|        |   |        |           |          |
|        |   |        |           |          |

| Fomento de la participación de los interlocutores  | Medida  | Resultado       | Capítulo |
|--|---|-----------------|----------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer un diálogo coordinado y significativo con la comunidad afectada para crear un mecanismo adaptado a su cultura, eficaz y sostenible.</li> <li>• Cerciorarse de que el mecanismo tenga en cuenta las creencias, actitudes y preferencias locales.</li> <li>• Organizar grupos dirigidos de discusión para mujeres, niñas, niños y hombres y para determinados grupos de personas vulnerables y marginadas.</li> <li>• Recabar las observaciones de la comunidad acerca del diseño del mecanismo de denuncia, a saber: <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Los canales de denuncia y su ubicación</li> <li>◦ Las dificultades lingüísticas</li> <li>◦ Las percepciones y prohibiciones locales y culturales de tratar temas de abuso sexual, en particular con personas de otro sexo o interlocutores externos a la comunidad</li> <li>◦ Los factores de vulnerabilidad específicos en la comunidad</li> <li>◦ Los mecanismos tradicionales de solución de conflictos</li> </ul> </li> <li>• Informar a la comunidad del modo en que sus observaciones se incorporan al diseño del mecanismo.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>La comunidad afectada participa en el mecanismo; el mecanismo satisface las necesidades de la comunidad</li> </ul> | A.4             |          |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar una evaluación preliminar de la infraestructura de asistencia existente –en particular, los servicios médicos, psicosociales, jurídicos, de seguridad y materiales–, así como de sus deficiencias, para cerciorarse de que la asistencia que se presta a los supervivientes es adecuada y se basa en los servicios y los procedimientos de derivación existentes en el ámbito de la violencia de género.</li> <li>• Confeccionar una lista de organismos que pueden prestar asistencia inmediata y ayuda de larga duración, y elaborar un plan de derivación.</li> <li>• Asegurarse de que las normas y los procedimientos de confidencialidad, recopilación de datos y coordinación se definen claramente con los proveedores de servicios participantes.</li> </ul>  | <p>La prestación de servicios es eficaz, se basa en principios y se coordina con las estructuras existentes</p>   | B.1<br>y<br>D.1 |          |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fomentar la participación de agentes de protección del menor para comprender los protocolos específicos para menores y la legislación local en la materia (por ejemplo, leyes de notificación obligatoria) al redactar los procedimientos del mecanismo relativos a la prestación de asistencia a menores denunciantes.</li> </ul>  | <p>El mecanismo se adapta a los menores</p>   | B.3             |          |

| Fomento de la participación de los interlocutores  | Medida   | Resultado   | Capítulo        |
|--|--|---|-----------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer contacto con los grupos que no participan en el mecanismo o no forman parte de la esfera humanitaria (por ejemplo, misiones de mantenimiento de la paz) con objeto de:           <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Asegurarse de que se encuentran al corriente de la existencia del mecanismo</li> <li>◦ Establecer vínculos con ellos y obtener su acuerdo para remitirles las denuncias presentadas contra miembros de su personal</li> </ul> </li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar y fomentar la participación de agentes jurídicos presentes en el lugar (procedentes de las estructuras tanto formales como informales) y coordinar las funciones y responsabilidades que se prevé que desempeñen en el mecanismo.</li> <li>• Recabar información sobre los mecanismos tradicionales de solución de conflictos.</li> </ul>   | <p>Se logra coordinarse con entidades fundamentales que no pertenecen al mecanismo</p>  | B.5<br>y<br>D.1 |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer contacto y coordinarse con los grupos temáticos para que se familiaricen con el mecanismo y sus procedimientos. Los agentes que interactúan habitualmente con los beneficiarios deben estar preparados para:           <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Recibir y abordar las denuncias no relacionadas con la explotación y los abusos sexuales que transfiere el mecanismo, y</li> <li>◦ Reconocer una denuncia de explotación y abusos sexuales y remitirla al mecanismo</li> </ul> </li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantener actualizado al Grupo de Trabajo (mundial) del Comité Permanente entre Organismos para la Rendición de Cuentas a las Poblaciones Afectadas y la Protección contra la Explotación y los Abusos Sexuales acerca de la composición del mecanismo y sus actividades, de modo que los miembros del Grupo puedan abogar por el fomento de la participación en el mecanismo ante las sedes de sus respectivos organismos.</li> </ul> | <p>El mecanismo coordina la asistencia jurídica que se presta a los supervivientes y respeta las prácticas locales</p>  | A.2<br>y<br>D.1 |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer contacto y coordinarse con los grupos temáticos que se están capacitados y participan en el mecanismo; se abordan las denuncias no relacionadas con la explotación y los abusos sexuales</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantener actualizado al Grupo de Trabajo (mundial) del Comité Permanente entre Organismos para la Rendición de Cuentas a las Poblaciones Afectadas y la Protección contra la Explotación y los Abusos Sexuales acerca de la composición del mecanismo y sus actividades, de modo que los miembros del Grupo puedan abogar por el fomento de la participación en el mecanismo ante las sedes de sus respectivos organismos.</li> </ul> | <p>Los grupos temáticos están capacitados y participan en el mecanismo; se abordan las denuncias no relacionadas con la explotación y los abusos sexuales</p> | B.1<br>y<br>C.1 |
|  |  | <p>El Grupo de Trabajo del Comité está al corriente de los avances y retos del mecanismo, y el mecanismo recibe su apoyo</p>                                  | A.1             |

| Sistemas y procedimientos  | Medida   | Resultado   | Capítulo                 |
|--|--|---|--------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar una evaluación de los mecanismos de denuncia existentes del sistema de las Naciones Unidas, las organizaciones no gubernamentales locales e internacionales, los canales de denuncia del ámbito de la violencia de género y los sistemas de denuncia autóctonos (oficiales y oficiales).</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Determinar el principal ámbito de aplicación del mecanismo —por ejemplo, las denuncias de explotación y abusos sexuales, las denuncias por faltas generales de conducta del personal o las denuncias sobre cuestiones más amplias de asistencia o programación humanitarias— analizando las ventajas y desventajas de cada opción y teniendo en cuenta las cuestiones logísticas y la seguridad y voluntad de la comunidad.</li> </ul>                            | <p>El mecanismo se ajusta a los mecanismos de denuncia e información existentes</p>   | <p>B.1</p>               |
|  |  |   |                          |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Contratar a un coordinador del mecanismo a tiempo completo que organice reuniones periódicas con los organismos miembros, funcione como enlace con los Gobiernos receptores, coordine todas las actividades conjuntas de protección contra la explotación y los abusos sexuales, examine y remita o transfiera todas las denuncias para su seguimiento. Y, en general, se ocupe de mantener el impulso que haya adquirido la protección contra la explotación y los abusos sexuales.</li> </ul>                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>Establecer el mandato de los principales grupos y agentes del mecanismo con miras a clarificar sus funciones y responsabilidades. Entre estos grupos y agentes se cuentan:           <ul style="list-style-type: none"> <li>○ El coordinador del mecanismo</li> <li>○ El Comité Directivo (los altos directivos de los organismos miembros)</li> <li>○ Los puntos focales del mecanismo (los expertos técnicos de los organismos miembros)</li> </ul> </li> </ul> | <p>Se llevan a cabo labores especializadas de supervisión del mecanismo; las denuncias se traman de forma objetiva y eficaz</p> | <p>B.1<br/>y<br/>B.6</p> |
|  |  |   |                          |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Cerciorarse de que los organismos miembros del mecanismo cuenten con una política institucional de protección contra la explotación y los abusos sexuales y un sistema para comunicar dicha política a todo el personal sobre el terreno (incluido el personal contratado por períodos de corta duración y los voluntarios).</li> <li>Asegurarse de que los organismos miembros proporcionen al conjunto de su personal indicaciones claras sobre las obligaciones y los procedimientos de denuncia de su organismo.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>El personal humano que comprende las políticas y los procedimientos internos de su organismo en materia de protección contra la explotación y los abusos sexuales</li> </ul>  | <p>El mecanismo es eficaz y transparente</p>  | <p>B.1</p>               |
|  |  |   |                          |

| Sistemas y procedimientos   | Medida   | Resultado             | Capítulo |
|---|--|-----------------------|----------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprender los <i>Procedimientos operativos estándar de alcance mundial: Cooperación interinstitucional a través de mecanismos de denuncia comunitaria</i> (Anexo 3), que proporcionan una plantilla para elaborar procedimientos operativos estándar específicos para cada lugar.</li> <li>• Elaborar procedimientos operativos estándar específicos adaptando la plantilla de los procedimientos de alcance mundial al contexto local, por ejemplo, identificando los proveedores de servicios de asistencia a las víctimas y los canales de denuncia establecidos (a través de las consultas con la comunidad), así como un calendario definitivo de reuniones para el Comité Directivo y los puntos focales.</li> <li>• Confeccionar una lista con la información de contacto de las unidades de investigación de cada organismo (o las unidades que reciben las denuncias de explotación y abusos sexuales) e incluirla en los procedimientos operativos estándar.</li> </ul> | <p>Se han elaborado procedimientos operativos estándar para el mecanismo; el proceso de remisión de denuncias de explotación y abusos sexuales está claro</p>          | A.1 y<br>B.1 y<br>B.4 |          |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Consultar con los organismos miembros del mecanismo si desean elaborar un código de conducta común. Este código reforzaría, y no sustituiría, el código de conducta interno de los organismos.</li> <li>• El código de conducta debe incorporar: <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ una postura unificada en cuanto a los comportamientos prohibidos, y</li> <li>◦ las consecuencias de incumplir el código</li> </ul> </li> <li>• Ante la falta de un código de conducta común, identificar unas normas mínimas de conducta en colaboración con todos los organismos miembros del mecanismo que puedan incluirse en actividades de concienciación y capacitación y se basen en los códigos de conducta individuales.</li> </ul>   | <p>Existe un código de conducta común o normas mínimas de conducta; las normas de conducta del personal se explican a la comunidad</p>                                 | B.6 y<br>C.1          |          |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborar un formulario normalizado de denuncia de incidentes, sobre la base de las mejores prácticas o a partir de plantillas existentes, y adaptarlo al contexto.</li> <li>• Decidir cómo registrar y efectuar un seguimiento de todas las denuncias para recopilar datos de forma sistemática, facilitar la identificación de patrones y tendencias de explotación y abusos sexuales y ofrecer garantías de confidencialidad (por ejemplo, utilizando la plataforma común de denuncia o desarrollando un nuevo sistema).</li> </ul>  | <p>Se ha normalizado el proceso de registro de denuncias y se documenta toda la información necesaria; existen garantías de confidencialidad y protección de datos</p> | B.3 y<br>B.4          |          |

| Sistemas y procedimientos   | Medida  | Resultado | Capítulo |
|---|---|-----------|----------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fomentar la participación de los grupos temáticos pertinentes para poder remitir y abordar las denuncias no relacionadas con la explotación y los abusos sexuales.</li> <li>• Definir el procedimiento de transferencia de denuncias no relacionadas con la explotación y los abusos sexuales al grupo temático, sector u organismo correspondiente para que este efectúe un seguimiento de la misma, sea cual fuere el ámbito de aplicación previsto del mecanismo.</li> <li>• Registrar todas las denuncias no relacionadas con la explotación y los abusos sexuales y, si el mecanismo está facultado para hacerlo, supervisar su tramitación como parte del análisis de tendencias.</li> </ul> | <p>Se abordan las denuncias no relacionadas con la explotación y los abusos sexuales</p> <p>B.2 y E.1</p>             |           |          |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Consultar con el Departamento de Seguridad de las Naciones Unidas (UNDSS) para redactar procedimientos de asistencia a los denunciantes que deseen o soliciten presentar cargos ante las autoridades judiciales locales si se ha producido un delito.</li> <li>• Estar en disposición de ofrecer asistencia jurídica, psicosocial y de seguridad en el caso de que se inicie una acción penal.</li> </ul>  | <p>El mecanismo ha establecido vínculos con las autoridades locales encargadas de hacer cumplir la ley</p> <p>B.5</p> |           |          |

| Implementación  |  |  |   |
|---|--|--|---|
| Sistemas y procedimientos   | Medida   | Resultado  | Capítulo  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Asegurarse de que los organismos designen personal con suficiente autoridad para participar en diversas funciones del mecanismo, en particular como miembros del Comité Directivo y como puntos focales del mecanismo.</li> <li>Abogar por que las responsabilidades en materia de protección contra la explotación y los abusos sexuales se incluyan en los mandatos institucionales de estas personas.</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Celebrar consultas con la comunidad a fin de identificar las principales barreras que obstaculizan la presentación de denuncias (por ejemplo, barreras lingüísticas o de alfabetización, físicas, económicas, culturales, relacionadas con la seguridad o producto de la marginación), e incorporar soluciones a estas barreras en los canales de denuncia y las actividades y procedimientos del mecanismo.</li> <li>Examinar las ventajas del anonimato, la seguridad y las posibilidades de las personas que no disponen de un teléfono móvil o servicios de internet.</li> <li>Establecer múltiples canales de denuncia para ofrecer una gran variedad de posibilidades de presentación de denuncias a los beneficiarios, lo que comprende las siguientes modalidades: <ul style="list-style-type: none"> <li>En persona, ante los puntos focales del mecanismo, en “espacios seguros” (por ejemplo, centros de atención a la mujer), centros sanitarios, ante dirigentes comunitarios, etc.</li> <li>Por escrito, por ejemplo a través de buzones de sugerencias</li> <li>A través de la tecnología, como los mensajes de texto, las líneas directas o los correos electrónicos</li> </ul> </li> </ul> | <p>Los representantes del mecanismo participan y pueden invertir tiempo y esfuerzo suficientes en el mecanismo</p> | B.1   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Requerir que los puntos focales del mecanismo lean y comprendan sus políticas institucionales sobre protección de datos y confidencialidad.</li> <li>Decidir si el coordinador del mecanismo, que tendrá acceso a información confidencial sobre las denuncias, debe firmar un acuerdo de confidencialidad independiente elaborado por el mecanismo.</li> <li>Impartir capacitación exhaustiva sobre confidencialidad y protección de datos, así como cursos periódicos de actualización, para asegurarse de que las denuncias se tramiten adecuadamente.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>El mecanismo es accesible a todas las personas y satisface las necesidades de la comunidad</li> <li>En persona, ante los puntos focales del mecanismo, en “espacios seguros” (por ejemplo, centros de atención a la mujer), centros sanitarios, ante dirigentes comunitarios, etc.</li> <li>Por escrito, por ejemplo a través de buzones de sugerencias</li> <li>A través de la tecnología, como los mensajes de texto, las líneas directas o los correos electrónicos</li> </ul>   | <p>El mecanismo incorpora garantías de confidencialidad</p>  | <p>A.4<br/>y<br/>B.3</p> <p>A.2<br/>y<br/>B.4</p> |

| Sistemas y procedimientos  | Medida | Resultado  | Capítulo  |
|--|--------|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• El coordinador del mecanismo sigue los procedimientos establecidos para dar respuesta a todas las denuncias, en particular:           <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Recibir la denuncia inicial</li> <li>◦ Establecer la naturaleza de la denuncia</li> <li>◦ Determinar las necesidades de protección y asistencia inmediatas de la víctima/denunciante y derivarla/lo a los servicios apropiados</li> <li>◦ Identificar el organismo al que debe remitirse la denuncia para su posterior seguimiento e investigación, y remitir la denuncia (en un plazo de 48 horas desde su recepción). Se deben remitir, entre otras, las siguientes denuncias:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Denuncias de explotación y abusos sexuales contra miembros del personal de los organismos miembros del mecanismo</li> <li>- Denuncias de explotación y abusos sexuales contra agentes que no han sido contratados por los organismos miembros del mecanismo o forman parte del personal de entidades ajenas a la esfera humanitaria (policia, ejército, misiones de mantenimiento de la paz, etc.)</li> <li>- Denuncias no relacionadas con la explotación y los abusos sexuales (transferencia al grupo temático o sector pertinente)</li> </ul> </li> <li>◦ Solicitar una confirmación de recepción de la denuncia al organismo encargado de la investigación (se debe enviar una confirmación al coordinador del mecanismo en un plazo de dos días hábiles)</li> <li>◦ Registrar la denuncia en la base de datos del mecanismo</li> <li>◦ Informar al denunciante de la recepción de su denuncia (si no fue presentada en persona) y de las medidas adoptadas</li> </ul> </li> <li>• Comprender la legislación nacional pertinente sobre los requisitos de notificación obligatoria de casos de explotación y abusos sexuales e incorporarla en los procedimientos del mecanismo y en el material informativo para supervivientes y denunciantes, según corresponda.</li> </ul> |        | <p>Los procedimientos operativos estándar del mecanismo se siguen adecuadamente</p> <p>B.4</p>                             |   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Abogar por que los organismos miembros del mecanismo lleven a cabo sus investigaciones de conformidad con las normas internacionales (como las Directrices Uniformes para Investigaciones de las Naciones Unidas) en lo que atañe a los plazos, el derecho al debido proceso de la persona denunciada, y la contratación de investigadores cualificados y con experiencia que hayan recibido capacitación en investigación de asuntos delicados.</li> <li>• Promover ante los organismos la adopción de medidas disciplinarias adecuadas en los casos demostrados de explotación y abusos sexuales.</li> </ul>  |        | <p>Los procedimientos del mecanismo respetan la legislación nacional en materia de notificación obligatoria</p> <p>B.5</p> | <p>Se ha fortalecido la respuesta de los organismos a la explotación y los abusos sexuales (investigación y protección)</p> |

| Sistemas y procedimientos   | Medida  | Resultado                              | Capítulo |
|---|---|--|----------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cerciorarse de que las denuncias, tanto las que se refieren a casos de explotación y abusos sexuales como las denuncias de otro tipo, se remitan y tramiten en un plazo oportuno.</li> <li>• Proporcionar información básica al denunciante: informarle de la recepción de su denuncia y de la fecha de remisión al organismo interesado (dentro de las 48 horas) y explicarle las fases por las que cabe esperar que pase su denuncia, en particular los plazos.</li> <li>• Abogar por que los organismos miembros del mecanismo comparten los resultados de las investigaciones y estadísticas generales sobre explotación y abusos sexuales, de conformidad con los compromisos internacionales.</li> </ul>       | <p>El mecanismo es eficaz; los organismos rinden cuentas y se mantiene la confianza de la comunidad</p>   | <p>A.4<br/>y<br/>B.4<br/>y<br/>E.1</p> |          |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Supervisar el avance de los casos, en la medida de lo posible, para asegurarse de que se da seguimiento a las denuncias.</li> <li>• Llevar un registro actualizado de cada denuncia en curso, facilitar la comunicación con el denunciante o superviviente y permanecer a disposición del organismo interesado para prestarle ayuda en las siguientes etapas del proceso si así lo solicita.</li> </ul>  | <p>El mecanismo supervisa la tramitación de las denuncias; el mecanismo se halla en disposición de prestar asistencia para el seguimiento de las denuncias, cuando se la solicite</p> | <p>B.5<br/>y<br/>E.1</p>               |          |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• A petición del organismo encargado de la investigación, el mecanismo puede ofrecer asistencia y servir de enlace para mantener una comunicación continua con el denunciante o superviviente.</li> <li>• Si el organismo al que se remite la denuncia carece de capacidad de investigación, el coordinador del mecanismo puede proporcionarle recursos de investigación. Por ejemplo, los organismos miembros del mecanismo quizás decidan establecer un equipo de investigadores externos (capacitados en normas internacionales de investigación de asuntos delicados, en particular la explotación y los abusos sexuales) que podrán utilizar los organismos que carecen de capacidad de investigación.</li> </ul> | <p>Se ha fortalecido la capacidad interna de investigación de los organismos</p>  | <p>B.5</p>                             |          |

| Sistemas y procedimientos |  | Medida   | Resultado  | Capítulo        |
|---------------------------|--|--|--|-----------------|
|                           |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• El coordinador del mecanismo encabeza reuniones frecuentes y periódicas con los puntos focales del mecanismo y facilita el intercambio de información entre interlocutores.</li> <li>• Organizar reuniones periódicas del Comité Directivo para asegurar el compromiso continuo de los organismos, informar sobre los progresos realizados, detectar deficiencias en los programas del mecanismo y hallar soluciones, en particular realizar ajustes en los programas.</li> </ul>   | Los organismos miembros del mecanismo comparten información; se mantiene el impulso que ha adquirido la protección contra la explotación y los abusos sexuales | B.1 y C.1       |
|                           |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollar un método, teniendo presentes las políticas de los organismos miembros del mecanismo, para lidiar con los rumores y las denuncias “informales” de explotación y abusos sexuales.</li> </ul>   | El mecanismo responde de forma proactiva ante posibles casos de explotación y abusos sexuales  | B.3             |
| Concienciación            |  | Medida   | Resultado  | Capítulo        |
|                           |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informar a las comunidades del ámbito de aplicación y la finalidad del mecanismo, incluido el papel de los asociados locales.</li> <li>• Diseñar estrategias de concienciación adecuadas sobre la base de las consultas con los dirigentes comunitarios y los grupos que pueden ser marginados (por ejemplo, las mujeres y los niños).</li> <li>• Asegurarse de que las actividades de concienciación de beneficiarios que organizan los organismos miembros del mecanismo transmitan mensajes coherentes.</li> </ul>                       | Los mensajes de concienciación son coherentes y pertinentes para toda la comunidad; el mecanismo es accesible, y los asociados locales reciben apoyo           | A.2 y C.1 y C.2 |
|                           |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conseguir el apoyo de los medios de comunicación locales para que participen en actividades de sensibilización comunitaria sobre protección contra la explotación y los abusos sexuales, en particular sobre canales de denuncia.</li> <li>• Los mensajes deben utilizar una gran variedad de soportes mediáticos (pósteres, radios, documentos impresos, etc., en función del contexto y sobre la base de las consultas con la comunidad) y estar disponibles en los idiomas locales correspondientes y/o en un formato visual.</li> </ul> | Los mensajes de concienciación están ampliamente difundidos y son comprensibles  | A.2 y C.2       |

| Concienciación  | Medida  | Resultado  | Capítulo |
|---|---|--|----------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Crear conciencia entre la comunidad afectada sobre las cuestiones de protección contra la explotación y los abusos sexuales, entre otras cosas, indicando: <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ la definición de “explotación y abusos sexuales”</li> <li>◦ las normas de conducta de los trabajadores humanitarios</li> <li>◦ el derecho a recibir asistencia humanitaria sin ser sometidos a explotación y abusos sexuales</li> <li>◦ dónde denunciar casos/acusaciones de explotación y abusos sexuales</li> <li>◦ los servicios disponibles para los supervivientes y las modalidades de acceso a los mismos</li> <li>◦ las expectativas que pueden tener tras la presentación de una denuncia, incluyendo las posibles remisiones, los plazos, y las funciones, responsabilidades y limitaciones de los interlocutores (gestionar las expectativas)</li> <li>◦ las medidas que adoptarán tanto el mecanismo como el organismo interesado para garantizar la seguridad y la confidencialidad</li> </ul> </li> <li>• Velar por que las actividades de concienciación lleguen a los grupos y las escuelas de mujeres y a cualquier otro grupo de población que, según se desprenda de las consultas con la comunidad, sea especialmente vulnerable.</li> </ul> | <p>Todos los beneficiarios comprenden la protección contra la explotación y los abusos sexuales y el mecanismo de denuncia comunitaria, incluso cómo denunciar y qué esperar de la presentación de una denuncia</p> <p>Previsión de la explotación y los abusos sexuales; todos los miembros del personal humanitario comprenden el mecanismo y sus responsabilidades de protección contra la explotación y los abusos sexuales; los responsables de los organismos miembros del mecanismo comprenden sus responsabilidades adicionales en la materia</p> | A.2<br>y<br>C.1<br>y<br>C.2<br><br>A.1<br>y<br>B.3<br>y<br>B.5<br>y<br>C.1<br>y<br>D.2 |          |

| Concienciación | Medida  | Resultado  | Capítulo |
|----------------|---|--|----------|
|                | <ul style="list-style-type: none"> <li>Organizar actividades adicionales de capacitación exhaustiva para puntos focales del mecanismo sobre sus funciones y responsabilidades y los procedimientos de gestión de denuncias de explotación y abusos sexuales.</li> </ul>   | <p>Se fomenta la capacidad de los puntos focales</p>   | C.1      |
|                | <ul style="list-style-type: none"> <li>Impartir capacitación a los proveedores de servicios sobre la protección contra la explotación y los abusos sexuales, las necesidades específicas de las víctimas de explotación y abusos sexuales, la finalidad general del mecanismo y sus políticas y procedimientos, cómo recibir casos remitidos por el mecanismo y cómo informar al mecanismo de los casos de explotación y abusos sexuales que se denuncian directamente ante un proveedor de servicios.</li> </ul>   | <p>El mecanismo establece vínculos con los proveedores de servicios; los proveedores de servicios participan en el mecanismo y se coordinan con él</p>                       | D.1      |
|                | <ul style="list-style-type: none"> <li>Impartir capacitación sobre el mecanismo y su sistema de remisión a los responsables de los grupos temáticos para que: <ul style="list-style-type: none"> <li>estén al corriente del mecanismo y comprendan la importancia de la participación activa;</li> <li>puedan reconocer posibles casos de explotación y abusos sexuales</li> <li>comprendan los procedimientos de derivación de víctimas y remisión de denuncias de explotación y abusos sexuales</li> <li>se hallen en condiciones de recibir denuncias de otra índole por conducto del mecanismo y realicen un seguimiento adecuado</li> <li>conozcan los principios y las responsabilidades fundamentales de protección contra la explotación y los abusos sexuales y los promuevan durante las actividades de los grupos temáticos</li> </ul> </li> </ul> | <p>Todos los proveedores de asistencia comprenden las funciones del mecanismo; los responsables de los grupos temáticos participan en el mecanismo y se coordinan con él</p> | C.1      |
|                | <ul style="list-style-type: none"> <li>Abogar por que los agentes de seguridad reciban capacitación sobre la función que desempeñan en la prevención y respuesta ante la explotación y los abusos sexuales, en particular sobre los principios rectores de los mecanismos de denuncia comunitaria, las normas de derechos humanos y las normas de conducta.</li> </ul>  | <p>El mecanismo establece vínculos con los agentes de seguridad; los agentes de seguridad comprenden el mecanismo y sus funciones</p>  | D.1      |
|                | <ul style="list-style-type: none"> <li>Proseguir las actividades de divulgación dirigidas a las organizaciones comunitarias y las organizaciones no gubernamentales nacionales, mantenerlas al corriente de las políticas, los procedimientos y las estrategias de ejecución del mecanismo y alentárlas a participar de forma activa.</li> </ul>  | <p>El mecanismo fomenta la capacidad de las organizaciones locales y alienta su participación</p>  | A.2      |

| Prevención  | Medida   | Resultado                   | Capítulo   |
|---|--|-----------------------------|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Abogar por que los organismos miembros del mecanismo: <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Se aseguren de que todos los miembros del personal institucional —incluidos los pasantes, los voluntarios y el personal contratado por períodos de corta duración— conozcan y comprendan la política de protección contra la explotación y los abusos sexuales y el código de conducta de su organismo</li> <li>◦ Velen por que todos los contratos de asociación incluyan cláusulas de protección contra la explotación y los abusos sexuales, que señalen, idealmente, las normas de conducta adecuadas y las consecuencias que acarrea el incumplimiento de la cláusula (en particular, el recisión del contrato)</li> <li>◦ Exijan el cumplimiento de las cláusulas de protección a sus asociados en la ejecución y (sub)contratistas</li> </ul> </li> <li>• Catalogar las políticas y los compromisos de protección contra la explotación y los abusos sexuales de todos los organismos humanitarios en el lugar (o señalar su inexistencia).</li> </ul> | <p>Se pueden exigir responsabilidades a todos los miembros del personal humanitario y los (sub)contratistas por casos de explotación y abusos sexuales</p> | A.1<br>y<br>C.1<br>y<br>D.2 |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prestar asistencia a los organismos para que definan y/o fortalezcan sus políticas internas en materia de protección contra la explotación y los abusos sexuales a fin de ajustarse a las normas internacionales.</li> <li>• Coordinarse con los organismos en cuanto a la definición y promoción de medidas de prevención.</li> <li>• Promover ante los organismos miembros del mecanismo la adopción de medidas para evitar que los infractores vuelvan a ser contratados y colaborar con sus departamentos de recursos humanos en este asunto.</li> <li>• Abogar por que los organismos encargados de la investigación proporcionen información oportuna y actualizada sobre el estado de los casos y compartan dicha información, incluidos los resultados de los casos, con los supervivientes y el mecanismo.</li> </ul>   | El mecanismo posee un amplio conocimiento de la capacidad de protección contra la explotación y los abusos sexuales  | D.2                         | Las medidas de prevención de la explotación y los abusos sexuales se fortalecen y son coherentes |
|   |  |                             | B.5<br>y<br>C.1<br>y<br>E.1  |

| Asistencia y protección de las víctimas  | Medida  | Resultado   | Capítulo |
|--|---|---|----------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinar la prestación de servicios de asistencia de carácter urgente o permanente a las víctimas y los denunciantes de casos de explotación y abusos sexuales con los mecanismos de asistencia existentes en el lugar. Se debe prestar asistencia independientemente de que se remita la denuncia (por ejemplo, la prestación de asistencia no depende del inicio o los resultados de una investigación).</li> <li>• La asistencia inmediata se basa en la evaluación de las necesidades individuales y puede comprender atención médica, servicios jurídicos, asistencia psicosocial y apoyo material (como alimentos, ropa y alojamiento seguro y de emergencia).</li> <li>• En los casos de denuncias relacionadas con menores, se ha de fomentar la participación de defensores de la protección del menor y proveedores de servicios relacionados.</li> <li>• Si se demuestra la veracidad de una denuncia, es posible que sea necesario prestar una asistencia más amplia a la víctima —además de la que se presta como resultado de la evaluación inmediata de las necesidades— para que haga frente al amplio abanico de consecuencias que se derivan de la explotación y los abusos sexuales (por ejemplo, asistencia en materia de educación, apoyo psicosocial, manutención de los hijos).</li> <li>• Coordinarse con el organismo encargado de la investigación para asegurarse de que la persona denunciada no vuelva a ponerse en contacto con la víctima.</li> </ul> | <p>El mecanismo coordina la asistencia tanto de carácter urgente como de mayor duración, en función de las necesidades del superviviente</p> <p>D.1</p> | <p>Se protege al superviviente (y a los testigos)</p> |          |

| Sostenibilidad | Medida   | Resultado  | Capítulo |
|----------------|--|--|----------|
|                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Crear un puesto específico de coordinador independiente del mecanismo a fin de mantener el impulso de la protección contra la explotación y los abusos sexuales en el lugar y coordinar las reuniones y actividades interinstitucionales.</li> </ul>  | El mecanismo es eficaz y sostenible  |          |
|                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Abogar por que los organismos miembros del mecanismo incorporen la protección contra la explotación y los abusos sexuales en su estructura institucional y prestarles ayuda para hacerlo.</li> </ul>  | La protección contra la explotación y los abusos sexuales se incluye en todos los niveles de programación humanitaria    | B.6      |
|                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hacer frente a la renovación del personal y asegurarse de que los puntos focales del mecanismo se reúnan con el coordinador del mecanismo antes de abandonar sus puestos a fin de transmitirle sus conocimientos institucionales.</li> <li>• Abogar por que los conocimientos retenidos se transmitan a los nuevos puntos focales.</li> </ul>   | Se crean conocimientos en materia de protección contra la explotación y los abusos sexuales, que se retienen en el lugar |          |
|                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseñar un plan de sostenibilidad para cerciorarse de que los organismos miembros aportarán suficientes recursos (humanos, financieros y contribuciones en especie) para: <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ mantener los canales de denuncia</li> <li>◦ organizar actividades de concienciación y capacitación</li> <li>◦ prestar asistencia a las víctimas si los proveedores de servicios existentes no ofrecen los servicios necesarios</li> <li>◦ garantizar una participación activa y significativa en el mecanismo, en particular en las actividades de capacitación</li> </ul> </li> </ul> | El mecanismo es eficaz y sostenible  |          |

## Supervisión y evaluación

| Sistemas y procedimientos  | Medida   | Resultado   | Capítulo                    |
|--|--|---|-----------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Velar por que los datos se recopilen de forma normalizada y eficaz.</li> <li>• Los datos de seguimiento deben incluir la frecuencia de presentación de denuncias, el tipo de denuncias recibidas y la asistencia prestada a las víctimas y los denunciantes (proveedor de servicios, tipo de asistencia, hora y fecha de derivación, servicios adicionales requeridos, etc.).</li> <li>• Desglosar los datos por sexo, edad, tipo de denuncia y otros factores pertinentes para comprender la repercusión en grupos específicos y localidades concretas.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar las funciones y responsabilidades relativas al análisis de datos anonimizados de explotación y abusos sexuales para identificar patrones y tendencias.</li> </ul>  | <p>El mecanismo lleva un registro minucioso de las denuncias de explotación y abusos sexuales en el lugar</p> | B.3<br>y<br>D.1<br>y<br>E.1 |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprobar de forma periódica si los procedimientos se siguen con arreglo a los plazos señalados en los procedimientos operativos estándar del mecanismo, en particular la remisión de denuncias y la derivación de los beneficiarios a los servicios de asistencia.</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vigilar que las denuncias lleguen efectivamente a la unidad del organismo interesado al que corresponde recibir (o investigar) los casos de explotación y abusos sexuales, y abogar por que los organismos miembros lleven a cabo las investigaciones en un plazo apropiado.</li> <li>• Promover ante los organismos miembros la transmisión de información actualizada sobre el estado de los casos a los supervivientes y denunciantes, y facilitar dicha información cuando se la soliciten.</li> <li>• Abogar por que los organismos miembros compartan con el mecanismo estadísticas anonimizadas sobre los casos de explotación y abusos sexuales denunciados y/o investigados y las medidas disciplinarias adoptadas, si las hubiera.</li> </ul> | <p>El seguimiento y la evaluación de los datos es una función básica del mecanismo</p>                        | B.1<br>y<br>E.1             |
|  |  | <p>El mecanismo rinde cuentas y es eficaz</p>   | E.1                         |

| Sistemas y procedimientos   |  |                             |          |
|---|--|-----------------------------|----------|
|   | Medida   | Resultado                   | Capítulo |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Llevar un registro de todas las denuncias recibidas, incluidas las denuncias no relacionadas con la explotación y los abusos sexuales.</li> <li>A ser posible, dar seguimiento a las denuncias no relacionadas con la explotación y los abusos sexuales para averiguar si se tramitan y resuelven y de qué modo se hace.</li> <li>Conservar documentación completa sobre las derivaciones realizadas a los servicios de asistencia a las víctimas.</li> <li>Realizar un seguimiento de la cantidad de información que se proporciona a los denunciantes y supervivientes, ya sea por conducto del mecanismo o del organismo encargado de la investigación (si es posible).</li> </ul>  | El mecanismo rinde cuentas e inspira confianza en los beneficiarios  | B.4<br>y<br>D.1<br>y<br>E.1 |          |
| Tendencias y patrones de explotación y abusos sexuales  |  |                             |          |
|   | Medida   | Resultado                   | Capítulo |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Alentar a los organismos miembros del mecanismo a compartir datos anónimizados sobre los casos, incluidos los resultados de las investigaciones y estadísticas generales sobre explotación y abusos sexuales, con arreglo a las normas y los procedimientos definidos en los procedimientos operativos estándar de alcance mundial, incluso si los casos se denuncian directamente ante el organismo interesado y el mecanismo no interviene ni en el registro ni en el examen de las denuncias.</li> <li>Evaluuar los casos denunciados de explotación y abusos sexuales a través de una recopilación normalizada de datos con objeto de: <ul style="list-style-type: none"> <li>Identificar tendencias y patrones de explotación y abusos sexuales</li> <li>Detectar deficiencias en los programas y definir intervenciones específicas</li> <li>Possibilitar la comparación de datos a nivel regional, nacional y mundial</li> </ul> </li> <li>Compartir las tendencias generales sobre explotación y abusos sexuales con el coordinador de asuntos humanitarios, los grupos temáticos pertinentes, las unidades de investigación de los organismos y los órganos del Comité Permanente entre Organismos especializados en protección contra la explotación y los abusos sexuales, a fin de que conozcan la magnitud y el alcance de la explotación y abusos sexuales en cada contexto de respuesta humanitaria.</li> </ul> | <p>El mecanismo posee una visión completa de la prevalencia de la explotación y los abusos sexuales en el lugar</p> <p>El mecanismo utiliza los datos de seguimiento para mejorar los programas</p> <p>Los datos del mecanismo fundamentan las decisiones sobre protección contra la explotación y los abusos mundiales que se adoptan a nivel mundial</p> | B.3<br>y<br>B.5<br>y<br>E.1 |          |

| Reajuste del mecanismo de denuncia comunitaria  |   | Resultado                   | Capítulo |
|---|---|-----------------------------|----------|
|   | Medida  |                             |          |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Asegurarse de que los organismos miembros del mecanismo se reúnan con regularidad para examinar los datos anonimizados y la realización de ajustes adecuados en los programas.</li> <li>• Los indicadores de supervisión deben ser explícitos y comunicarse durante los cursos de capacitación para que todos los puntos focales del mecanismo comprendan qué se debe supervisar y por qué es importante hacerlo.</li> <li>• Llevar a cabo intervenciones específicas para dar respuesta a las tendencias y los patrones de explotación y abusos sexuales que se observan en el lugar de ejecución del mecanismo.</li> </ul>   | <p>Los datos se analizan adecuadamente y fundamentan el reajuste de los programas</p>   | E.1                         |          |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilizar las encuestas de percepción y satisfacción para determinar si el mecanismo atiende a las necesidades de los supervivientes y la comunidad afectada y qué aspectos del mecanismo deben ajustarse.</li> </ul>   | <p>El mecanismo es eficaz; la comunidad participa en la búsqueda de soluciones</p>  | A.4<br>y<br>E.1             |          |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar una encuesta sobre conocimientos, actitudes y prácticas en la fase inicial de diseño de un mecanismo de denuncia comunitaria y repetirla con regularidad durante la implementación del mismo a fin de detectar los cambios en las actitudes y la evolución de la comunidad y evaluar el conocimiento de los canales de denuncia, las opiniones sobre las nuevas tendencias de explotación y abusos sexuales, y la actitud de la comunidad hacia los supervivientes de explotación y abusos sexuales.</li> <li>• Evaluar y realizar un seguimiento de los resultados de las actividades de concientización dirigidas a beneficiarios y las actividades de prevención y capacitación del personal humanitario a fin de conocer de forma exhaustiva el nivel de conocimientos del lugar, evitar la duplicación de esfuerzos y subsanar las lagunas de conocimiento.</li> <li>• Comparar los registros de actividades de concientización de beneficiarios y capacitación del personal humanitario con los registros de denuncias para analizar su verdadera repercusión en materia de educación.</li> </ul> | <p>El mecanismo continúa satisfaciendo las cambiantes necesidades de la comunidad; las actividades de concientización y prevención son pertinentes y eficaces</p> | C.1<br>y<br>C.2<br>y<br>E.1 |          |

## ANEXO 2

# **Compromisos internacionales en materia de protección contra la explotación y los abusos sexuales**

# ÍNDICE

---

|  |    |
|--|----|
| 2a. Boletín del Secretario General de las Naciones Unidas relativo a las medidas especiales de protección contra la explotación y el abuso sexuales (2003) .....                     | 23 |
| 2b. Declaración de compromiso sobre la eliminación de la explotación y los abusos sexuales cometidos por el personal de las Naciones Unidas y personal ajeno a la Organización ..... | 27 |
| 2c. Normas operativas mínimas: Protección contra la explotación y los abusos sexuales cometidos por personal propio (Comité Permanente entre Organismos, 2012).....                  | 34 |
| 2d. Declaración sobre la protección contra la explotación y los abusos sexuales (Comité Permanente entre Organismos, 11 de diciembre de 2015) .....                                  | 38 |

Naciones Unidas

ST/SGB/2003/13

**Secretaría**

9 de octubre de 2003

---

## **Boletín del Secretario General**

### **Medidas especiales de protección contra la explotación y el abuso sexuales**

Con objeto de prevenir y abordar los casos de explotación y abuso sexuales y teniendo presente la resolución 57/306 de la Asamblea General, de 15 de abril de 2003, titulada “Investigación de la explotación sexual de refugiados por parte de trabajadores de asistencia humanitaria en África occidental”, el Secretario General promulga, en consulta con los jefes ejecutivos de los órganos y programas de las Naciones Unidas administrados independientemente, las siguientes medidas especiales que se citan a continuación.

#### **Sección 1**

##### **Definiciones**

A los efectos del presente boletín, la expresión “explotación sexual” se refiere a 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. De modo análogo, la expresión “abuso sexual” se refiere a toda intrusión física cometida o amenaza de intrusión física de carácter sexual, ya sea por la fuerza, en condiciones de desigualdad o con coacción.

#### **Sección 2**

##### **Ámbito de aplicación**

2.1 El presente boletín se aplicará a todos los funcionarios de las Naciones Unidas, incluidos los funcionarios de órganos y programas de las Naciones Unidas administrados independientemente.

2.2 De conformidad con la sección 7 del boletín del Secretario General ST/SGB/1999/13, titulado “Observancia del derecho internacional humanitario por las fuerzas de las Naciones Unidas”, se prohíbe a las fuerzas de las Naciones Unidas que realizan operaciones bajo el mando y control de las Naciones Unidas cometer actos de explotación y abuso sexuales y se encarga a las fuerzas de las Naciones Unidas el deber especial de proteger a las mujeres y los niños.

2.3 En el boletín del Secretario General ST/SGB/253, titulado “Promoción de la igualdad de trato para hombres y mujeres en la Secretaría y prevención del

150107 150107



hostigamiento sexual”, y en la instrucción administrativa conexa<sup>1</sup>, se establecieron las políticas y los procedimientos aplicables a los casos de hostigamiento sexual que ocurriesen en la Secretaría de las Naciones Unidas. Los órganos y programas de las Naciones Unidas administrados independientemente han promulgado políticas y procedimientos análogos.

### **Sección 3**

#### **Prohibición de cometer actos de explotación y abuso sexuales**

3.1 La explotación y el abuso sexuales violan normas y reglas jurídicas internacionales universalmente reconocidas y siempre han representado un comportamiento inaceptable y una conducta prohibida para los funcionarios de las Naciones Unidas. Tal conducta se prohíbe en el Reglamento y el Estatuto del Personal de las Naciones Unidas.

3.2 Con objeto de proteger plenamente a las poblaciones más vulnerables, especialmente las mujeres y los niños, se promulgan las siguientes normas concretas, que reiteran las obligaciones generales previstas en el Reglamento y el Estatuto del Personal de las Naciones Unidas:

a) La explotación y el abuso sexuales constituyen faltas graves de conducta y son, por tanto, motivo para la adopción de medidas disciplinarias, incluida la destitución sumaria;

b) Las actividades sexuales llevadas a cabo con niños (es decir, con personas menores de 18 años) están prohibidas independientemente de la edad fijada localmente para alcanzar la mayoría de edad o la edad de consentimiento. No puede aducirse como defensa una estimación errónea de la edad de un niño;

c) El intercambio de dinero, empleos, bienes o servicios por sexo, incluidos los favores sexuales u otras formas de comportamiento humillantes, degradantes o explotadoras, está prohibido. Esto incluye cualquier prestación de asistencia que se esté obligado a proporcionar a beneficiarios de asistencia;

d) Las relaciones sexuales entre funcionarios de las Naciones Unidas y los beneficiarios de asistencia, habida cuenta de que se basan en una dinámica de poder inherentemente desigual, socavan la credibilidad e integridad de la labor de las Naciones Unidas, por lo que están firmemente desaconsejadas;

e) En caso de que un funcionario de las Naciones Unidas albergue preocupaciones o sospechas respecto de la comisión de explotación o abuso sexuales por otro miembro del personal, perteneciente o no al mismo organismo o al sistema de las Naciones Unidas, deberá informar de esas preocupaciones mediante los mecanismos de denuncia existentes;

f) Los funcionarios de las Naciones Unidas tienen la obligación de establecer y mantener un entorno conducente a la prevención de la explotación y el abuso sexuales. El personal directivo a todos los niveles tiene una responsabilidad particular de apoyar y promover sistemas que permitan mantener ese tipo de entorno.

3.3 Las normas enunciadas anteriormente no constituyen una lista exhaustiva. Otros tipos de comportamiento de explotación o abuso sexuales pueden ser motivo de

<sup>1</sup> Actualmente, se trata del documento ST/AI/379, titulado “Procedimientos aplicables en casos de hostigamiento sexual”.

adopción de medidas disciplinarias, incluida la destitución sumaria, de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento y el Estatuto del Personal de las Naciones Unidas.

#### Sección 4

##### Obligaciones de los jefes de departamentos, oficinas y misiones

4.1 Todo jefe de departamento, oficina o misión, según corresponda, tiene la obligación de establecer y mantener un entorno conducente a la prevención de la explotación y el abuso sexuales y deberá adoptar las medidas adecuadas a tal fin. En particular, los jefes de departamentos, oficinas y misiones deberán informar a los miembros del personal a su cargo de los contenidos del presente boletín y asegurarse de que todos reciban una copia del mismo.

4.2 Los jefes de departamentos, oficinas y misiones serán responsables de adoptar las medidas apropiadas en los casos en que haya motivos para creer que se ha infringido una de las normas incluidas en el párrafo 3.2 o se ha seguido uno de los comportamientos mencionados en el párrafo 3.3 del presente boletín. Las medidas adoptadas serán acordes con las disposiciones del Reglamento y el Estatuto del Personal de las Naciones Unidas relativas a las faltas de conducta de los funcionarios.

4.3 Los jefes de departamentos, oficinas y misiones nombrarán a un funcionario, de categoría suficientemente alta, como coordinador de la tramitación de las denuncias de actos de explotación y abuso sexuales. En el caso de las misiones, se informará adecuadamente al personal de la misión y la población local de la existencia y la función del coordinador y sobre cómo contactar con él. Se mantendrá la confidencialidad de todas las denuncias de actos de explotación y abuso sexuales a fin de proteger los derechos de todos los interesados. No obstante, tales denuncias se podrán utilizar, cuando sea necesario, como fundamento para la adopción de las medidas mencionadas en el párrafo 4.2 del presente documento.

4.4 Los jefes de departamentos, oficinas y misiones no aplicarán la norma contenida en el apartado b) del párrafo 3.2 en los casos en los que el funcionario esté legalmente casado con una persona menor de 18 años pero que haya alcanzado ya la mayoría de edad o la edad de consentimiento en el país de su ciudadanía.

4.5 Los jefes de departamentos, oficinas y misiones harán uso de su discreción al aplicar la norma contenida en el apartado d) del párrafo 3.2, en los casos en los que los beneficiarios de asistencia sean mayores de 18 años y las circunstancias justifiquen una excepción.

4.6 Los jefes de departamentos, oficinas y misiones informarán de inmediato al Departamento de Gestión de las investigaciones de casos de explotación y abuso sexuales y las medidas que hayan adoptado al respecto.

#### Sección 5

##### Remisión a las autoridades nacionales

Si, tras realizar las investigaciones oportunas, existieran pruebas en apoyo de la denuncia de comisión de actos de explotación o abuso sexuales, esos casos podrían ser remitidos, una vez consultada la Oficina de Asuntos Jurídicos de las Naciones Unidas, a las autoridades nacionales competentes a fin de que incoen el correspondiente procedimiento penal.

ST/SGB/2003/13

---

**Sección 6****Acuerdos de cooperación con entidades o particulares ajenos a las Naciones Unidas**

6.1 Los funcionarios de la Organización pertinentes deberán informar a las entidades o los particulares ajenos a las Naciones Unidas con los que concierten acuerdos de cooperación de las normas de conducta contenidas en la sección 3 del presente documento y recibir una declaración escrita de que éstos se comprometen a cumplirlas.

6.2 Las Naciones Unidas anularán todo acuerdo de cooperación con entidades o particulares que no adopten medidas preventivas contra la explotación o el abuso sexuales, no investiguen denuncias de la comisión de tales actos ni adopten medidas correctivas al respecto.

**Sección 7****Entrada en vigor**

El presente boletín entrará en vigor el 15 de octubre de 2003.

(Firmado) Kofi A. Annan  
Secretario General

---

## Declaración de compromiso sobre la eliminación de la explotación y los abusos sexuales cometidos por el personal de las Naciones Unidas y personal ajeno a la Organización

Nosotros, organismos de las Naciones Unidas y entidades ajenas a la Organización<sup>1</sup>, reafirmamos nuestra determinación de prevenir futuros actos de explotación y abusos sexuales que pueda cometer nuestro personal<sup>2</sup>.

Tomamos nota de la publicación de esta Declaración en la Conferencia de Alto Nivel sobre la Eliminación de la Explotación y los Abusos Sexuales por el Personal de las Naciones Unidas y las Organizaciones No Gubernamentales, celebrada el día 4 de diciembre de 2006 en Nueva York (Estados Unidos), y aplaudimos el respaldo que otros le otorguen en el futuro.

Recordamos los seis principios fundamentales<sup>3</sup> relacionados con la explotación y los abusos sexuales adoptados mediante nota, su incorporación en los códigos de conducta, las normas y los reglamentos específicos de las organizaciones, y su carácter vinculante para nuestro personal. En concreto, estos principios son vinculantes para el personal de las Naciones Unidas y el personal asociado y figuran en el boletín del Secretario General relativo a las medidas especiales de protección contra la explotación y el abuso sexuales (ST/SGB/2003/13).

Recordamos que estas normas se aprobaron con objeto de mejorar la protección de las poblaciones más vulnerables, en especial las mujeres, las niñas y los niños, y reconocer que, en los países en los que actuamos, situaciones como la pobreza, la fragilidad del estado de derecho, y los desplazamientos y la destrucción de las estructuras comunitarias a causa de conflictos incrementan la vulnerabilidad de las comunidades a la explotación y los abusos sexuales, incluida la trata de personas, por parte de nuestro personal y otras personas.

Recordamos también que crear y mantener un entorno personal y laboral conducente a la prevención de la explotación y los abusos sexuales es una responsabilidad tanto individual como institucional. Observamos que tanto la cultura de gestión de una organización como la representación equitativa de mujeres y hombres en todos los niveles institucionales y la idoneidad del entorno personal y laboral contribuyen a la prevención de la explotación y los abusos sexuales.

Subrayamos la importancia de prevenir la explotación y los abusos sexuales y hacemos hincapié en la necesidad de adoptar medidas inmediatas y categóricas cuando se producen actos de este tipo. Tomamos nota de las obligaciones específicas del personal directivo y de gestión a este respecto, que se detallan, en el caso de las Naciones Unidas, en la sección 4 del mencionado boletín.

<sup>1</sup> En el Apéndice 1 (“Lista de entidades adherentes”) encontrará una lista completa de las entidades que respaldan la *Declaración de compromiso sobre la eliminación de la explotación y los abusos sexuales cometidos por el personal de las Naciones Unidas y personal ajeno a la Organización*.

<sup>2</sup> La expresión “nuestro personal” abarca a voluntarios y miembros del personal de las Naciones Unidas, empleados de entidades ajenas al sistema de las Naciones Unidas, y particulares con los que se han concertado acuerdos de cooperación (incluidos pasantes, consultores internacionales y locales, y contratistas individuales y colectivos); expertos en misión (entre los que se cuentan agentes de policía de las Naciones Unidas, miembros de las unidades de policía locales, oficiales penitenciarios y observadores militares, así como militares de los contingentes nacionales empleados por las misiones de mantenimiento de la paz de las Naciones Unidas); miembros del personal, tal y como los definen las organizaciones internacionales y sus órganos de asociación; y miembros del personal de las organizaciones no gubernamentales.

<sup>3</sup> Consulte el Apéndice 2 (“Los seis principios fundamentales relativos a la explotación y los abusos sexuales”).

2b. Declaración de compromiso sobre la eliminación de la explotación y los abusos sexuales cometidos por el personal de las Naciones Unidas y personal ajeno a la Organización

Reconocemos que hasta la fecha se han realizados progresos significativos en la eliminación de la explotación y los abusos sexuales cometidos por nuestro personal y observamos que nos encontramos en diferentes etapas en cuanto a la aplicación de los seis principios fundamentales del Comité Permanente entre Organismos relativos a la explotación y los abusos sexuales.

Reafirmamos nuestro objetivo de lograr la plena aplicación de estos principios con carácter urgente y nos comprometemos a:

1. **Diseñar estrategias específicas para cada organización a fin de prevenir y abordar los casos de explotación y abusos sexuales**, lo que incluiría elaborar indicadores de progreso cuantificables y de duración determinada que permitan a nuestras organizaciones y otros interesados supervisar nuestro desempeño.
2. Incorporar nuestras normas de protección contra la explotación y los abusos sexuales en los materiales de iniciación y orientación y los cursos de capacitación dirigidos a nuestro personal.
3. **Evitar que los responsables de actos de explotación y abusos sexuales vuelvan a ser contratados o desplegados sobre el terreno**, lo que podría comprender la verificación de referencias y antecedentes penales.
4. Velar por que los mecanismos de denuncia para informar de casos de explotación y abusos sexuales sean accesibles y que los puntos focales encargados de recibir las denuncias comprendan cómo llevar a cabo su labor.
5. **Adoptar, en la medida de nuestras posibilidades, medidas adecuadas para proteger a las personas contra las represalias por haber denunciado casos de explotación y abusos sexuales que involucran a miembros de nuestro personal**.
6. **Investigar las alegaciones de explotación y abusos sexuales de forma oportuna y profesional**, lo que comprende la utilización de prácticas adecuadas de entrevista a denunciantes y testigos, especialmente cuando se trate de niños.
7. **Adoptar medidas inmediatas y adecuadas contra los miembros de nuestro personal que cometan actos de explotación y abusos sexuales**. Ello puede comprender la imposición de medidas administrativas o disciplinarias y/o la remisión del caso a las autoridades competentes a fin de que se tomen las medidas oportunas, incluida la incoación de un procedimiento penal.
8. Proporcionar asistencia de emergencia básica a los denunciantes de casos de explotación y abusos sexuales.
9. **Informar periódicamente a nuestro personal y a las comunidades sobre las medidas adoptadas para prevenir y abordar los casos de explotación y abusos sexuales**. Este tipo de información debe elaborarse y difundirse dentro del país en cooperación con otros organismos pertinentes y debe incluir detalles sobre los mecanismos de denuncia, el estado y los resultados de las investigaciones en términos generales, las sanciones impuestas a los responsables y las medidas de seguimiento adoptadas, así como la asistencia disponible para los denunciantes y las víctimas.
10. Conseguir el apoyo de las comunidades y los Gobiernos para prevenir y abordar los actos de explotación y abusos sexuales cometidos por nuestro personal.

## Apéndice I: Lista de entidades adherentes

### Entidades de las Naciones Unidas

1. Departamento de Asuntos de Desarme (DAD)  
Sr. Nobuaki Tanaka, Secretario General Adjunto
2. Departamento de Asuntos Económicos y Sociales (DAES)  
Sr. José Antonio Ocampo, Secretario General Adjunto
3. Departamento de Asuntos Políticos (DAP)  
Sr. Ibrahim Agboola Gambari, Secretario General Adjunto
4. Departamento de Información Pública (DIP)  
Sr. Shashi Tharoor, Secretario General Adjunto de Comunicaciones e Información Pública
5. Departamento de Operaciones de Mantenimiento de la Paz (DOMP)  
Sr. Jean-Marie Guéhenno, Secretario General Adjunto de Operaciones de Mantenimiento de la Paz
6. Departamento de Gestión  
Sr. Warren Sach, Oficial Encargado
7. Departamento de Seguridad (DS)  
Sr. David Veness, Secretario General Adjunto
8. Organización para la Alimentación y la Agricultura (FAO)  
Sr. Jacques Diouf, Director General
9. Organización Internacional para las Migraciones (OIM)  
Sr. William Lacy Swing, Director General
10. Centro de Comercio Internacional (ITC)  
Sra. Patricia Francis
11. Oficina de Coordinación de Asuntos Humanitarios (OCAH)  
Sr. Jan Egeland, Secretario General Adjunto de Asuntos Humanitarios y Coordinador del Socorro de Emergencia
12. Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos (ACNUDH)  
Sra. Louise Arbour, Alta Comisionada para los Derechos Humanos
13. Oficina de Asuntos Jurídicos (OAJ)  
Sr. Nicolas Michel, Secretario General Adjunto/Asesor Jurídico
14. Oficina del Asesor Especial para África (OAEA)  
Sr. Joseph Legwaila Legwaila, Secretario General Adjunto
15. Oficina del Representante Especial del Secretario General para la Cuestión de los Niños y los Conflictos Armados (ORESG/CNCA)  
Sra. Radhika Coomaraswamy, Secretaria General Adjunta/Representante Especial del Secretario General para la Cuestión de los Niños y los Conflictos Armados
16. Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD)  
Sr. Kemal Dervis, Administrador
17. Fuerza de las Naciones Unidas de Observación de la Separación (FNUOS)  
General de División Wolfgang Jilke, Comandante de la Fuerza

2b. Declaración de compromiso sobre la eliminación de la explotación y los abusos sexuales cometidos por el personal de las Naciones Unidas y personal ajeno a la Organización

18. Programa de las Naciones Unidas para los Asentamientos Humanos (ONU-Hábitat)  
Sra. Anna Tibaijuka, Directora Ejecutiva
19. Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR)  
Sr. Antonio Manuel De Oliveira Guterres, Alto Comisionado para los Refugiados
20. Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF)  
Sra. Ann Veneman, Directora Ejecutiva
21. Fuerza Provisional de las Naciones Unidas en el Líbano (FPNUL)  
General de División Clausio Graziano, Comandante de la Fuerza
22. Misión de Administración Provisional de las Naciones Unidas en Kosovo (UNMIK)  
Sr. Joachim Rucker, Representante Especial del Secretario General
23. Misión Integrada de las Naciones Unidas en Timor-Leste (UNMIT)  
Sr. Atul Khare, Representante Especial del Secretario General
24. Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito (ONUDD)  
Sr. Antonio Maria Costa, Director General
25. Misión de las Naciones Unidas en Côte d'Ivoire (MINUCI)  
Sr. Abou Moussa, Oficial Encargado
26. Misión de las Naciones Unidas en Etiopía y Eritrea (MINUEE)  
Sr. Azouz Ennifar, Representante Especial Interino del Secretario General
27. Misión de las Naciones Unidas en el Sudán (UNMIS)  
Sr. Taye-Brook Zerihoun, Representante Especial Interino del Secretario General
28. Misión de las Naciones Unidas para el Referéndum del Sáhara Occidental (MINURSO)  
Sr. Julian Harston, Representante Especial del Secretario General
29. Grupo de Observadores Militares de las Naciones Unidas en la India y el Pakistán (UNMOGIP)  
General de División Dragutin Repinc, Jefe de los Observadores Militares
30. Misión de Observadores de las Naciones Unidas en Georgia (UNOMIG)  
Sr. Jean Arnault, Representante Especial del Secretario General
31. Misión de las Naciones Unidas en la República Democrática del Congo (MONUC)  
Sr. William Lacy Swing, Representante Especial del Secretario General
32. Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra (UNOG)  
Sr. Sergei Ordzhonikidze, Director General
33. Oficina de las Naciones Unidas de Servicios para Proyectos (UNOPS)  
Sr. Jan Mattsson, Director Ejecutivo
34. Fuerza de las Naciones Unidas para el Mantenimiento de la Paz en Chipre (UNFICYP)  
Sr. Michael Moller, Representante Especial del Secretario General y Jefe de Misión
35. Fondo de Población de las Naciones Unidas (UNFPA)  
Sra. Thoraya Obaid, Directora Ejecutiva
36. Organismo de Obras Públicas y Socorro de las Naciones Unidas para los Refugiados de Palestina en el Cercano Oriente (OOPS)  
Sra. Karen Koning Abu Zayd, Comisionada General

37. Misión de Estabilización de las Naciones Unidas en Haití (MINUSTAH)  
Sr. Edmond Mulet, Representante Especial del Secretario General
38. Sindicato del Personal de las Naciones Unidas  
Sr. Stephen Kisambira, Presidente
39. Organismo de las Naciones Unidas para la Vigilancia de la Tregua (ONUVT)  
General de División Ian Gordon, Jefe de Estado Mayor
40. Voluntarios de las Naciones Unidas (VNU)  
Sr. Ad de Raad, Coordinador Ejecutivo
41. Organización Mundial de la Salud (OMS)  
Dr. Anders Nordström, Director General Interino
42. Programa Mundial de Alimentos (PMA)  
Sr. James T. Morris, Director Ejecutivo

### **Entidades ajenas a la Organización de las Naciones Unidas**

1. Action By Churches Together (ACT)  
Sr. John Nduna, Director
2. Africa and Middle East Refugee Assistance (AMERA UK)  
Sra. Barbara E. Harrell-Bond, Oficial de la Orden del Imperio Británico, Directora Ejecutiva de Operaciones en el Extranjero
3. Africare  
Sr. Julius E. Coles, Presidente
4. American Refugee Committee International (ARC)  
Sr. Hugh Parmer, Presidente
5. Association of Voluntary Agencies for Rural Development (AVARD)  
Sr. P. M. Tripathi, Presidente
6. Cruz Roja Austríaca  
Sr. Wolfgang Kopetsky, Secretario General
7. Care International  
Sr. Denis Caillaux, Secretario General
8. Caritas Internationalis  
Sr. Duncan MacLaren, Secretario General
9. Catholic Relief Services(CRS)  
Sr. Ken Hackett, Presidente
10. Christian Children's Fund (CCF)  
Sr. Bill Leahey, Director Ejecutivo Interino
11. Christian Reformed World Relief Committee (CRWRC-US)  
Sr. Andrew Ryskamp, Director
12. Concern Worldwide  
Sr. Tom Arnold, Director Ejecutivo

2b. Declaración de compromiso sobre la eliminación de la explotación y los abusos sexuales cometidos por el personal de las Naciones Unidas y personal ajeno a la Organización

13. ECPAT International (End Child Prostitution, Child Pornography and Trafficking of Children for Sexual Purposes)  
Sra. Carmen M. Madriñán, Directora Ejecutiva
14. HelpAge International (HAI)  
Sr. Richard Blewitt, Director Ejecutivo
15. International Medical Corps (IMC)  
Sra. Nancy Aossey, Presidenta y Directora Ejecutiva
16. International Rescue Committee (IRC)  
Sr. George Rupp, Presidente y Director Ejecutivo
17. Cruza Roja Irlandesa  
Sr. John Roycroft, Secretario General
18. Cruz Roja Italiana  
Sr. Massimo Barra, Presidente
19. Lutheran World Relief  
Sr. Jeff Whisenant, Vicepresidente Ejecutivo
20. Mercy Corps  
Sra. Nancy Lindborg, Presidenta
21. Cruz Roja de Mónaco  
Su Alteza Serenísima el Príncipe Alberto II
22. Médecins du Monde (MDM France)  
Dr. Pierre Micheletti, Presidente
23. Refugees International (RI)  
Sr. Kenneth H. Bacon, Presidente
24. Operation USA  
Sr. Richard M. Walden, Presidente y Director Ejecutivo
25. Relief International  
Sr. Farshad Rastegar, Director Ejecutivo
26. Pact, Inc.  
Sra. Sarah Newhall, Presidenta y Directora Ejecutiva
27. Plan International  
Sr. Tom Miller, Director Ejecutivo
28. Population Action International (PAI)  
Sra. Amy Cohen, Directora Ejecutiva y Presidenta
29. Save the Children UK (SC UK)  
Sra. Jasmine Whitbread, Directora Ejecutiva
30. Save the Children Alliance  
Sra. Jasmine Whitbread, Directora Ejecutiva
31. Tearfund  
Sr. Matthew Frost, Director Ejecutivo

32. Presencia Internacional Temporal en Hebrón  
Sr. Karl-Henrik Sjursen, Jefe de Misión
33. Sociedad de la Cruz Roja de Trinidad y Tobago  
Sra. Delia Chatoor, Presidenta
34. Winrock International Institute for Agricultural Development (Winrock International)  
Sr. Frank Tugwell, Presidente y Director Ejecutivo
35. Comisión de Mujeres para las Mujeres y los Niños Refugiados  
Sra. Carolyn Makinson, Directora Ejecutiva
36. World Vision International  
Sr. Kevin J. Jenkins, Presidente y Director Ejecutivo

*Estado a diciembre de 2011*

## Apéndice 2: Los seis principios fundamentales relativos a la explotación y los abusos sexuales<sup>4</sup>

1. La explotación y los abusos sexuales cometidos por trabajadores humanitarios constituyen faltas graves de conducta y motivan, por tanto, el cese en el empleo.
2. Las actividades sexuales llevadas a cabo con niños (es decir, con personas menores de 18 años) están prohibidas, independientemente de la edad fijada localmente para alcanzar la mayoría de edad o la edad de consentimiento. No puede aducirse como defensa una estimación errónea de la edad de un niño.
3. Está prohibido intercambiar dinero, empleos, bienes o servicios por sexo, incluidos los favores sexuales u otras formas de comportamiento humillantes, degradantes o explotadoras. Esto incluye cualquier prestación de asistencia que se esté obligado a proporcionar a los beneficiarios de asistencia.
4. Las relaciones sexuales entre trabajadores humanitarios y beneficiarios de asistencia, habida cuenta de que se basan en una dinámica de poder inherentemente desigual, se desaconsejan firmemente. Este tipo de relaciones socavan la credibilidad e integridad de las labores humanitarias.
5. En caso de que un trabajador humanitario albergue preocupaciones o sospechas respecto de la comisión de actos de explotación y abusos sexuales por otro miembro del personal, con independencia de que pertenezca o no al mismo organismo, deberá informar de esas preocupaciones mediante los mecanismos de denuncia existentes a nivel institucional.
6. Los trabajadores humanitarios tienen la obligación de crear y mantener un entorno que permita prevenir la explotación y los abusos sexuales y promueva la aplicación de su código de conducta.

---

<sup>4</sup> Comité Permanente entre Organismos, *Report Of The Task Force On Protection From Sexual Exploitation And Abuse In Humanitarian Crises*, “Plan of Action”, sección E) 10) a), 13 de junio de 2002.

## Normas operativas mínimas: Protección contra la explotación y los abusos sexuales cometidos por personal propio (Comité Permanente entre Organismos)<sup>1</sup>

A fin de prestar protección contra la explotación y los abusos sexuales que comete nuestro personal, es necesario observar un conjunto de normas operativas mínimas. Estas normas para la protección contra la explotación y los abusos sexuales toman como modelo el conocido mecanismo de cumplimiento de las normas operativas mínimas de seguridad del personal, que es obligatorio para el sistema de las Naciones Unidas y tiene por objeto asegurar la existencia de un conjunto común de requisitos que todos los organismos deben aplicar para garantizar la seguridad del personal.

### ¿Qué son las normas operativas mínimas para la protección contra la explotación y los abusos sexuales?

Las normas operativas mínimas se basan en:

1. La *Declaración de compromiso sobre la eliminación de la explotación y los abusos sexuales cometidos por el personal de las Naciones Unidas y personal ajeno a la Organización*, de agosto de 2008;
2. El documento *Global Review of Protection from Sexual Exploitation and Abuse by UN, NGO, IOM and IFRC Personnel*, de julio de 2010;
3. Los seis principios fundamentales del Comité Permanente entre Organismos relativos a la explotación y los abusos sexuales, de junio de 2002.

### ¿Cuáles son los elementos fundamentales de estas normas?

Los cuatro pilares de las labores actuales de protección contra la explotación y los abusos sexuales constituyen el marco del mecanismo. Estos pilares son los siguientes:

1. **Gestión y coordinación:** Elaboración y aplicación de políticas eficaces; Acuerdos de cooperación; Departamento o punto focal especializado en protección contra la explotación y los abusos sexuales.
2. **Colaboración y apoyo de la población local:** Comunicación eficaz y completa originada en la sede y dirigida al personal sobre el terreno sobre a) las medidas que se deben adoptar para concienciar a los beneficiarios respecto de la protección contra la explotación y los abusos sexuales y b) el modo de establecer mecanismos eficaces de denuncia comunitaria.
3. **Prevención:** Mecanismos eficaces y amplios de concienciación del personal en materia de explotación y abusos sexuales; contratación eficiente y gestión del desempeño.
4. **Respuesta:** Existencia de procedimientos internos de denuncia e investigación.

<sup>1</sup> Estas normas operativas mínimas han sido examinadas por los miembros del Grupo de Trabajo del Comité Permanente entre Organismos para la Protección contra la Explotación y los Abusos Sexuales; el presente documento, sobre el que aún se está trabajando, refleja el planteamiento actual del Grupo de Trabajo.

| <b>Normas operativas mínimas para la protección contra la explotación y los abusos sexuales</b> |  | <b>Indicadores básicos</b>   |
|---|--|--|
| 1   | Elaboración y aplicación de políticas eficaces   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Existe una política que establece las normas de conducta, en particular en relación con los actos de explotación y abusos sexuales, y un programa de trabajo para aplicar dicha política.</li> <li>• Las políticas o normas de conducta han sido comunicadas a los miembros del personal y a los altos directivos (en la sede y sobre el terreno) en repetidas ocasiones (por ejemplo, a través de cursos de capacitación inicial y actualización).</li> </ul>  |
| 2   | Acuerdos de cooperación  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• El boletín del Secretario General (ST/SGB/2003/13) o los códigos de conducta correspondientes se incluyen en las condiciones generales de contratación.</li> <li>• Se han establecido procedimientos para que las entidades o personas que suscriban acuerdos de cooperación con el organismo hagan constar por escrito que conocen y observarán las disposiciones de la política de protección contra la explotación y los abusos sexuales.</li> </ul>   |
| 3   | Departamento o punto focal especializado en protección contra la explotación y los abusos sexuales | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Un departamento o punto focal especializado asume la responsabilidad general de definir y poner en práctica las políticas y actividades de protección contra la explotación y los abusos sexuales.</li> <li>• El departamento o punto focal responsable tiene la obligación de informar periódicamente a los altos directivos sobre los progresos realizados en el ámbito a través del punto focal superior en materia de protección contra la explotación y los abusos sexuales.</li> <li>• Las responsabilidades de los miembros del personal encargados de la protección contra la explotación y los abusos sexuales se han incorporado de forma oficial en la descripción de sus puestos, las evaluaciones del desempeño y otros documentos similares.</li> <li>• Los miembros del personal han recibido capacitación sistematizada sobre protección contra la explotación y los abusos sexuales, y el tiempo que dedican a tales labores de protección es proporcional al grado de aplicación requerido con arreglo a la situación actual de la organización.</li> </ul> |

2c. Normas operativas mínimas: Protección contra la explotación y los abusos sexuales cometidos por personal propio (Comité Permanente entre Organismos, 2012)

| Normas operativas mínimas para la protección contra la explotación y los abusos sexuales  | Indicadores básicos   |
|---|---|
| <p>4 Comunicación eficaz y completa originada en la sede y dirigida al personal sobre el terreno sobre los resultados que se esperan obtener de la concientización de los beneficiarios respecto de la protección contra la explotación y los abusos sexuales</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>La sede ha comunicado de manera detallada los resultados que se esperan obtener de las labores de concientización de los beneficiarios sobre la protección contra la explotación y los abusos sexuales (incluida información sobre las normas de conducta y el mecanismo de denuncia de la organización).</li> <li>La sede ha presentado ejemplos de herramientas y material de concientización que pueden utilizarse en las actividades de concientización de beneficiarios.</li> </ul>   |
| <p>5 Mecanismos eficaces de denuncia comunitaria, incluida la asistencia a las víctimas</p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>La sede insta a sus oficinas sobre el terreno a participar en mecanismos de denuncia comunitaria que han sido desarrollados y puestos en marcha de forma conjunta por la comunidad de ayuda humanitaria.</li> <li>Se proporciona orientación a las misiones sobre el terreno para diseñar un mecanismo de denuncia comunitaria que se adapte al contexto cultural y haga especial hincapié en la participación de la comunidad.</li> <li>Existe un mecanismo de supervisión y evaluación del mecanismo de denuncia.</li> <li>La organización ha elaborado orientaciones sobre la prestación de asistencia a las víctimas.</li> </ul>   |
| <p>6 Contratación eficiente y gestión del desempeño</p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>La organización se cerciora de que todos los candidatos hayan firmado el código de conducta antes de ofrecerles un contrato.</li> <li>Cada organización se compromete a mejorar su sistema de verificación de referencias y antecedentes de faltas de conducta previas.</li> <li>Durante las labores de supervisión y las evaluaciones de desempeño, se comprueba, entre otras cosas, si se ha participado en cursos de capacitación sobre códigos de conducta (o similares) en los que se aborda el tema de la protección contra la explotación y los abusos sexuales.</li> <li>Las evaluaciones del desempeño de los altos directivos incluyen la adhesión al compromiso de crear y mantener un entorno conducente a la prevención de la explotación y los abusos sexuales y promover la aplicación del boletín ST/SGB/2003/13 o el código de conducta.</li> </ul> |

| <b>Normas operativas mínimas para la protección contra la explotación y los abusos sexuales</b> |  | <b>Indicadores básicos</b>  |
|---|--|---|
| 7   | Establecimiento de mecanismos eficaces y amplios de concientización del personal en materia de explotación y abusos sexuales | <ul style="list-style-type: none"> <li>• El personal participa anualmente en cursos de actualización sobre las normas de conducta, recibe información sobre el mecanismo utilizado para presentar denuncias e informes de faltas de conducta y las consecuencias que entraña incumplir dichas normas.</li> <li>• La capacitación sobre faltas de conducta (con mención específica de la explotación y los abusos sexuales) forma parte del proceso de iniciación y orientación.</li> <li>• Los miembros del personal conocen su obligación de denunciar los casos de explotación y abusos sexuales y las faltas de conducta y saben que existe una política de protección frente a las represalias.</li> </ul>  |
| 8   | Existencia de procedimientos internos de denuncia e investigación  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Existen procedimientos escritos para la gestión de las denuncias o los informes de miembros del personal o beneficiarios.</li> <li>• De forma periódica, el personal recibe información sobre cómo presentar una denuncia o notificación y los procedimientos para tramitarla.</li> <li>• Se han elaborado y se utilizan procedimientos operativos estándar de investigación u otros equivalentes para orientar las prácticas en materia de investigación.</li> <li>• Las investigaciones están a cargo de investigadores cualificados y con experiencia que además han recibido capacitación sobre la investigación de asuntos delicados como las denuncias de explotación y abusos sexuales.</li> <li>• Las investigaciones se inicián en un plazo de tres meses y se comparte información sobre los resultados con el denunciante.</li> <li>• Las denuncias fundadas han dado lugar a la adopción de medidas disciplinarias o han tenido consecuencias contractuales; de no haber sido así, la entidad puede justificarlo.</li> </ul> |



## Protección contra la explotación y los abusos sexuales

Declaración del Comité Permanente entre Organismos

Refrendada por los directores del Comité el 11 de diciembre de 2015

*Esta declaración afirma el compromiso de los directores del Comité Permanente entre Organismos de prevenir y abordar de forma activa los actos de explotación y abusos sexuales cometidos por personal humanitario, y el papel que desempeñan los puntos focales superiores en materia de protección contra la explotación y los abusos sexuales, los coordinadores de asuntos humanitarios y los equipos humanitarios en el país en cuanto al cumplimiento de este compromiso en todas las operaciones de respuesta humanitaria.*

Nosotros, los directores del Comité Permanente entre Organismos, reafirmamos nuestra determinación de erradicar los actos de explotación y abusos sexuales que comete nuestro personal y responder de forma activa a los hechos perpetrados contra nuestros beneficiarios. Reconocemos nuestra responsabilidad de liderazgo para reforzar la lucha de la comunidad humanitaria contra la explotación y los abusos sexuales a fin de crear un auténtico sistema colectivo de rendición de cuentas y nos comprometemos a proporcionar los recursos necesarios para erradicar esta conducta indebida.

A este respecto:

*Recordamos el boletín del Secretario General de las Naciones Unidas relativo a las medidas especiales de protección contra la explotación y el abuso sexuales<sup>1</sup>, en particular su condena a la explotación y los abusos sexuales y los seis principios fundamentales de protección;*

*Recordamos los compromisos institucionales previos en materia de protección contra la explotación y los abusos sexuales, incluidas la declaración de compromiso sobre la eliminación de la explotación y los abusos sexuales cometidos por el personal de las Naciones Unidas y personal ajeno a la Organización y las normas operativas mínimas del Comité Permanente entre Organismos para la protección contra la explotación y los abusos sexuales cometidos por nuestro personal;*

*Reafirmamos que crear y mantener un entorno personal y laboral conducente a la prevención de la explotación y los abusos sexuales es una responsabilidad tanto individual como institucional ;*

*Reconocemos que la cooperación interinstitucional es esencial para prevenir y abordar la explotación y los abusos sexuales de forma eficaz;*

*Recordamos la importancia que reviste el debido proceso en la remisión de los casos y las investigaciones y el respeto de los derechos de todas las personas afectadas;*

1 Boletín del Secretario General ST/SGB/2003/13 (9 de octubre de 2003).

2 Declaración de compromiso sobre la eliminación de la explotación y los abusos sexuales cometidos por el personal de las Naciones Unidas y personal ajeno a la Organización (revisada en diciembre de 2011) [en adelante, “declaración de compromiso”].

*Tomamos nota* de las mejores prácticas y enseñanzas extraídas del gran número de estudios e iniciativas llevados a cabo por el Comité Permanente entre Organismos y otros foros internacionales en los que se detectaron problemas de protección contra la explotación y los abusos sexuales que solo pueden abordarse a nivel mundial<sup>3</sup>;

*Observamos* que los compromisos en materia de protección contra la explotación y los abusos sexuales no se aplican de forma universal en la práctica y que debemos dar prioridad a la adopción de medidas adicionales sobre estos compromisos para provocar un cambio real;

*Nos comprometemos* a emprender las siguientes líneas de acción con vistas a cumplir nuestros compromisos, anteriores y en curso, de lucha contra los actos de explotación y abusos sexuales cometidos por nuestro personal, y asegurarnos de que todas las respuestas humanitarias se articulen en torno a un equilibrio entre el respeto de las debidas garantías procesales y un enfoque centrado en los supervivientes, según el cual la voluntad, la seguridad y el bienestar del superviviente han de constituir cuestiones prioritarias en todos los ámbitos y procedimientos:

1. **Aplicar plenamente las normas operativas mínimas**, en particular elaborando herramientas operacionales y directrices claras para las operaciones sobre el terreno en cuanto a los compromisos y las actividades institucionales de protección contra la explotación y los abusos sexuales, tanto a nivel institucional como a nivel colectivo<sup>4</sup>. Para ello, es necesario asegurarse de que los procedimientos operativos estándar de alcance mundial para la cooperación a través de mecanismos interinstitucionales de denuncia comunitaria y, en particular, la remisión y el seguimiento de casos de explotación y abusos sexuales se definan y aprueben antes de mayo de 2016. Asimismo, es preciso que todos los organismos humanitarios organicen cursos eficaces y permanentes de capacitación del personal para cerciorarse de que sus oficinas sobre el terreno comprendan los compromisos contraídos por sus respectivos organismos en materia de explotación y abusos sexuales, así como las obligaciones definidas en sus códigos de conducta, y fomentar la creación de capacidad y cambios de comportamiento que permitan abordar las causas profundas de la explotación y los abusos sexuales.
2. **Reforzar las responsabilidades del coordinador de asuntos humanitarios en materia de protección contra la explotación y los abusos sexuales** a fin de garantizar que dicha protección ocupe una posición clara en la arquitectura humanitaria y se institucionalice la responsabilidad sistémica del Comité Permanente entre Organismos de elaborar

<sup>3</sup> Consulte los siguientes documentos: Naciones Unidas, Informe del Secretario General, “Medidas especiales de protección contra la explotación y los abusos sexuales”, A/69/779 (13 de febrero de 2015); Naciones Unidas, “Examen amplio de toda la cuestión de las operaciones de mantenimiento de la paz en todos sus aspectos”, A/70/95-S/2015/446, párrs. 279-291 (cap. 6) (17 de junio de 2015); ONU-Mujeres, *Estudio mundial sobre la aplicación de la resolución 1325 del Consejo de Seguridad de las Naciones Unidas*, 2015; Comité Permanente entre Organismos, *Global Review of Protection from Sexual Exploitation and Abuse by UN, NGO, IOM and IFRC Personnel*, julio de 2010; *Independent Whole of System Review of Protection in the Context of Humanitarian Action*, examen encargado por el Consejo Noruego para los Refugiados en nombre del Comité Permanente entre Organismos y el Grupo Temático Mundial sobre Protección (mayo de 2015), pág. 57; y Comité Permanente entre Organismos, *Protection from Sexual Exploitation and Abuse: Compendium of Practices on Community-Based Complaints Mechanisms* (2012).

<sup>4</sup> Entre los compromisos colectivos para prevenir la explotación y los abusos sexuales se incluye el pilar 2 de las normas operativas mínimas, relativo a la participación en acuerdos de cooperación, y el compromiso 10 de la declaración de compromiso: “Conseguir el apoyo de las comunidades y los Gobiernos para prevenir y abordar los actos de explotación y abusos sexuales cometidos por nuestro personal”.



estrategias y planes de acción en este ámbito<sup>5</sup>. En consonancia con las responsabilidades existentes en materia de protección contra la explotación y los abusos sexuales del coordinador residente, cabría incluir las siguientes responsabilidades: crear mecanismos de denuncia; velar por que los supervivientes reciban asistencia adecuada inmediata y de larga duración; coordinar las remisiones interinstitucionales de denuncias; informar de forma periódica al coordinador del socorro de emergencia en este ámbito sobre las operaciones humanitarias; e incluir el tema de la protección contra la explotación y los abusos sexuales de forma permanente en el programa de la reunión anual del coordinador de asuntos humanitarios.

- 3. Reforzar las medidas de investigación y protección ante las denuncias de explotación y abusos sexuales**, a nivel de cada organismo y de forma colectiva<sup>6</sup>. Ello comprende la imposición de sanciones administrativas inmediatas y adecuadas, y la elaboración y el intercambio de mejores prácticas para el cumplimiento de los códigos de conducta y la remisión de los casos de explotación y abusos sexuales que podrían entrañar conductas delictivas a las autoridades competentes<sup>7</sup>. También es indispensable realizar esfuerzos concertados para aplicar las recomendaciones encaminadas a evitar que se vuelva a contratar a personas a quienes se hayan impuesto medidas disciplinarias por motivos de explotación y abusos sexuales<sup>8</sup>, y hacer cumplir las cláusulas contractuales relativas a la protección contra la explotación y los abusos sexuales que incumben a los asociados en la ejecución de proyectos. Asimismo, se debe hacer lo posible por que la respuesta del Comité Permanente entre Organismos ante los casos de explotación y abusos sexuales incluya medidas de protección y reparación, en particular la prestación de asistencia adecuada a los supervivientes<sup>9</sup>.

5 Con arreglo a la descripción genérica de funciones del coordinador residente de las Naciones Unidas, de febrero de 2014, el coordinador residente es responsable de velar por el funcionamiento de una red de puntos focales para la aplicación de las disposiciones contenidas en el boletín del Secretario General sobre la explotación y los abusos sexuales (2003) y prestar apoyo en la elaboración e implementación de un plan de acción nacional para abordar este problema. Consulte el informe del Secretario General (A/69/779), en el que se propone crear un puesto a tiempo completo en la Oficina del Coordinador Residente para apoyar su labor como coordinador en lo que respecta a la prevención de la explotación y los abusos sexuales y distribuir los costos de financiación de este puesto entre todas las entidades de las Naciones Unidas que desarrollan sus actividades en la misión sobre el terreno o el lugar de destino. Consulte también el documento *Global Review of Protection from Sexual Exploitation and Abuse by UN, NGO, IOM and IFRC Personnel*, julio de 2010, del Comité Permanente entre Organismos.

6 Basado en el compromiso 6 de la declaración de compromiso: "Investigar las alegaciones de explotación y abusos sexuales de forma oportuna y profesional". Entre los compromisos colectivos relativos a las investigaciones y la protección se incluyen el compromiso 3 ("Evitar que los responsables de actos de explotación y abusos sexuales vuelvan a ser contratados o desplegados sobre el terreno") y el compromiso 9 ("Informar periódicamente a nuestro personal y a las comunidades sobre las medidas adoptadas para prevenir y abordar los casos de explotación y abusos sexuales. Este tipo de información [...] debe incluir detalles sobre los mecanismos de denuncia, el estado y los resultados de las investigaciones en términos generales, las sanciones impuestas a los responsables y las medidas de seguimiento adoptadas [...]") de dicha declaración.

7 Basado en el compromiso 7 de la declaración de compromiso: "Adoptar medidas inmediatas y adecuadas contra los miembros de nuestro personal que cometan actos de explotación y abusos sexuales. Ello puede comprender la imposición de medidas administrativas o disciplinarias y/o la remisión del caso a las autoridades competentes a fin de que se tomen las medidas oportunas, incluida la incoación de un procedimiento penal".

8 Basado en el compromiso 3 de la declaración de compromiso: "Evitar que los responsables de actos de explotación y abusos sexuales vuelvan a ser contratados o desplegados sobre el terreno, lo que podría comprender la verificación de referencias y antecedentes penales".

9 Entre las normas aplicables en materia de asistencia a las víctimas se incluyen, entre otras, las normas contenidas en los tratados de derechos humanos (por ejemplo, protección de la integridad física, protección contra la tortura, derecho a un recurso efectivo, etc.) y en la Convención sobre los Derechos del Niño y su Protocolo Facultativo; la orientación autorizada que brindan los órganos de tratados (por ejemplo, la recomendación general núm. 33 del Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer sobre el acceso a la justicia de las mujeres víctimas de la violencia sexual y de género); y la orientación normativa y programática preparada por las Naciones Unidas (a saber, la nota orientativa del Secretario General de las Naciones Unidas sobre las reparaciones por la violencia sexual relacionada con los conflictos).

## **ANEXO 3**

# **Procedimientos operativos estándar de alcance mundial: Cooperación interinstitucional a través de mecanismos de denuncia comunitaria**



# Protección contra la explotación y los abusos sexuales

Cooperación interinstitucional a través de  
mecanismos de denuncia comunitaria

Mayo de 2016

## Procedimientos operativos estándar de alcance mundial

*El Comité Permanente entre Organismos se compromete a elaborar herramientas operacionales y directrices claras para las operaciones sobre el terreno en cuanto a los compromisos contraídos por los organismos y las actividades de protección contra la explotación y los abusos sexuales, tanto a nivel institucional como a nivel colectivo.*

(Declaración del Comité Permanente entre Organismos sobre la protección contra la explotación y los abusos sexuales, refrendada por los directores del Comité el 11 de diciembre de 2015)

# ÍNDICE

---

|   |    |
|---|----|
| Elaboración del documento .....   | 45 |
| Proceso de revisión .....   | 45 |
| Definiciones fundamentales.....   | 46 |
| 1. Introducción.....  | 50 |
| 1.1. Antecedentes: la explotación y los abusos sexuales, y la cooperación interinstitucional .....            | 50 |
| 1.2. Objetivo y ámbito de aplicación de los procedimientos operativos estándar .....                          | 54 |
| 1.2.1. Objetivo .....   | 54 |
| 1.2.2. Ámbito de aplicación .....   | 55 |
| 1.2.3. Otras políticas y procedimientos pertinentes .....   | 56 |
| 2. Funciones y responsabilidades de los interlocutores del mecanismo .....                                    | 57 |
| 3. Principios rectores .....  | 62 |
| 4. Procedimientos del mecanismo de denuncia .....   | 66 |
| 4.1. Establecimiento del mecanismo interinstitucional de denuncia comunitaria .....                           | 66 |
| 4.1.1. Creación de un mecanismo eficaz y sostenible de denuncia comunitaria.....                              | 66 |
| 4.1.2. Diseño del mecanismo de denuncia comunitaria.....  | 67 |
| 4.2. Recepción y evaluación de denuncias.....   | 69 |
| 4.2.1. Recepción de denuncias a través del mecanismo de denuncia comunitaria .....                            | 69 |
| 4.2.2. Tramitación de las denuncias.....  | 72 |
| 4.2.2. (a) Prestación de asistencia inmediata .....   | 72 |
| 4.2.2. (b) Remisión de las denuncias .....  | 75 |
| 4.2.3. Registro y seguimiento de casos.....   | 76 |
| 4.3. Remisión de las denuncias para iniciar investigaciones y adoptar posibles medidas administrativas .....  | 77 |
| 4.3.1. Remisión al organismo interesado para efectuar un seguimiento.....                                     | 77 |
| 4.3.2. Nota especial sobre las investigaciones que llevan a cabo los organismos .....                         | 78 |
| 4.3.3. Comunicación del estado y los hallazgos de la investigación al mecanismo de denuncia comunitaria ..... | 79 |
| 4.3.4. Comunicación con los supervivientes y los denunciantes .....   | 80 |
| Lista de contactos.....   | 82 |

## **Elaboración del documento**

Los organismos y las organizaciones que se mencionan a continuación han participado en la redacción de los presentes procedimientos operativos estándar de alcance mundial: CARE International, Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura (FAO), International Medical Corps (IMC), Organización Internacional para las Migraciones (OIM), International Rescue Committee (IRC), Oficina de Coordinación de Asuntos Humanitarios (OCAH), Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos (ACNUDH), Save the Children International, Save the Children UK, Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), Fondo de Población de las Naciones Unidas (UNFPA), Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR), Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF), Programa Mundial de Alimentos (PMA), Organización Mundial de la Salud (OMS), y World Vision International.

## **Proceso de revisión**

|                           |                                |
|---------------------------|--------------------------------|
| 1 <sup>er</sup> borrador: | <u>23 de octubre de 2015</u>   |
| 2 <sup>do</sup> borrador: | <u>20 de noviembre de 2015</u> |
| 3 <sup>er</sup> borrador: | <u>24 de febrero de 2016</u>   |
| 4 <sup>to</sup> borrador: | <u>4 de abril de 2016</u>      |
| Versión final:            | <u>27 de mayo de 2016</u>      |

## DEFINICIONES FUNDAMENTALES

**Explotación y abusos sexuales:** Formas específicas de violencia de género<sup>1</sup> que se han denunciado en contextos humanitarios y se atribuyen, en particular, a trabajadores humanitarios.

**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"<sup>2</sup>.

**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"<sup>3</sup>.

**Diferencia entre acoso sexual, y explotación y abusos sexuales:** La explotación y los abusos sexuales se producen contra un beneficiario de asistencia o un miembro de la comunidad. El acoso (u hostigamiento) sexual se produce entre funcionarios o miembros del personal y consiste en cualquier tipo de insinuación sexual inapropiada o comportamiento verbal o físico indeseado de carácter sexual. A pesar de que los procedimientos institucionales internos para denunciar casos de acoso sexual posiblemente sean los mismos que para presentar denuncias de explotación y abusos sexuales, los presentes procedimientos operativos estándar no abordan el acoso sexual<sup>4</sup>. Es importante distinguir ambos conceptos para que las políticas institucionales y los cursos de capacitación del personal puedan incluir información específica sobre los procedimientos que se deben seguir en cada caso.

---

**Nota del traductor:** Inicialmente, la sigla PSEA (en inglés) correspondía a *Prevención de la Explotación y Abuso Sexuales*, más adelante el término *prevención* se sustituyó por "Protección" para abarcar un ámbito de aplicación más amplio. De ahí que pueda haber discrepancias, en distintos documentos, en cuanto a la sigla antedicha.

<sup>1</sup> Consulte los siguientes documentos: Comité Permanente entre Organismos, *Directrices para la integración de las intervenciones contra la violencia de género en la acción humanitaria. Reducir el riesgo, promover la resiliencia e impulsar la recuperación* (2015) (en adelante, "directrices del Comité Permanente entre Organismos sobre la violencia de género"), págs. 12-13 (en particular, los ejemplos de explotación y abusos sexuales a los que pueden estar expuestos determinados grupos en situación de riesgo); anexo 6 del mismo documento, pág. 336 ("La explotación y el abuso sexual son formas de violencia de género sobre las que se ha informado en contextos humanitarios, concretamente con relación a los trabajadores humanitarios"); y Grupo de Trabajo de la esfera de responsabilidad relativa a la violencia de género, *Handbook for Coordinating Gender-based Violence Interventions in Humanitarian Settings* (julio de 2010), pág. 10 (donde se indica que, si bien las formas reconocidas de violencia de género pueden variar, la explotación y los abusos sexuales se encuentran entre las formas más habituales, y se señala que la definición de "violencia de género" utilizada por el Comité Permanente entre Organismos —que comprende la explotación y los abusos sexuales— se basa en la definición oficial de violencia contra la mujer que establece el artículo 1 de la Declaración de las Naciones Unidas sobre la Eliminación de la Violencia contra la Mujer de 1993).

<sup>2</sup> Boletín del Secretario General de las Naciones Unidas relativo a las medidas especiales de protección contra la explotación y el abuso sexuales (ST/SGB/2003/13, 9 de octubre de 2003) (en adelante, "boletín del Secretario General sobre la explotación y los abusos sexuales"). De acuerdo con el boletín del Secretario General de las Naciones Unidas, la prohibición de cometer actos de explotación y abusos sexuales comprende las siguientes normas concretas: [...] b) Las actividades sexuales llevadas a cabo con niños (es decir, con personas menores de 18 años) están prohibidas independientemente de la edad fijada localmente para alcanzar la mayoría de edad o la edad de consentimiento. No puede aducirse como defensa una estimación errónea de la edad de un niño; c) El intercambio de dinero, empleos, bienes o servicios por sexo, incluidos los favores sexuales u otras formas de comportamiento humillantes, degradantes o explotadoras, está prohibido. Esto incluye cualquier prestación de asistencia que se esté obligado a proporcionar a beneficiarios de asistencia; d) Las relaciones sexuales entre funcionarios de las Naciones Unidas y los beneficiarios de asistencia, habida cuenta de que se basan en una dinámica de poder inherentemente desigual, socavan la credibilidad e integridad de la labor de las Naciones Unidas, por lo que están firmemente desaconsejadas". Consulte los párrafos 3.2 b), c) y d) del boletín del Secretario General, así como el párrafo 3.3 del mismo documento, en el que se aclara que las normas "no constituyen una lista exhaustiva. Otros tipos de comportamiento de explotación o abuso sexuales pueden ser motivo de adopción de medidas disciplinarias, incluida la destitución sumaria, de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento y el Estatuto del Personal de las Naciones Unidas".

<sup>3</sup> Boletín del Secretario General sobre la explotación y los abusos sexuales (2003).

<sup>4</sup> El acoso sexual se aborda en la instrucción administrativa de la Secretaría de las Naciones Unidas sobre los procedimientos relativos a los incidentes de acoso sexual (ST/AI/379, 29 de octubre de 1992), y en el boletín del Secretario General relativo a la prohibición de la discriminación, el acoso, en particular el acoso sexual, y el abuso de autoridad (ST/SGB/2008/5, 11 de febrero de 2008).

**Diferencia entre violencia de género, y explotación y abusos sexuales:** La violencia de género es un término amplio utilizado para definir cualquier acto perjudicial cometido contra la voluntad de una persona y basado en las diferencias que las sociedades atribuyen a hombres y mujeres (es decir, en las diferencias por razón de género). El término comprende actos que infligen daños o sufrimientos de índole física, sexual o mental, amenazas de cometer tales actos, coacciones, y otras formas de privación de libertad<sup>5</sup>. La explotación y los abusos sexuales pueden considerarse una forma de violencia de género por cuanto la mayoría de las víctimas —como las mujeres, las niñas, los niños y en ocasiones también los hombres— sufren tales vejaciones debido a su condición de vulnerabilidad. Los procedimientos que se detallan en este documento abordan únicamente las denuncias de explotación y abusos sexuales.

**Mecanismo de denuncia comunitaria:** Un mecanismo de denuncia comunitaria es un sistema que combina estructuras comunitarias formales e informales y facilita y fomenta la presentación de denuncias sobre incidentes de explotación y abusos sexuales en condiciones de seguridad. Las comunidades locales participan en el desarrollo y la validación de este tipo de mecanismos para que su estructura se adapte a las particularidades culturales y tenga en cuenta las cuestiones de género<sup>6</sup>. El mecanismo debe contar con múltiples vías de acceso, de modo que tanto los beneficiarios de asistencia como los miembros del personal puedan presentar denuncias a nivel institucional —internamente a través de los puntos focales institucionales de la red o sobre el terreno— o a nivel comunitario<sup>7</sup>. La principal prioridad de este tipo de mecanismos es prestar ayuda a los supervivientes de explotación y abusos sexuales y cumplir una función de carácter preventivo poniendo en marcha actividades de concienciación. Un mecanismo de denuncia comunitaria para la protección contra la explotación y los abusos sexuales no debe constituir un sistema independiente y paralelo a otras estructuras de denuncia e información en un ámbito determinado, sino que debe integrarse y basarse en las estructuras existentes con vistas a crear un único sistema de gestión de denuncias e información<sup>8</sup>.

**Beneficiario de asistencia humanitaria:** Persona que recibe ayuda a través de un programa de asistencia de emergencia o asistencia para el desarrollo. En esta categoría se incluyen, entre otros, los miembros de las poblaciones afectadas, como los refugiados, los desplazados internos y otras personas vulnerables, así como los miembros de la comunidad receptora. Para considerar que se ha cometido un acto de explotación o abuso sexual de un beneficiario no es necesario que dicho beneficiario se encuentre en una situación de vulnerabilidad; basta con que exista una relación desigual de poder o confianza.

**Denunciante:** Persona que presenta una denuncia de explotación y abusos sexuales ante el mecanismo de denuncia comunitaria de conformidad con los procedimientos establecidos. Puede tratarse de un superviviente de explotación y abusos sexuales o de cualquier otra persona que tenga conocimiento de este tipo de conducta indebida. Tanto el superviviente como el denunciante (cuando no se trate de la misma persona) deben estar protegidos ante posibles represalias por haber denunciado un caso de explotación y abusos sexuales. Si se produce un conflicto de intereses entre el superviviente y otra parte interesada, la voluntad del superviviente debe recibir particular consideración durante la gestión del caso, en especial si existe la posibilidad de provocarle aún más daño físico o emocional.

<sup>5</sup> Directrices del Comité Permanente entre Organismos sobre la violencia de género (2015).

<sup>6</sup> Para obtener más información sobre el diseño de un mecanismo interinstitucional de denuncia comunitaria que tenga en cuenta tanto las particularidades culturales como las cuestiones de género, consulte el apartado 4.1 de este documento.

<sup>7</sup> Los trabajadores humanitarios tienen la obligación de informar sobre cualquier inquietud, sospecha o acusación de explotación y abusos sexuales de conformidad con las políticas y los procedimientos internos de su organismo u organización. Si desea obtener más información al respecto, consulte la guía de mejores prácticas para el establecimiento de un mecanismo interinstitucional de denuncia comunitaria para la protección contra la explotación y los abusos sexuales elaborada por el Comité Permanente entre Organismos (*Inter-Agency PSEA-CBCM Best Practices Guide*).

<sup>8</sup> Si desea obtener más información sobre la integración de un mecanismo de denuncia comunitaria en las estructuras existentes, consulte el apartado 4.1.2 de este documento.

**Informante:** A los efectos del presente documento, un informante es un denunciante (diferente del superviviente) que se desempeña como trabajador humanitario y presenta una denuncia de explotación y abusos sexuales. Las políticas institucionales de denuncia de irregularidades animan al personal a informar de cualquier preocupación o sospecha de conducta indebida por parte de otro miembro del personal ofreciéndoles protección contra las represalias que pudieran sufrir<sup>9</sup>, y clarifican las normas y los procedimientos para denunciar y abordar este tipo de casos. Sin embargo, la definición y el alcance de este término, así como las medidas de protección que se adopten en favor de los informantes, pueden diferir de una organización a otra. Los principios de un mecanismo de denuncia comunitaria (como el principio de confidencialidad) se aplican a los informantes al igual que a cualquier denunciante. Además, las políticas internas de los organismos deben proteger contra las represalias a los informantes de casos de explotación y abusos sexuales, siempre que la denuncia se haya presentado de buena fe y de acuerdo con las políticas internas del organismo<sup>10</sup>.

**Superviviente:** Persona que ha sido objeto de actos de explotación y abusos sexuales o contra la que se han intentado cometer tales actos<sup>11</sup>. A los efectos del presente documento y a fin de realizar evaluaciones en materia de seguridad y necesidades, se considera "supervivientes" a aquellas personas que han denunciado actos de explotación y abusos sexuales de los que han sido objeto.

**Víctima:** Persona que ha sido objeto de actos de explotación y abusos sexuales. Puede utilizarse como sinónimo de "superviviente"<sup>12</sup>. En aras de la coherencia, en el presente documento se utilizará el término "superviviente". Sin embargo, cuando se aborde el tema de la asistencia a las víctimas se utilizará el término "víctima" por tratarse del término más extendido en la bibliografía sobre prestación de asistencia que se consultó para la elaboración del presente documento. Ninguno de los términos supone en modo alguno una falta de fortaleza, resiliencia o capacidad para sobrevivir.

**Persona denunciada:** Término utilizado una vez presentada la denuncia para referirse al presunto autor de los actos de explotación y abusos sexuales denunciados.

**Trabajador humanitario:** A los efectos del presente documento, el término "trabajador humanitario" comprende todas las personas que prestan protección y asistencia a las poblaciones afectadas y mantienen una relación contractual con la organización o el asociado participante, incluidos los trabajadores por incentivo de las comunidades beneficiarias. El término se refiere a todos los miembros del personal de organismos y organizaciones humanitarias, en particular los organismos de las Naciones Unidas, las organizaciones intergubernamentales, las organizaciones no gubernamentales, los asociados en la ejecución de proyectos y las organizaciones comunitarias

<sup>9</sup> Statement of Commitment on Eliminating Sexual Exploitation and Abuse by UN and Non-UN Personnel (2006, actualizada en 2011) [Declaración de compromiso para eliminar la explotación y los abusos sexuales cometidos por el personal de las Naciones Unidas y el personal ajeno a la Organización] (en adelante, "declaración de compromiso"), compromiso 5: "Adoptar, en la medida de nuestras posibilidades, medidas adecuadas para proteger a las personas contra las represalias por haber denunciado casos de explotación y abusos sexuales que involucran a miembros de nuestro personal" [traducción no oficial]. El boletín ST/SGB/2005/21 también requiere que la denuncia se presente a la mayor brevedad posible y, a más tardar, seis años después de que la persona venga en conocimiento de la falta de conducta. El interesado debe presentar información o pruebas que demuestren que existen motivos razonables para creer que se ha producido una falta de conducta.

<sup>10</sup> Consulte el párrafo 2.1 del boletín del Secretario General de las Naciones Unidas relativo a la protección contra represalias por denunciar faltas de conducta y colaborar en auditorías o investigaciones debidamente autorizadas (ST/SGB/2005/21, 19 de diciembre de 2005).

<sup>11</sup> Se trata de la persona que es o ha sido objeto de actos de explotación y abusos sexuales. Este término implica fortaleza, resiliencia y capacidad para sobrevivir. Los términos "víctima" y "superviviente" pueden utilizarse de manera indistinta. El término "víctima" se utiliza con frecuencia en los ámbitos jurídicos y médicos, mientras que el término "superviviente" se prefiere en los ámbitos relacionados con el apoyo psicológico y social porque implica la resiliencia. Consulte el documento *Guidelines to implement the Minimum Operating Standards for Protection from Sexual Exploitation and Abuse by UN and non-UN Personnel* [Directrices para la aplicación de las normas operativas mínimas del Comité Permanente entre Organismos para la protección contra la explotación y los abusos sexuales cometidos por el personal de las Naciones Unidas y el personal ajeno a la Organización] (marzo de 2013), elaborado por el Grupo de Trabajo del Comité Permanente entre Organismos para la Protección contra la Explotación y los Abusos Sexuales, así como las directrices del Comité sobre la violencia de género (2015), pág. 1 (primera parte, introducción).

<sup>12</sup> Id.

pertinentes, entre los que se incluyen personal asalariado, voluntarios, contratistas y trabajadores por incentivo<sup>13</sup>, así como cualquier otra persona que realice tareas en nombre de un organismo u organización humanitaria, independientemente del tipo y la duración de su contrato<sup>14</sup>.

**Miembro del personal:** A los efectos del presente documento, se entiende por "miembro del personal" toda persona que trabaja para una organización o la represente, sin importar si recibe o no una remuneración económica a cambio e independientemente del tipo y la duración de su contrato<sup>15</sup> (consulte también el término "asociado en la ejecución").

**Asociado en la ejecución:** Entidad u organización que desempeña su labor a nivel nacional, de conformidad con los procedimientos establecidos por las Naciones Unidas, las organizaciones intergubernamentales y las organizaciones no gubernamentales, a fin de ofrecer servicios y prestar asistencia humanitaria. Los miembros del personal de los asociados en la ejecución, así como todas las personas empleadas por ellos, son considerados "trabajadores humanitarios" a los efectos de los presentes procedimientos operativos estándar.

**Código de conducta:** Conjunto de normas de comportamiento que deben respetar los miembros del personal de una organización.

---

<sup>13</sup> Los trabajadores por incentivo son personas que reciben una retribución no monetaria por trabajar para una organización o representarla. Suelen pertenecer a la comunidad beneficiaria. Consulte el glosario sobre explotación y abusos sexuales disponible en la siguiente página web: <https://www.interaction.org/document/sea-glossary> (en inglés).

<sup>14</sup> Consejo Internacional de Organizaciones Voluntarias, *Building Safer Organizations Guidelines: Receiving and Investigating Allegations of Abuse and Exploitation by Humanitarian Workers* (2007).

<sup>15</sup> Comité Permanente entre Organismos, *Guidelines to implement the Minimum Operating Standards for Protection from Sexual Exploitation and Abuse by UN and non-UN Personnel* (2013).

## 1. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Antecedentes: la explotación y los abusos sexuales, y la cooperación interinstitucional

La comisión de actos de explotación y abusos sexuales por parte de trabajadores humanitarios contradice directamente los principios sobre los que se fundamenta la acción humanitaria y representa un fallo de protección de la comunidad humanitaria. La explotación y los abusos sexuales infligen daño en las personas a las que la comunidad humanitaria está obligada a proteger y ponen en peligro la credibilidad de los organismos de asistencia. Se espera que los trabajadores humanitarios se atengan en todo momento a las más estrictas normas de conducta y profesionalidad para proteger a los beneficiarios de asistencia. La explotación y los abusos sexuales cometidos contra las poblaciones afectadas constituyen una falta grave de conducta y dan lugar a la adopción de medidas disciplinarias, entre las que se cuentan el cese inmediato del trabajador o la remisión del caso para su enjuiciamiento por vía penal, cuando proceda<sup>16</sup>.

Habida cuenta de la preocupación que suscitan la explotación y los abusos sexuales en todo el mundo, el Comité Permanente entre Organismos<sup>17</sup> ha dado prioridad a las iniciativas encaminadas a prevenir y abordar este tipo de abusos no solo a nivel de los organismos, sino también a través de un esfuerzo colectivo sobre el terreno. En 2002, el Comité aprobó seis principios fundamentales<sup>18</sup> con el objetivo de establecer normas que permitieran prevenir la explotación y los abusos sexuales:

#### **Principios fundamentales relativos a la explotación y los abusos sexuales**

1. La explotación y los abusos sexuales cometidos por trabajadores humanitarios constituyen faltas graves de conducta y motivan, por tanto, el cese en el empleo.
2. Las actividades sexuales llevadas a cabo con niños (es decir, con personas menores de 18 años) están prohibidas, independientemente de la edad fijada localmente para alcanzar la mayoría de edad o la edad de consentimiento. No puede aducirse como defensa una estimación errónea de la edad de un niño.
3. Está prohibido intercambiar dinero, empleos, bienes o servicios por sexo, incluidos los favores sexuales u otras formas de comportamiento humillantes, degradantes o explotadoras. Esto incluye cualquier prestación de asistencia que se esté obligado a proporcionar a los beneficiarios de asistencia.
4. Las relaciones sexuales entre trabajadores humanitarios y beneficiarios de asistencia, habida cuenta de que se basan en una dinámica de poder inherentemente desigual, se desaconsejan firmemente. Este tipo de relaciones socavan la credibilidad e integridad de las labores humanitarias.
5. En caso de que un trabajador humanitario albergue preocupaciones o sospechas respecto de la comisión de actos de explotación y abusos sexuales por otro miembro del personal, con independencia de que pertenezca o no al mismo organismo, deberá informar de esas preocupaciones mediante los mecanismos de denuncia existentes a nivel institucional.
6. Los trabajadores humanitarios tienen la obligación de crear y mantener un entorno que permita prevenir la explotación y los abusos sexuales y promueva la aplicación de su código de conducta.

<sup>16</sup> Boletín del Secretario General sobre la explotación y los abusos sexuales (2003) y *Statement of Commitment on Eliminating Sexual Exploitation and Abuse by UN and Non-UN Personnel* (2006).

<sup>17</sup> El Comité Permanente entre Organismos fue creado en 1992 como respuesta a la resolución 46/182 de la Asamblea General, en la que se instaba a fortalecer la coordinación de la asistencia humanitaria. En virtud de dicha resolución, el Comité Permanente se estableció como principal mecanismo para facilitar la toma de decisiones interinstitucionales en situaciones de emergencia complejas y desastres naturales. El Comité Permanente está integrado por los representantes de una amplia variedad de asociados humanitarios pertenecientes al sistema de las Naciones Unidas y ajenos a él. Si desea obtener más información sobre el Comité Permanente entre Organismos, visite su sitio web: [www.humanitarianinfo.org/iasc](http://www.humanitarianinfo.org/iasc).

<sup>18</sup> Los seis principios fundamentales fueron definidos en 2002 por el Grupo de Trabajo del Comité Permanente entre Organismos para la Protección contra la Explotación y los Abusos Sexuales y recibieron la aprobación de los organismos miembros del Comité, quienes los incluyeron en sus respectivos códigos de conducta institucionales.

En 2003, estos principios se incorporaron al boletín del Secretario General sobre la explotación y los abusos sexuales. El boletín define una política de tolerancia cero respecto de la explotación y los abusos sexuales, obliga a los funcionarios de las Naciones Unidas a informar sobre incidentes de este tipo y es vinculante para todo el personal, lo que incluye a las entidades y los particulares que hayan concertado acuerdos de cooperación con las Naciones Unidas. Los compromisos institucionales de carácter voluntario que se contrajeron más tarde —como la declaración de compromiso de 2006 o las políticas institucionales internas— ampliaron considerablemente el compromiso internacional de hacer frente a la explotación y los abusos sexuales y permitieron establecer normas de conducta aplicables a todo el "personal"<sup>19</sup> y en todo momento, incluyendo fuera de servicio o durante una licencia. En cualquier caso, las normas básicas iniciales que estableció el Comité Permanente entre Organismos en 2002 figuran en todos los compromisos subsiguientes adoptados tanto por los organismos de las Naciones Unidas como por la comunidad humanitaria en sentido amplio para prohibir determinados comportamientos del personal.

La protección contra la explotación y los abusos sexuales está directamente relacionada con el principio institucional de rendición de cuentas a las poblaciones afectadas, en particular con el compromiso de participar en consultas y mantener una comunicación bidireccional. En diciembre de 2011, los directores del Comité Permanente entre Organismos establecieron la Agenda Transformativa y un conjunto de protocolos, entre los que se incluía el Marco Operacional de Rendición de Cuenta a las Poblaciones Afectadas, con el objetivo de mejorar la respuesta humanitaria colectiva<sup>20</sup>. El Marco Operacional reconoce que la prevención de la explotación y los abusos sexuales constituye un componente fundamental de todas las operaciones humanitarias, y uno de sus objetivos principales consiste en establecer una comunicación sistemática con las poblaciones afectadas utilizando mecanismos pertinentes de información y comunicación durante todas las fases del ciclo de programación. Asimismo, los directores del Comité Permanente aprobaron cinco compromisos relacionados con la rendición de cuentas a las poblaciones afectadas y acordaron incorporarlos en las políticas y directrices operacionales de sus respectivas organizaciones y promoverlos entre los asociados operacionales, los equipos humanitarios en países y los miembros de grupos temáticos. El tercer compromiso (relativo al suministro de información y la presentación de denuncias) obliga activamente a los organismos a recabar la opinión de las poblaciones afectadas para mejorar los aspectos teóricos y prácticos de la elaboración de programas, asegurándose de que los mecanismos de información y denuncia sean eficaces, apropiados y suficientemente sólidos para atender (comunicar, recibir, tramitar, dar respuesta y aprender de) las denuncias por incumplimiento de políticas y el descontento de los interlocutores.

A pesar de la articulación colectiva de los compromisos, algunos trabajadores humanitarios continúan cometiendo abusos<sup>21</sup>. La evaluación independiente y sistémica de las labores de protección en los

<sup>19</sup> La declaración de compromiso (*Statement of Commitment on Eliminating Sexual Exploitation and Abuse by UN and Non-UN Personnel*, 2006) amplió el alcance del boletín del Secretario General sobre la explotación y los abusos sexuales (2003) al sustituir el término *staff* (funcionario) por el de *personnel* (personal) de las Naciones Unidas, que abarca a voluntarios y miembros del personal de las Naciones Unidas, empleados de entidades ajenas al sistema de las Naciones Unidas, y particulares con los que se han concertado acuerdos de cooperación (incluidos pasantes, consultores internacionales y locales, y contratistas individuales y colectivos); expertos en misión (entre los que se cuentan agentes de policía de las Naciones Unidas, miembros de las unidades de policía locales, oficiales penitenciarios y observadores militares, así como militares de los contingentes nacionales empleados por las misiones de mantenimiento de la paz de las Naciones Unidas); miembros del personal, tal y como los definen las organizaciones internacionales y sus órganos de asociación; y miembros del personal de las organizaciones no gubernamentales.

<sup>20</sup> Las cuestiones específicas que, planteadas por las personas afectadas, se refieran a violaciones o abusos físicos y puedan tener consecuencias en términos jurídicos y de derechos humanos, psicológicas o de otra índole deben utilizar la misma vía de acceso que las denuncias sobre programas, pero los procedimientos deben adaptarse convenientemente. Encontrará los compromisos relacionados con la rendición de cuentas en la siguiente página web: <https://interagencystandingcommittee.org/accountability-affected-people/documents-public/operational-framework-aap> (disponibles únicamente en inglés).

<sup>21</sup> Diversos estudios realizados por el ACNUR, STC y HAP durante los últimos diez años han revelado que el personal humanitario sigue cometiendo actos de explotación y abusos sexuales. El Secretario General de las Naciones Unidas también informó de la recepción de 79 nuevas denuncias de explotación y abusos sexuales cursadas por departamentos y oficinas de la Secretaría, así como organismos, fondos y programas del sistema de las Naciones Unidas en 2014. Consulte el informe del

contextos de acción humanitaria que se llevó a cabo en 2015 señaló que, pese a los progresos realizados, no existía aún una colaboración sistemática con las poblaciones afectadas ni se disponía de un procedimiento de rendición de cuentas entre iguales<sup>22</sup>. Los responsables de la elaboración de dicha evaluación observaron que la protección contra la explotación y los abusos sexuales requería un enfoque especial, en particular la adopción de procedimientos confidenciales de denuncia e investigación tanto a nivel de todo el sistema de las Naciones Unidas como de cada organismo. En 2012, el Grupo de Trabajo para la Protección contra la Explotación y los Abusos Sexuales señaló que la cooperación interinstitucional en la creación y el mantenimiento de mecanismos de denuncia comunitaria constituía un componente fundamental de la prevención de casos de explotación y abusos sexuales y la adopción de medidas al respecto<sup>23</sup>. Para fomentar la presentación de denuncias, se debe informar a las comunidades locales de que la asistencia humanitaria es gratuita y nunca está supeditada a la realización de favores sexuales. Se debe explicar tanto a los beneficiarios de asistencia humanitaria como al personal humanitario cómo utilizar los mecanismos de denuncia correspondientes si se producen actos de explotación y abusos sexuales, en especial en contextos de respuesta humanitaria en los que participan múltiples organismos. Además, para que un mecanismo de denuncia comunitaria resulte eficaz, es necesario que exista una coordinación interinstitucional que garantice el envío de mensajes coherentes y que los posibles denunciantes puedan acceder al mecanismo del modo más amplio y sencillo posible.

Dos de los principios que figuran en la declaración de compromiso de 2006 adoptada por 78 organizaciones<sup>24</sup> se relacionan directamente con la creación y el mantenimiento de mecanismos de denuncia:

**Velar por que los mecanismos de denuncia para informar de casos de explotación y abusos sexuales sean accesibles y que los puntos focales encargados de recibir las denuncias comprendan cómo llevar a cabo su labor. (Compromiso 4)**

**Informar periódicamente a nuestro personal y a las comunidades sobre las medidas adoptadas para prevenir y abordar casos de explotación y abusos sexuales.** Este tipo de información debe elaborarse y difundirse dentro del país en colaboración con otros organismos pertinentes y debe incluir detalles sobre los mecanismos de denuncia, el estado y los resultados de las investigaciones en términos generales, las sanciones impuestas a los autores de los hechos y las medidas de seguimiento adoptadas, así como la ayuda disponible para los denunciantes y las víctimas. (Compromiso 9)

En 2012, se realizaron nuevos progresos a nivel colectivo con la formulación de un conjunto de normas operativas mínimas para la protección contra la explotación y los abusos sexuales (*Minimum Operating Standards: Protection from Sexual Exploitation and Abuse by own Personnel*). Estas normas fueron elaboradas conjuntamente por organismos humanitarios liderados por el paladín del Comité Permanente entre Organismos y Director General de la OIM, William Swing, y refrendadas por los puntos focales superiores en materia de protección contra la explotación y los abusos sexuales

---

Secretario General relativo a las medidas especiales de protección contra la explotación y los abusos sexuales (A/69/779), publicado el 13 de febrero de 2015.

<sup>22</sup> *Independent Whole of System Review of Protection in the Context of Humanitarian Action* [Evaluación independiente y sistemática de las labores de protección en contextos de acción humanitaria], encargada por el Consejo Noruego para los Refugiados en nombre del Comité Permanente entre Organismos y el Grupo Temático Mundial sobre Protección (mayo de 2015), primera parte, pág. 57.

<sup>23</sup> Comité Permanente entre Organismos, *Protection from Sexual Exploitation and Abuse: Compendium of Practices on Community-Based Complaints Mechanisms* (2012) [Protección contra la explotación y los abusos sexuales: compendio de prácticas sobre mecanismos de denuncia comunitaria].

<sup>24</sup> En el año 2011, la declaración de compromiso (*Statement of Commitment on Eliminating Sexual Exploitation and Abuse by UN and Non-UN Personnel*, 2006) ya había sido refrendada por las siguientes entidades no pertenecientes al sistema de las Naciones Unidas: ACT, AMERA UK, AFRICARE, ARC, AVARD, Cruz Roja Austríaca, Care International, Caritas International, CRS, CCF, CRWRC-US, Concern Worldwide, ECPAT International, HAI, IMC, OIM, IRC, Cruz Roja Irlandesa, Cruz Roja Italiana, LWR, Mercy Corps, Cruz Roja de Mónaco, MDM, RI, Operation USA, Relief International, Pact Inc., Plan International, PAI, SC UK, Save the Children Alliance, Tearfund, TIPH, Sociedad de la Cruz Roja de Trinidad y Tobago, Winrock International, Women's Refugee Commission, y World Vision International.

y el Grupo de Trabajo del Comité Permanente entre Organismos en este ámbito<sup>25</sup>. Al igual que el boletín del Secretario General sobre la explotación y los abusos sexuales (2003) y la declaración de compromiso (2006), las normas operativas mínimas incorporan los compromisos contraídos por diversos organismos para hacer frente a la explotación y los abusos sexuales<sup>26</sup>. Asimismo, proporcionan directrices e indicadores específicos para que las organizaciones establezcan estructuras internas que les permiten cumplir su cometido. Uno de los cuatro pilares fundamentales de las normas operativas mínimas es el compromiso de colaborar con las comunidades locales y prestarles ayuda:

Comunicación eficaz y completa originada en la sede y dirigida al personal sobre el terreno sobre a) las medidas que se deben adoptar para concienciar a los beneficiarios respecto de la protección contra la explotación y los abusos sexuales, y b) el modo de establecer mecanismos eficaces de denuncia comunitaria. (Pilar 2)

La participación de los organismos en la creación y el mantenimiento de mecanismos interinstitucionales de denuncia comunitaria para la protección contra la explotación y los abusos sexuales está directamente relacionada con los objetivos de este pilar y ha sido específicamente reconocida en las normas operativas mínimas<sup>27</sup>. En particular, las normas operativas mínimas exhortan a las sedes de los organismos a instar a sus oficinas sobre el terreno a participar en los mecanismos de denuncia comunitaria desarrollados y puestos en marcha de manera conjunta por la comunidad humanitaria, y a proporcionar orientación sobre el diseño de este tipo de mecanismos<sup>28</sup>. En diciembre de 2015, los directores del Comité Permanente entre Organismos reafirmaron su compromiso de aplicar plenamente las normas operativas mínimas al refrendar la declaración del Comité sobre la protección contra la explotación y los abusos sexuales<sup>29</sup>. La declaración del Comité Permanente entre Organismos también permitió aclarar la posición que ocupa la protección contra la explotación y los abusos sexuales en la arquitectura humanitaria e institucionalizar su responsabilidad en todo el sistema de elaborar estrategias y planes de acción en este ámbito reforzando las responsabilidades del coordinador de asuntos humanitarios en materia de protección contra la explotación y los abusos sexuales<sup>30</sup>.

<sup>25</sup> Desde entonces, el Grupo de Trabajo del Comité Permanente entre Organismos para la Protección contra la Explotación y los Abusos Sexuales se ha fusionado con el Grupo de Trabajo para la Rendición de Cuentas a las Poblaciones Afectadas para crear un grupo de trabajo conjunto: el Grupo de Trabajo para la Rendición de Cuentas a las Poblaciones Afectadas y la Protección contra la Explotación y los Abusos Sexuales.

<sup>26</sup> En sus reuniones bianuales, los puntos focales superiores ofrecen información actualizada sobre el progreso realizado por sus respectivos organismos en relación con la aplicación de las normas operativas mínimas para la protección contra la explotación y los abusos sexuales.

<sup>27</sup> Comité Permanente entre Organismos, *Minimum Operating Standards: Protection from Sexual Exploitation and Abuse by own Personnel* (2012), norma 5: "Mecanismos eficaces de denuncia comunitaria, incluida la asistencia a las víctimas" [traducción no oficial]. Consulte también el compromiso 4 de la declaración de compromiso (*Statement of Commitment on Eliminating Sexual Exploitation and Abuse by UN and Non-UN Personnel*, 2006): "Velar por que los mecanismos de denuncia para informar de casos de explotación y abusos sexuales sean accesibles y que los puntos focales encargados de recibir las denuncias comprendan cómo llevar a cabo su labor" [traducción no oficial].

<sup>28</sup> *Minimum Operating Standards: Protection from Sexual Exploitation and Abuse by own Personnel* (2012), norma 5, indicador 1.

<sup>29</sup> La declaración del Comité Permanente entre Organismos también reafirma la responsabilidad colectiva de los organismos de sistematizar la respuesta que se debe dar a los casos de explotación y abusos sexuales en el marco de las operaciones humanitarias y fortalecer las medidas en materia de investigación y protección. Consulte la declaración del Comité Permanente entre Organismos sobre la protección contra la explotación y los abusos sexuales (*Statement on Protection from Sexual Exploitation and Abuse*, 11 de diciembre de 2015).

<sup>30</sup> Comité Permanente entre Organismos, *Statement on Protection from Sexual Exploitation and Abuse* (2015), línea de acción 2: "Reforzar las responsabilidades del coordinador de asuntos humanitarios en materia de protección contra la explotación y los abusos sexuales a fin de garantizar que dicha protección ocupe una posición clara en la arquitectura humanitaria y se institucionalice la responsabilidad sistemática del Comité Permanente entre Organismos de elaborar estrategias y planes de acción en este ámbito. En consonancia con las responsabilidades existentes en materia de protección contra la explotación y los abusos sexuales del coordinador residente, cabría incluir las siguientes responsabilidades: crear mecanismos de denuncia; velar por que los supervivientes reciban asistencia adecuada inmediata y de larga duración; coordinar las remisiones interinstitucionales de denuncias; informar de forma periódica al coordinador del socorro de emergencia en este ámbito sobre las operaciones humanitarias; e incluir el tema de la protección contra la explotación y los

En diciembre de 2013, los directores del Comité Permanente entre Organismos<sup>31</sup> reiteraron que la protección contra la explotación y los abusos sexuales constituía un aspecto esencial de la rendición de cuentas a las poblaciones afectadas y acordaron solicitar a los puntos focales superiores en la materia que trabajaran en favor de la aplicación de las normas operativas mínimas en sus respectivos organismos y establecieran mecanismos de supervisión internos y a nivel del Comité para garantizar la rendición de cuentas<sup>32</sup>. Los directores también refrendaron el documento de prioridades del Grupo de Trabajo para la Rendición de Cuentas a las Poblaciones Afectadas y la Protección contra la Explotación y los Abusos Sexuales, en el que se promovía la puesta en marcha de un proyecto de dos años de duración para probar mecanismos interinstitucionales de denuncia comunitaria que estuviesen especialmente diseñados para abordar los casos de explotación y abusos sexuales y se basaran en mecanismos y estrategias más amplios de denuncia e información para rendir cuentas a las poblaciones afectadas, con el objetivo a largo plazo de institucionalizar este tipo de mecanismos en todos los contextos de respuesta humanitaria<sup>33</sup>.

Los procedimientos operativos estándar que aquí se describen se basan, en parte, en los resultados del proyecto piloto que el Comité Permanente entre Organismos puso en marcha en Etiopía y la República Democrática del Congo con vistas a establecer mecanismos de denuncia comunitaria que permitieran adoptar un enfoque más sistemático a la hora de prevenir y abordar los casos de explotación y abusos sexuales en el contexto de las operaciones humanitarias. Las enseñanzas extraídas de este proyecto en relación con la recepción de las denuncias en condiciones de seguridad, la prestación de asistencia y el seguimiento adecuado de las víctimas, y la facilitación de la remisión interinstitucional de las denuncias constituyen uno de los pilares de estos procedimientos operativos estándar. El segundo pilar lo conforman otras fuentes, entre las que destacan las políticas y los procedimientos internos de diversos organismos. Como resultado, estos procedimientos operativos estándar pueden aplicarse a mecanismos interinstitucionales de denuncia comunitaria puestos en marcha en cualquier tipo de contexto humanitario.

## **1.2. Objetivo y ámbito de aplicación de los procedimientos operativos estándar**

### **1.2.1. Objetivo**

Los procedimientos operativos estándar fueron elaborados para facilitar acciones conjuntas de organismos y organizaciones de asistencia humanitaria durante las operaciones de respuesta a fin de proteger a los beneficiarios de asistencia contra la explotación y los abusos sexuales y mejorar la capacidad colectiva de los organismos y las poblaciones afectadas para prevenir y abordar los casos de explotación y abusos sexuales cometidos por trabajadores humanitarios. Este empeño tiene su origen en una directiva de los directores del Comité Permanente entre Organismos de mayo de 2015, en la que se exhortaba a los organismos miembros del Comité a participar en un grupo de trabajo con vistas a desarrollar un conjunto de procedimientos operativos estándar aplicables a mecanismos interinstitucionales de denuncia comunitaria que permitieran gestionar denuncias e informes de explotación y abusos sexuales en cualquier contexto humanitario<sup>34</sup>. Los procedimientos operativos

---

abusos sexuales de forma permanente en el programa de la reunión anual del coordinador de asuntos humanitarios" [traducción no oficial].

<sup>31</sup> Los directores del Comité Permanente entre Organismos son los máximos responsables, o los representantes, de los organismos que lo componen.

<sup>32</sup> Acta resumida de la reunión de directores del Comité Permanente entre Organismos, 17 de diciembre de 2013 (línea de acción 21).

<sup>33</sup> Prioridad del Comité Permanente entre Organismos: Rendición de cuentas a las poblaciones afectadas, incluida la protección contra la explotación y los abusos sexuales (5 de diciembre de 2013).

<sup>34</sup> Reunión de directores del Comité Permanente entre Organismos, *Final Summary Record and Action Points*, 21-22 de mayo de 2015, línea de acción 18: "Solicitar a la OIM que lidere un grupo de trabajo de expertos institucionales para desarrollar procedimientos operativos estándar de alcance mundial aplicables a mecanismos interinstitucionales de denuncia comunitaria con el objetivo de gestionar denuncias e informes de explotación y abusos sexuales en cualquier contexto humanitario, y pedir a los organismos del Comité Permanente entre Organismos que designen a funcionarios de categoría

estándar se utilizarán como directrices mundiales para la cooperación interinstitucional sobre el terreno de cara a la definición y el mantenimiento de un mecanismo de denuncia comunitaria. La experiencia ha demostrado<sup>35</sup> que la coordinación interinstitucional es esencial para dar cumplimiento de forma eficaz al compromiso de la comunidad humanitaria de proteger a las personas contra la explotación y los abusos sexuales. Un acuerdo mundial sobre los procedimientos operativos estándar garantiza el establecimiento de mecanismos de denuncia comunitaria que permitan cumplir los compromisos contraídos, respetar los procedimientos y las obligaciones institucionales en materia de protección contra la explotación y los abusos sexuales, y velar por los derechos de las personas (tanto beneficiarios como miembros del personal), buscando un equilibrio entre el respeto de las debidas garantías procesales y la aplicación de un enfoque centrado en los supervivientes<sup>36</sup>.

Una de las principales ventajas de los mecanismos interinstitucionales de denuncia comunitaria es que favorecen la presentación de denuncia por parte de las poblaciones afectadas porque evitan que los supervivientes tengan que determinar a qué organismo pertenece el trabajador acusado y cuál es el mecanismo de denuncia apropiado para presentar sus denuncias. Además, los mecanismos conjuntos ofrecen la posibilidad de presentar la denuncia ante un organismo que no emplea directamente al presunto autor de la falta de conducta, lo que reduce el temor a las represalias. Si las denuncias se realizan a través de este tipo de mecanismos, el sistema de remisión integrado minimiza las posibilidades de que la denuncia se pierda antes de que se puedan tomar medidas y reduce al mínimo las dificultades a las que pueden enfrentarse los denunciantes (por ejemplo, costos del desplazamiento, barreras lingüísticas, posible estigmatización o confusión sobre los procedimientos y mecanismos de denuncia).

**El objetivo de estos procedimientos operativos estándar es arrojar luz sobre un modelo general de funcionamiento que permita a los organismos cooperar en el establecimiento y mantenimiento de mecanismos de denuncia comunitaria a nivel nacional con vistas a tramitar las denuncias de explotación y abusos sexuales de un modo seguro, confidencial y eficaz.** Los procedimientos se han elaborado de manera concertada, para lo cual se han tenido en cuenta las observaciones de organismos de las Naciones Unidas, organizaciones internacionales, organizaciones gubernamentales y no gubernamentales, organizaciones basadas en la comunidad, y representantes de las poblaciones afectadas. Los procedimientos forman parte de un documento dinámico que ha de adaptarse al contexto local de cada mecanismo de denuncia comunitaria y actualizarse de forma global en función de los progresos realizados en materia de protección contra la explotación y los abusos sexuales<sup>37</sup>.

### 1.2.2. Ámbito de aplicación

Los procedimientos operativos estándar definen un modelo de cooperación, así como las funciones y las responsabilidades individuales, a fin de colaborar en el establecimiento de un mecanismo interinstitucional de denuncia comunitaria en contextos humanitarios.

superior con la autoridad y los conocimientos necesarios para unirse al grupo de trabajo. *Responsable y plazo: OIM (a más tardar, diciembre de 2015)*" [traducción no oficial]. Consulte también la declaración del Comité Permanente entre Organismos (*Statement on Protection from Sexual Exploitation and Abuse*) del 11 de diciembre de 2015: "2) Aplicar plenamente las normas operativas mínimas, entre otras cosas, mediante la elaboración de herramientas operacionales y directrices claras para las operaciones sobre el terreno en cuanto a los compromisos contraídos por los organismos y las actividades de protección contra la explotación y los abusos sexuales, tanto a nivel institucional como a nivel colectivo. Para ello, es necesario asegurarse de que los procedimientos operativos estándar de alcance mundial para colaborar en el desarrollo de mecanismos interinstitucionales de denuncia comunitaria y, en particular, la remisión y el seguimiento de casos de explotación y abusos sexuales, se definan y aprueben antes de mayo de 2016. *Responsable y plazo: Directores del Comité Permanente entre Organismos bajo el liderazgo de la OIM (a más tardar, 31 de marzo de 2016)*" [traducción no oficial].

<sup>35</sup> Comité Permanente entre Organismos, *Protection from Sexual Exploitation and Abuse: Compendium of Practices on Community-Based Complaints Mechanisms* (2012).

<sup>36</sup> Los componentes esenciales de un enfoque centrado en los supervivientes son seguridad, confidencialidad, respeto y no discriminación. Directrices del Comité Permanente entre Organismos sobre la violencia de género (2015), segunda parte, pág. 46.

<sup>37</sup> Por ejemplo, en el momento de la redacción del presente documento, las Naciones Unidas estaban llevando a cabo reformas a largo plazo que afectarán a los procedimientos que aquí se describen. A través del Grupo de Trabajo del Comité Permanente entre Organismos, los organismos deberán actualizar este documento basándose en las mejores prácticas reconocidas y más recientes.

En concreto, estos procedimientos tienen por objeto abordar y clarificar los siguientes aspectos:

- Las funciones y responsabilidades de los interlocutores de un mecanismo de denuncia comunitaria;
- Los principios fundamentales sobre los que se sustenta la gestión de denuncias en un mecanismo de denuncia comunitaria;
- Un método normalizado de recepción y evaluación<sup>38</sup> de denuncias de explotación y abusos sexuales en un mecanismo de denuncia comunitaria; y
- Los procedimientos para abordar las denuncias de explotación y abusos sexuales, en particular la remisión de casos para 1) proporcionar asistencia a las víctimas y 2) iniciar investigaciones.

#### *Notas especiales sobre el ámbito de aplicación de los procedimientos*

1) *Contexto humanitario*: Si bien el boletín del Secretario General sobre la explotación y los abusos sexuales (2003) y la declaración de compromiso (2006) no circunscriben claramente las faltas de conducta del personal en materia de explotación y abusos sexuales a los contextos humanitarios, el principal ámbito de aplicación de los procedimientos operativos estándar, que han sido elaborados a petición del Comité Permanente entre Organismos —el principal foro de asociados humanitarios sobre coordinación, políticas y toma de decisiones—, es el contexto humanitario. Sin embargo, dado que muchos de los procedimientos pueden aplicarse en contextos de transición y desarrollo, y teniendo en cuenta el amplio alcance de las obligaciones en materia de protección contra la explotación y los abusos sexuales contenidas en instrumentos jurídicos internacionales, a lo largo de este documento se utiliza el término "trabajador humanitario" para indicar que los procedimientos pueden aplicarse de modo más amplio.

2) *Mecanismos de denuncia comunitaria*: Los procedimientos operativos estándar proporcionan modalidades de cooperación específicamente para el establecimiento de mecanismos interinstitucionales de denuncia comunitaria. Sin embargo, los métodos de recepción y evaluación de denuncias, derivación de víctimas a servicios de asistencia, y remisión de denuncias a las unidades de investigación correspondientes para su ulterior seguimiento pueden ser utilizados por organismos y personal que desempeñen sus labores en contextos en los que no se disponga de un mecanismo de denuncia comunitaria.

#### **1.2.3. Otras políticas y procedimientos pertinentes**

**Políticas internas**: No se pretende bajo ningún concepto que los procedimientos operativos estándar modifiquen o prevalezcan sobre las políticas internas. Por el contrario, los procedimientos se basan precisamente en esas políticas y las complementan cuando los organismos participan en actividades de cooperación interinstitucional encaminadas a establecer mecanismos de denuncia comunitaria y tramitación de denuncias. Si bien servirán para guiar la coordinación interinstitucional y normalizar el funcionamiento de los mecanismos de denuncia comunitaria, estos procedimientos operativos estándar de alcance mundial deben complementarse con el compromiso de los organismos de aplicar plenamente sus propias políticas internas en materia de protección contra la explotación y los abusos sexuales, en particular en lo referente a las investigaciones y la capacitación del personal<sup>39</sup>. La

<sup>38</sup> La evaluación de denuncias consiste en determinar la naturaleza general de una denuncia (es decir, si se trata o no de una denuncia de explotación y abusos sexuales) a fin de decidir a qué organismo o unidad se debe remitir el caso para su seguimiento. La evaluación de denuncias no comprende la adopción de medidas o el inicio de investigaciones para sustanciar el caso; en cambio, sí comprende la evaluación de las necesidades inmediatas de la víctima en materia de salud, seguridad y asistencia psicosocial. Consulte el apartado 4.2.2 del presente documento.

<sup>39</sup> Entre los compromisos contraídos por los organismos para elaborar y aplicar plenamente sus políticas internas cabe citar los siguientes: *Minimum Operating Standards: Protection from Sexual Exploitation and Abuse by own Personnel* (2012), norma 1, indicador 1: "Elaboración y aplicación de políticas eficaces: Existe una política que establece las normas de conducta, en particular en relación con los actos de explotación y abusos sexuales, y un programa de trabajo para aplicar dicha política" [traducción no oficial]; *Statement of Commitment on Eliminating Sexual Exploitation and Abuse by UN and Non-UN Personnel* (2006), compromiso 9: "Diseñar estrategias específicas para cada organización a fin de prevenir y

protección contra la explotación y los abusos sexuales debe calar en todos los niveles de la infraestructura humanitaria para que las actividades de prevención y respuesta resulten eficaces.

**Procedimientos operativos estándar para mecanismos de denuncia comunitaria:** Los presentes procedimientos operativos estándar no han sido concebidos para su utilización de forma independiente. Un equipo interinstitucional —como el equipo humanitario en el país, o la red o grupo de trabajo para la protección contra la explotación y los abusos sexuales— debe establecer un plan coordinado de acción para cada respuesta humanitaria a fin de garantizar que todos los interlocutores pertinentes lleven a cabo las intervenciones mínimas de respuesta y prevención. Los procedimientos operativos estándar pretenden aclarar de qué modo los organismos pueden cooperar a través de un mecanismo conjunto de denuncia que se ajuste a sus políticas y procedimientos institucionales. Sin embargo, el mecanismo de denuncia comunitaria puede materializarse de diferentes maneras sobre el terreno, ya que determinados aspectos deben adaptarse a las particularidades locales para que el mecanismo sea seguro y eficaz. Por ello, los equipos sobre el terreno tendrán que elaborar mandatos específicos para cada país y, posiblemente, modificar ligeramente los procedimientos operativos estándar<sup>40</sup> para aplicar un enfoque específico. El presente documento subraya las cuestiones específicas que tendrán que abordar en cada sitio los organismos que desarrollan sus actividades sobre el terreno. Aclarar las modalidades de cooperación a nivel mundial facilitará la labor de las misiones sobre el terreno al permitirles centrarse en el desarrollo de una estructura adecuada, en lugar de preocuparse por determinar si sus políticas institucionales les permitirán —y de qué modo— participar en actividades interinstitucionales.

## 2. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DE LOS INTERLOCUTORES DEL MECANISMO

Los interlocutores del mecanismo de denuncia comunitaria son organismos que se han comprometido a participar en mecanismos conjuntos de denuncia. Entre estos se incluyen las organizaciones que prestan asistencia humanitaria en el sitio de ejecución (organismos de las Naciones Unidas, organizaciones no gubernamentales internacionales y nacionales, y organizaciones internacionales); las organizaciones comunitarias; y los organismos gubernamentales pertinentes del país receptor.

Los seis principios fundamentales relativos a la explotación y los abusos sexuales, adoptados por el boletín del Secretario General sobre la explotación y los abusos sexuales (2003)<sup>41</sup> y la declaración de compromiso (2006) e integrados en los códigos de conducta institucionales de las organizaciones, imponen a todos los organismos humanitarios la obligación de establecer y mantener un entorno conducente a la prevención de la explotación y los abusos sexuales y promover la aplicación de sus respectivos códigos de conducta institucionales. El personal directivo en todos los niveles tiene una responsabilidad especial de apoyar y promover estructuras que permitan mantener este tipo de entornos<sup>42</sup>. Además, en diciembre de 2015, los directores del Comité Permanente entre Organismos reafirmaron la necesidad de que todos los organismos humanitarios organizaran cursos eficaces y permanentes de capacitación del personal para cerciorarse de que sus oficinas sobre el terreno

---

abordar los casos de explotación y abusos sexuales. Ello incluiría elaborar indicadores de progreso medibles y con plazos concretos para que nuestras organizaciones y otros interesados pudieran supervisar nuestro desempeño" [traducción no oficial]; *Statement on Protection from Sexual Exploitation and Abuse* (2015), línea de acción 1: "Aplicar plenamente las normas operativas mínimas, en particular [...] que todos los organismos humanitarios organicen cursos eficaces y permanentes de capacitación del personal para cerciorarse de que sus oficinas sobre el terreno comprendan los compromisos contraídos por sus respectivos organismos en materia de explotación y abusos sexuales, así como las obligaciones definidas en sus códigos de conducta" [traducción no oficial].

<sup>40</sup> Los representantes autorizados de todos los organismos participantes deben acordar los procedimientos operativos estándar específicos para cada país.

<sup>41</sup> Los seis principios fundamentales del Comité Permanente entre Organismos relativos a la explotación y los abusos sexuales se recogen en la introducción del presente documento.

<sup>42</sup> Consulte el boletín del Secretario General sobre la explotación y los abusos sexuales (2003) y la declaración de compromiso (*Statement of Commitment on Eliminating Sexual Exploitation and Abuse by UN and Non-UN Personnel*, 2006).

comprendieran los compromisos contraídos por sus respectivos organismos en materia de explotación y abusos sexuales, así como las obligaciones definidas en sus códigos de conducta, y promover actividades de fomento de la capacidad y cambios en los comportamientos para abordar las causas profundas de la explotación y los abusos sexuales<sup>43</sup>.

La declaración del Comité Permanente entre Organismos sobre la protección contra la explotación y los abusos sexuales (*Statement on Protection from Sexual Exploitation and Abuse*, 2015) también reafirmó el papel que desempeñan los coordinadores de asuntos humanitarios y los equipos humanitarios en los países para dar cumplimiento a los compromisos contraídos en materia de protección contra la explotación y los abusos sexuales durante todas las operaciones de respuesta humanitaria. Asimismo, en consonancia con las responsabilidades existentes del coordinador residente, reforzó las responsabilidades de los coordinadores de asuntos humanitarios en materia de protección contra la explotación y los abusos sexuales<sup>44</sup>, entre las que se incluyen establecer mecanismos de denuncia, velar por que los supervivientes reciban asistencia adecuada inmediata y de larga duración, y coordinar la remisión interinstitucional de denuncias. Por ello, es esencial que las labores encaminadas a establecer un mecanismo conjunto de denuncia comunitaria se lleven a cabo en estrecha colaboración con el coordinador de asuntos humanitarios en funciones.

Si bien la estructura organizativa de los mecanismos interinstitucionales de denuncia comunitaria variará en función de las consultas con las comunidades y los recursos disponibles, es preciso asignar una serie de funciones y responsabilidades básicas para que un mecanismo de este tipo funcione de forma eficaz. Se precisa que los organismos participantes designen representantes de los altos mandos directivos (por ejemplo, jefes de oficina u suboficina) con vistas a constituir un comité directivo, así como puntos focales para que participen activamente en otras actividades del mecanismo.

Los procedimientos operativos estándar y el mandato que se elaboren para cualquier sitio en que se establezca un mecanismo de denuncia comunitaria deben proporcionar orientaciones específicas a todos los representantes de los organismos miembros del mecanismo y a los miembros de las comunidades que participen en las actividades relacionadas con él, como las actividades de concienciación de la población. En el mandato se debe especificar la frecuencia con que se reunirán los órganos directivos del mecanismo, así como sus organismos miembros, para informar acerca de los progresos realizados, detectar deficiencias en los programas y hallar soluciones. Estas disposiciones, específicas para cada sitio, deben elaborarse sobre la base de consultas con las comunidades, incorporar una perspectiva de género y tener en cuenta los problemas de seguridad que se planteen a nivel local.

**Comité Directivo:** Este órgano está constituido por los altos mandos directivos (jefes de oficina o suboficina) de los organismos participantes a nivel del país o las suboficinas y tiene por objeto guiar y apoyar el diseño, la puesta en marcha y la supervisión de las actividades del mecanismo. Los miembros del Comité Directivo facilitan la identificación o designación de los puntos focales de sus respectivos organismos; participan activamente en las reuniones de coordinación; toman decisiones relacionadas con la protección contra la explotación y los abusos sexuales en nombre de sus organismos; aplican normas en materia de calidad y rendición de cuentas; y trabajan de forma conjunta para definir estrategias de prevención y movilizar recursos destinados al mecanismo de denuncia comunitaria.

<sup>43</sup> Comité Permanente entre Organismos, *Statement on Protection from Sexual Exploitation and Abuse* (2015).

<sup>44</sup> El coordinador residente es responsable de velar por el funcionamiento de una red de puntos focales para la aplicación de las disposiciones contenidas en el boletín del Secretario General sobre la explotación y los abusos sexuales (2003) y prestar apoyo en la elaboración e implementación de un plan de acción nacional para abordar los casos de explotación y abusos sexuales. El coordinador residente de las Naciones Unidas, en consulta con los organismos de las Naciones Unidas, incluidos los jefes de misión y los representantes especiales del Secretario General en el caso de operaciones de mantenimiento de la paz o misiones políticas especiales, deberá designar a una o varias personas o entidades encargadas de establecer y coordinar el mecanismo de asistencia a las víctimas de explotación y abusos sexuales. El texto que antecede se basa en la descripción genérica de funciones del coordinador residente de las Naciones Unidas (29 de enero de 2009).

Los miembros del Comité Directivo han de asumir las siguientes responsabilidades:

- a) Velar por que el conjunto del personal de sus respectivos organismos lea, comprenda, reconozca y acepte los procedimientos internos de gestión de denuncias de explotación y abusos sexuales del organismo al que pertenece, en particular el código de conducta institucional, el mecanismo interno de denuncia, las políticas y los procedimientos de apoyo y asistencia a las víctimas, y la gestión de denuncias para miembros del personal. El personal que intervenga en actividades de prevención y respuesta ante casos de explotación y abusos sexuales debe, en concreto, comprender y firmar un código de conducta (o documento similar)<sup>45</sup> que respete las normas internacionales de protección contra la explotación y los abusos sexuales<sup>46</sup>.
- b) Concienciar a los miembros del personal acerca de la explotación y los abusos sexuales a través de cursos de capacitación inicial para nuevos miembros y cursos de actualización para el personal en actividad sobre la protección que se presta en estos casos, los códigos de conducta, la importancia de respetar las políticas de protección contra la explotación y los abusos sexuales, y los procedimientos de denuncia de incidentes.
- c) Prestar apoyo a los puntos focales del mecanismo de denuncia comunitaria y asegurarse de que tengan acceso directo al jefe de oficina (suboficina y oficina en país) y a las sedes de los organismos para llevar a cabo sus funciones:
  - a. Velar por que el personal participe en las actividades de protección contra la explotación y los abusos sexuales y por que tales actividades se incluyan en los programas institucionales;
  - b. Cerciorarse de que los puntos focales designados participen activamente en el mecanismo interinstitucional y dispongan de tiempo suficiente para participar periódicamente en las reuniones del mecanismo;
  - c. Incluir las responsabilidades en materia de protección contra la explotación y los abusos sexuales en sus informes de evaluación de desempeño.
- d) Promover la adhesión de los organismos a las medidas de prevención de casos de explotación y abusos sexuales que se indican en el apartado 4.1.1 del presente documento y se describen en la guía de mejores prácticas del Comité Permanente entre Organismos para el establecimiento de un mecanismo de denuncia comunitaria para estos casos. Entre tales medidas se incluyen, entre otras, las siguientes:
  - a. Actuar con la debida diligencia para evitar que los infractores vuelvan a ser contratados;
  - b. Velar por que se presten servicios de asistencia a las víctimas;
  - c. Prevenir las represalias por haber informado sobre casos de explotación y abusos sexuales; y
  - d. Exigir la aceptación de las cláusulas relativas a la protección contra la explotación y los abusos sexuales en los acuerdos de cooperación.
- e) Ampliar los conocimientos en materia de protección contra la explotación y los abusos sexuales de los asociados en la ejecución y fomentar sus capacidades desde el momento de su selección, lo que incluye aunque no se limita a:

<sup>45</sup> El personal y los voluntarios de los organismos deben firmar sus respectivos códigos de conducta institucionales o un código de conducta común (si el mecanismo de denuncia comunitaria ha elaborado uno propio). Consulte el modelo de código de conducta común que se incluye en el anexo.

<sup>46</sup> Consulte la publicación *Model Complaints and Investigations Procedures and Guidance Related to Sexual Exploitation and Abuse* (2004) del Grupo de Trabajo del Comité Permanente entre Organismos para la Protección contra la Explotación y los Abusos Sexuales.

- a. Velar por que los asociados comprendan claramente el concepto de explotación y abusos sexuales y conozcan sus obligaciones y responsabilidades en materia de prevención y denuncia de casos<sup>47</sup>;
- b. Alentar a los asociados a participar en el mecanismo, y crear o fortalecer sus propias políticas en materia de protección contra la explotación y los abusos sexuales<sup>48</sup>; y
- c. Incluir a los asociados en los cursos de capacitación sobre protección contra la explotación y los abusos sexuales, siempre que sea posible, a fin de garantizar su adhesión y compromiso en este ámbito.

**Puntos focales del mecanismo de denuncia comunitaria:** Se trata de agentes que han sido seleccionados entre el personal de los organismos miembros del mecanismo de denuncia comunitaria. Su labor consiste en recibir y registrar las denuncias. Recae en ellos la responsabilidad de recibir a los denunciantes en persona y tomarles declaración utilizando un formulario normalizado de denuncia de incidentes. Asimismo, prestan apoyo en las consultas a nivel comunitario, las campañas de concienciación y la supervisión de denuncias. Los puntos focales designados por los organismos miembros, que desempeñan funciones técnicas, deben estar capacitados, comprometerse con su labor, participar periódicamente en reuniones y respetar el carácter confidencial de las denuncias de explotación y abusos sexuales. Dada su función de enlace entre el mecanismo y el organismo al que pertenecen, el mandato de los puntos focales del mecanismo debe exigir que estos ocupen un puesto directivo suficientemente alto dentro de su organismo, de modo que dispongan de la autoridad necesaria para tomar decisiones durante las reuniones interinstitucionales. Conviene que cada organismo miembro designe, al menos, a un hombre y a una mujer como puntos focales. Los procedimientos operativos estándar del mecanismo y los mandatos de sus puntos focales deben incluir protocolos, procedimientos y políticas detallados en los que se definan de qué modo los puntos focales informarán al mecanismo y a sus respectivos organismos.

Además, las normas operativas mínimas para la protección contra la explotación y los abusos sexuales de 2012 requieren que los organismos designen un punto focal especializado en prevención y respuesta ante casos de explotación y abusos sexuales a nivel de la sede. Entre los diversos indicadores relacionados con esta norma se incluyen los siguientes:

- Un punto focal especializado en protección contra la explotación y los abusos sexuales asume la responsabilidad general de definir y poner en práctica políticas y actividades de protección contra la explotación y los abusos sexuales, e informa periódicamente al personal directivo superior sobre los progresos realizados en este ámbito<sup>49</sup>;
- Las responsabilidades de los miembros del personal encargados de la protección contra la explotación y los abusos sexuales se han incorporado de forma oficial en la descripción de sus puestos, las evaluaciones de desempeño y otros documentos similares<sup>50</sup>;
- Los miembros del personal han recibido capacitación apropiada, y el tiempo que dedican a asuntos de protección contra la explotación y los abusos sexuales les permite desempeñar sus funciones y responsabilidades adecuadamente<sup>51</sup>.

<sup>47</sup> Las obligaciones y responsabilidades en materia de protección contra la explotación y los abusos sexuales de los asociados en la ejecución pueden explicitarse y revestir carácter vinculante y comprender una cláusula específica en los acuerdos de asociación. En la guía de mejores prácticas del Comité Permanente entre Organismos (*Inter-Agency PSEA-CBCM Best Practices Guide*) se ofrecen ejemplos de cláusulas. Consulte también el documento *Statement on Protection from Sexual Exploitation and Abuse* (2015), en el que se insta a aplicar este tipo de cláusulas de forma más estricta.

<sup>48</sup> Al margen de que los asociados en la ejecución se conviertan en miembros del mecanismo de denuncia comunitaria, todas las denuncias que se reciban a través del mecanismo deben ser tramitadas y remitidas a ellos. Para obtener más información sobre la remisión de denuncias a entidades no participantes, consulte el apartado 4.2.2 b) del presente documento.

<sup>49</sup> *Minimum Operating Standards: Protection from Sexual Exploitation and Abuse by own Personnel* (2012), norma 3, indicadores 1 y 2.

<sup>50</sup> *Minimum Operating Standards: Protection from Sexual Exploitation and Abuse by own Personnel* (2012), norma 3, indicador 3.

<sup>51</sup> *Minimum Operating Standards: Protection from Sexual Exploitation and Abuse by own Personnel* (2012), norma 3, indicador 4. Ello consiste, entre otras cosas, en adoptar las medidas oportunas para cerciorarse de que tanto los puntos focales de la comunidad como los puntos focales institucionales han recibido una buena capacitación —en particular sobre el carácter confidencial de la información recibida y la aplicación de enfoques centrados en los supervivientes y equilibrados en cuanto al género— y comprenden la naturaleza de las investigaciones administrativas internas de cada organismo para que

Es importante que, además de comprender cómo funciona un mecanismo de denuncia comunitaria en la práctica, todos los interlocutores conozcan y entiendan los principios sobre los que se sustentan este tipo de mecanismos.

**Coordinador del mecanismo de denuncia comunitaria:** Todo mecanismo de denuncia comunitaria necesita una persona que se encargue exclusivamente de poner en marcha, supervisar y coordinar las actividades de protección contra la explotación y los abusos sexuales en el lugar en que se establezca. Visto que recientemente se han reforzado las responsabilidades del coordinador de asuntos humanitarios en materia de protección contra la explotación y los abusos sexuales, en particular el desarrollo de mecanismos de denuncia<sup>52</sup>, este coordinador deberá participar plenamente en el nombramiento de un coordinador de mecanismos de denuncia comunitaria para la protección contra la explotación y los abusos sexuales. Una de las responsabilidades específicas de este coordinador debe consistir, entre otras, en promover la participación del equipo humanitario en el país en los planes para poner en marcha un mecanismo de denuncia y fomentar así un compromiso firme y una amplia participación a nivel nacional. El coordinador también debe informar al Grupo de Trabajo conjunto del Comité Permanente entre Organismos para asegurarse de que los foros mundiales se encuentren al corriente de las actividades que se realizan en el país y las sedes operativas de los organismos permanezcan informadas y se cercioren de que sus jefes de oficina en el país comprendan la necesidad de participar activamente<sup>53</sup>. El coordinador tendrá una visión global de los problemas de protección contra la explotación y los abusos sexuales en el lugar, funcionará como enlace entre los organismos y los gobiernos receptores, organizará reuniones interinstitucionales periódicas y, en general, deberá ocuparse de mantener el impulso que ha adquirido la protección contra la explotación y los abusos sexuales. Es absolutamente crucial para la eficacia y sostenibilidad de un mecanismo de denuncia comunitaria que una persona asuma las responsabilidades mencionadas. Los interlocutores del mecanismo determinarán el mandato y las cualificaciones que debe poseer el coordinador, pero el puesto tendrá que ocuparlo un miembro del personal de categoría superior que haya recibido una formación adecuada en materia de protección contra la explotación y los abusos sexuales, protección de datos, asistencia a las víctimas y medidas de confidencialidad.

El coordinador debe asumir un papel neutral y actuar en representación del mecanismo independientemente del organismo al que pertenezca. Como tal, una de sus funciones consistirá en examinar las denuncias recibidas a través del mecanismo de denuncia para remitirlas a continuación al organismo interesado y derivar a las víctimas a los servicios de asistencia correspondientes<sup>54</sup>. El hecho de que las denuncias sean examinadas por una persona independiente refuerza la idea de neutralidad y objetividad que tanta importancia reviste para un mecanismo de denuncia comunitaria. Asimismo, permite que las denuncias sean evaluadas de acuerdo con un conjunto único de normas en lugar de que cada organismo aplique sus propios criterios al recibir una denuncia. Por último, reduce las posibilidades de que se filtre información delicada y favorece la pronta tramitación de las denuncias. Habida cuenta de las funciones de examen y remisión que desempeña el coordinador, se debe crear un puesto permanente para este cargo en lugar de añadir dichas funciones a un conjunto de obligaciones existentes. Puesto que el coordinador es la única persona encargada de examinar las denuncias para su posterior remisión<sup>55</sup>, se deben adoptar medidas preventivas para evitar que las denuncias queden desatendidas en caso de que el coordinador decida disfrutar de su permiso de licencia o abandonar su puesto. Los organismos miembros del mecanismo de denuncia comunitaria deberán llegar a un acuerdo respecto de estos protocolos y describirlos en los procedimientos operativos estándar del mecanismo y en el mandato del coordinador.

puedan desempeñar correctamente su labor de registro de denuncias. La utilización de los mismos materiales de capacitación en todo el mecanismo (como se propone en la guía de mejores prácticas *Inter-Agency PSEA-CBCM Best Practices Guide*) puede contribuir a unificar los diferentes enfoques de capacitación institucional.

<sup>52</sup> Comité Permanente entre Organismos, *Statement on Protection from Sexual Exploitation and Abuse* (2015).

<sup>53</sup> El Grupo de Trabajo del Comité Permanente entre Organismos para la Rendición de Cuentas a las Poblaciones Afectadas y la Protección contra la Explotación y los Abusos Sexuales está compuesto por representantes de organismos humanitarios a nivel de la sede. Visite la siguiente página web: <https://interagencystandingcommittee.org/accountability-affected-populations-including-protection-sexual-exploitation-and-abuse> (en inglés).

<sup>54</sup> También puede consistir en llevar a cabo la evaluación de las necesidades de atención de las víctimas si así lo han definido los interlocutores. Consulte el apartado 4.2.2 a) del presente documento.

<sup>55</sup> En aras de la confidencialidad, una sola persona debe tener conocimiento de la información delicada que se incluye en una denuncia de explotación y abusos sexuales cuando esta se somete a examen. Si otras entidades, como el gobierno receptor, insisten en intervenir, se les permitirá participar en la recopilación de denuncias (por ejemplo, instalar buzones de sugerencias), pero no se compartirá información delicada con ellas.

### 3. PRINCIPIOS RECTORES

Todos los agentes que participen en el mecanismo conjunto de denuncia comunitaria acuerdan cooperar y prestarse asistencia mutua de la manera más completa posible para prevenir y abordar los casos de explotación y abusos sexuales —respetando, a su vez, procedimientos prudentes de gestión del riesgo— y se adhieren a los siguientes principios fundamentales sobre los que se sustentan los procedimientos operativos estándar:

- Promover la cooperación y la asistencia entre organizaciones para prevenir y abordar los casos de explotación y abusos sexuales, lo que incluye compartir información sobre el análisis y la evaluación de la situación cuando sea necesario para evitar la duplicación de datos y maximizar un entendimiento común de la situación;
- Velar por que los beneficiarios participen de forma igualitaria y activa en el análisis, diseño, aplicación, supervisión y evaluación de los programas utilizando métodos participativos de forma sistemática. Visto que reconocen que la explotación y los abusos sexuales suelen originarse en la desigualdad de género, los organismos participantes se asegurarán de que las actividades humanitarias adopten una perspectiva de género y tengan debidamente en cuenta las opiniones y perspectivas de mujeres, hombres, niñas y niños;
- Cerciorarse de que todas las respuestas humanitarias se articulen en torno a un equilibrio entre el respeto de las debidas garantías procesales y un enfoque centrado en los supervivientes, según el cual la voluntad, la seguridad y el bienestar del superviviente han de constituir una cuestión prioritaria en todos los ámbitos y procedimientos<sup>56</sup>;
- Integrar e incorporar, en la medida de lo posible, las actividades de protección contra la explotación y los abusos sexuales en todos los programas y sectores;
- Velar por que se rindan cuentas en todos los niveles; y
- Asegurarse de que se preste asistencia a las víctimas sin discriminación alguna.

Además, todos los mecanismos interinstitucionales de denuncia han de observar los siguientes principios:

**Seguridad y bienestar:** La seguridad del superviviente debe estar asegurada en todo momento, en particular cuando se presenta la denuncia, se emprenden investigaciones a petición del organismo interesado y se presta asistencia a la víctima. Los mecanismos de denuncia deben tener en cuenta los posibles riesgos y peligros que corren todas las partes (en particular el superviviente, el denunciante —cuando no se trata de la misma persona que el superviviente—, la persona denunciada y las organizaciones intervenientes) y adoptar medidas que permitan evitar nuevos daños. Entre tales medidas se incluyen coordinar la protección física cuando sea necesario y con el consentimiento informado del superviviente, y abordar de manera preventiva las represalias que puedan sufrir los denunciantes<sup>57</sup>. En caso de ser necesario, se debe diseñar un plan de seguridad y protección en función de la evaluación del riesgo de cada superviviente<sup>58</sup>.

Nunca se debe culpar al superviviente por haber sido objeto de actos de explotación y abusos sexuales. Al elaborar un plan de seguridad y protección, las partes que participan en el mecanismo deben prestar atención al bienestar psicosocial del superviviente y tener en cuenta que algunos supervivientes pueden ser condenados al ostracismo debido a creencias culturales. Las acciones y medidas que adopten las organizaciones han de basarse en el respeto de las decisiones, la voluntad, los derechos y la dignidad del superviviente.

<sup>56</sup> Comité Permanente entre Organismos, *Statement on Protection from Sexual Exploitation and Abuse* (2015).

<sup>57</sup> La posibilidad de que se produzcan represalias contra los informantes es una de las razones por las que la asistencia inmediata no ha de limitarse únicamente a las víctimas y debe basarse en una evaluación personalizada de las necesidades. Consulte el apartado 4.2.2 a) del presente documento.

<sup>58</sup> La guía de mejores prácticas del Comité Permanente entre Organismos (*Inter-Agency PSEA-CBCM Best Practices Guide*) proporciona información y herramientas para evaluar el riesgo al que se enfrentan los denunciantes y, en caso de ser necesario, elaborar un plan de seguridad.

Asimismo, los organismos deben procurar que la persona denunciada no vuelva a establecer contacto con el superviviente, entre otras cosas, cesando al trabajador del cargo que ocupa en su organización o adoptando medidas policiales cuando corresponda, para lo cual han de tenerse en cuenta las recomendaciones del mecanismo de denuncia comunitaria. Es necesario implicar a los servicios de protección para que aporten sus conocimientos y presten apoyo.

**Confidencialidad:** Se debe respetar en todo momento el derecho a la confidencialidad de los denunciantes, supervivientes y demás partes interesadas. Toda la información relacionada con casos de explotación y abusos sexuales debe mantenerse confidencial; se ha de proteger la identidad de las personas; y se debe recopilar la información personal de los supervivientes y compartirla únicamente con el consentimiento informado del interesado<sup>59</sup>. En los casos en que se conserven registros físicos, los documentos se deben almacenar de forma segura para evitar que se revele información por accidente. Todos los denunciantes deben conocer los procedimientos en materia de confidencialidad, incluidas las personas que intervendrán en el tratamiento de sus casos, y otorgar de forma explícita su consentimiento informado para proceder al registro de la denuncia. La obtención del consentimiento de un informante no es indispensable si el organismo al que pertenece cuenta con una política de notificación obligatoria de las faltas de conducta de que se tenga constancia o se alberguen sospechas. Cuando el superviviente otorgue su consentimiento, solo se compartirá información pertinente e importante con terceras personas cuando el objetivo sea prestarle ayuda (por ejemplo, derivarlo a otros servicios o iniciar investigaciones).

Todas las organizaciones y los organismos participantes deben atenerse a sus principios de protección de datos en caso de que recopilen, reciban, utilicen, transfieran o almacenen los datos personales que constan en una denuncia.

Todo el personal de las Naciones Unidas, al igual que el de muchas organizaciones no gubernamentales e intergubernamentales, está sujeto a estrictas normas de confidencialidad a las que, en algunos casos, deben seguir ateniéndose una vez terminada su relación laboral con la organización en la que trabajan<sup>60</sup>. Esta obligación atañe a todos los interlocutores de un mecanismo de denuncia comunitaria durante el desempeño de sus funciones en el marco del mecanismo. Los interlocutores que tienen acceso a información delicada sobre las denuncias, en particular quienes pueden consultar los registros o las bases de datos del mecanismo, están especialmente obligados por el principio de confidencialidad, y los procedimientos operativos estándar del mecanismo deben contemplar, cuando corresponda, la necesidad de firmar acuerdos de confidencialidad<sup>61</sup> antes de que los interlocutores comiencen a desempeñar sus funciones. La inobservancia del principio de confidencialidad acarrea consecuencias y puede motivar la adopción de medidas por parte del organismo o la organización del trabajador, entre las que se incluye —en función de los procedimientos que sean de aplicación en cada organismo— la terminación inmediata del contrato de empleo o de servicios, sin perjuicio de cualquier otro recurso de derecho o de equidad disponible.

**Transparencia:** El funcionamiento del mecanismo de denuncia comunitaria debe ser transparente para la comunidad en la que se establece. El hecho de que las operaciones humanitarias sean transparentes y los beneficiarios participen plenamente en su planificación y puesta en marcha reduce el riesgo de que la asistencia y los servicios humanitarios se utilicen para cometer actos de

<sup>59</sup> A no ser que las normas o políticas de notificación obligatoria indiquen lo contrario, siempre es conveniente conseguir el consentimiento informado de la persona afectada antes de compartir información sobre su denuncia. Consulte también la nota sobre notificación obligatoria que aparece más adelante en este capítulo.

<sup>60</sup> El personal de las Naciones Unidas no está autorizado a revelar públicamente información confidencial obtenida por razón de su cargo que no se haya hecho pública con anterioridad. Esta obligación no se extingue con motivo de la separación del servicio. Reglamento del Personal y Estatuto del Personal de las Naciones Unidas (ST/SGB/2014/1, 1º de enero de 2014), artículo 1, cláusula 1.2 i).

<sup>61</sup> Algunos organismos miembros del mecanismo de denuncia comunitaria cuentan con políticas institucionales que obligan a su personal a mantener la confidencialidad de toda la información sobre las denuncias de explotación y abusos sexuales que reciben.

explotación y abusos sexuales. La clave para lograr que un sistema de denuncias sea transparente es que los denunciantes sepan a quién deben dirigirse para presentar una denuncia y qué tipo de asistencia sanitaria, jurídica, psicosocial, de seguridad y de otra índole pueden prever. Todos los supervivientes de casos de explotación y abusos sexuales deben recibir información cabal sobre el funcionamiento del mecanismo de denuncia, en particular sobre el procedimiento de presentación de denuncias y a lo largo de todo el proceso de tramitación. Los denunciantes y los supervivientes tienen derecho a recibir información sobre los avances y resultados de su caso, por lo que el mecanismo hará todo lo posible para mantener abiertas las líneas de comunicación<sup>62</sup>.

Las políticas en materia de protección contra la explotación y los abusos sexuales, así como los canales de denuncia de los organismos, también deben ser transparentes. Un problema recurrente es que las sedes no transmiten instrucciones claras sobre la protección contra la explotación y los abusos sexuales a los equipos sobre el terreno. Las políticas y directrices de obligado cumplimiento han de comunicarse a los equipos sobre el terreno encargados de la ejecución de programas y, a partir de ese momento, hacerse extensivas a todos los empleados y trabajadores con contrato<sup>63</sup>. Es preciso que los códigos de conducta puedan consultarse en todos los países y en el idioma predominante para garantizar la comprensión de su contenido; en algunos países será necesario traducirlos a varios idiomas distintos.

**Accesibilidad:** El mecanismo de denuncia comunitaria ha de estar al alcance de todo posible denunciante y se debe proporcionar información suficiente sobre su utilización para que el proceso de denuncia sea accesible al mayor número posible de personas. Entre otras cosas, se deben identificar y establecer varias vías de acceso adaptadas a la cultura y al contexto en cuestión. Para facilitar el proceso de denuncia y evitar la estigmatización, las denuncias anónimas deben tratarse con el mismo rigor que el resto de denuncias<sup>64</sup>.

**Enfoque centrado en los supervivientes:** Los organismos de asistencia humanitaria se han comprometido a prevenir y abordar de forma activa los casos de explotación y abusos sexuales y velar por que todas las respuestas humanitarias se articulen en torno a un equilibrio entre el respeto de las debidas garantías procesales y un enfoque centrado en los supervivientes, según el cual la voluntad, la seguridad y el bienestar del superviviente han de constituir cuestiones prioritarias en todos los ámbitos y procedimientos<sup>65</sup>. Además, todas las medidas que se adopten han de basarse en el respeto de las decisiones, la voluntad, los derechos y la dignidad del superviviente<sup>66</sup>.

**Asociación:** Cuando los organismos de protección y los proveedores de servicios trabajan de forma conjunta para prestar una atención integral, se salvaguardan los intereses superiores de los supervivientes de explotación y abusos sexuales. Las crisis humanitarias exacerbán el riesgo de que

<sup>62</sup> El grado de información que se proporcione a los denunciantes dependerá de los procedimientos que siga el organismo encargado de la investigación: puede tratarse de una simple notificación general sobre el inicio de una investigación administrativa o consistir en información más detallada sobre el estado de la investigación y sus resultados.

<sup>63</sup> Consulte también el indicador 2 de la norma 1 en *Minimum Operating Standards: Protection from Sexual Exploitation and Abuse by own Personnel* (2012): "Las políticas o normas de conducta han sido comunicadas a los miembros del personal y a los altos directivos (en la Sede y sobre el terreno) en repetidas ocasiones (por ejemplo, a través de cursos de capacitación inicial y actualización)" (énfasis en el original) [traducción no oficial].

<sup>64</sup> Si bien las denuncias anónimas deben recibir el mismo trato que el resto, la imposibilidad de verificar las pruebas de forma independiente puede obstaculizar las investigaciones. En tales casos, se puede pedir al denunciante anónimo que, de ser posible, se identifique.

<sup>65</sup> Comité Permanente entre Organismos, *Statement on Protection from Sexual Exploitation and Abuse* (2015). Cuando los directores del Comité Permanente entre Organismos reafirmaron su determinación de erradicar la explotación y los abusos sexuales y reconocieron su responsabilidad de liderazgo para fortalecer la respuesta de la comunidad humanitaria, se comprometieron a emprender tres líneas de acción (*action points*) con vistas a cumplir sus compromisos, anteriores y en curso; hacer frente a los actos de explotación y abusos sexuales cometidos por su personal; y asegurarse de que todas las respuestas humanitarias se articulan en torno a un equilibrio entre el respeto de las debidas garantías procesales y un enfoque centrado en los supervivientes, según el cual la voluntad, la seguridad y el bienestar del superviviente han de constituir cuestiones prioritarias en todos los ámbitos y procedimientos.

<sup>66</sup> Comité Permanente entre Organismos, *Statement on Protection from Sexual Exploitation and Abuse* (2015).

importancia de disponer de un plan de acción coordinado entre los diferentes organismos de asistencia humanitaria. Es fundamental que el superviviente<sup>68</sup> participe en la decisión de llevar a cabo intervenciones de asistencia y recuperación para que se atienda a sus intereses superiores y se gestione el caso de forma responsable.

**Consideraciones especiales relativas a los niños:** Todos los principios mencionados anteriormente se aplican también a los niños, incluido el derecho a participar en la toma de decisiones que pueden afectarles. Cuando se toma una decisión en nombre de un niño, debe primar el interés superior del niño. Las iniciativas encaminadas a definir vías de derivación específicas para un país deben contar con la colaboración de agentes que hayan recibido formación sobre cómo gestionar las necesidades específicas de los niños supervivientes de abusos sexuales y estén familiarizados con los procedimientos locales relativos a la protección de los niños<sup>69</sup>.

**Notificación obligatoria:** Atendiendo a la política de tolerancia cero de las Naciones Unidas respecto de la explotación y los abusos sexuales, el boletín del Secretario General y las políticas institucionales en la materia obligan a los funcionarios de las Naciones Unidas y a sus asociados en la ejecución a informar inmediatamente de cualquier preocupación o sospecha respecto de la comisión de actos de explotación y abusos sexuales por parte de otro miembro del personal, perteneciente o no al mismo organismo<sup>70</sup>, a través de los mecanismos de denuncia existentes<sup>71</sup>. Las denuncias deben realizarse de buena fe y se debe garantizar al personal que no se tomará ninguna medida en contra los trabajadores que presenten tales alegaciones, ni siquiera si tras la investigación se determina que la denuncia carece de fundamento. Sin embargo, si un miembro del personal proporciona a sabiendas y deliberadamente información falsa o malintencionada sobre otro miembro del personal, podrá ser sometido a medidas disciplinarias.

Asimismo, es posible que los gobiernos estatales y locales en los que se encuentre el mecanismo también dispongan de una normativa propia en materia de notificación obligatoria de casos de explotación y abusos sexuales. Es responsabilidad de los puntos focales del mecanismo mantenerse al día de las novedades relativas a la legislación nacional pertinente e integrarla en los procedimientos del mecanismo y en el material informativo para supervivientes o denunciantes, según corresponda<sup>72</sup>.

**Nota sobre la notificación obligatoria de casos de explotación y abusos sexuales y su relación con la confidencialidad y el consentimiento del superviviente:** Aunque la mayoría de los trabajadores humanitarios están obligados a denunciar los casos de explotación y abusos sexuales, en la práctica esta obligación puede entrar en conflicto con el principio de confidencialidad y el derecho del superviviente a decidir cómo desea hacer frente al incidente de explotación y abusos sexuales del que ha sido objeto. Los organismos deberán resolver internamente este posible conflicto, buscando el equilibrio entre los derechos del superviviente y la seguridad de la comunidad en el sentido más amplio. Además, las modalidades de funcionamiento del mecanismo específicas de cada país deben proporcionar directrices sobre la base de las políticas internas de los organismos participantes. Una opción consiste en informar al superviviente del mandato asumido en relación con la denuncia de casos de explotación y abusos sexuales antes de proceder con la tramitación de su denuncia.

<sup>67</sup> Consulte el informe del Grupo de Trabajo del Comité Permanente entre Organismos para la Protección contra la Explotación y los Abusos Sexuales en Crisis Humanitarias (2002).

<sup>68</sup> Directrices del Comité Permanente entre Organismos sobre la violencia de género (2015), segunda parte, "Elementos clave del enfoque centrado en los sobrevivientes para promover normas éticas y seguras", pág. 47.

<sup>69</sup> En la guía de mejores prácticas del Comité Permanente entre Organismos (*Inter-Agency PSEA-CBCM Best Practices Guide*) encontrará información adicional sobre cómo trabajar con niños denunciantes.

<sup>70</sup> Consulte el párrafo 3.2 e) del boletín del Secretario General sobre la explotación y los abusos sexuales (2003): "En caso de que un funcionario de las Naciones Unidas albergue preocupaciones o sospechas respecto de la comisión de explotación o abusos sexuales por otro miembro del personal, perteneciente o no al mismo organismo o al sistema de las Naciones Unidas, deberá informar de esas preocupaciones mediante los mecanismos de denuncia existentes".

<sup>71</sup> El personal de los organismos debe presentar las denuncias de explotación y abusos sexuales utilizando sus procedimientos internos de denuncia.

<sup>72</sup> Es necesario conciliar la obligación de notificar a los gobiernos y los privilegios e inmunidades del personal de las organizaciones.

## 4. PROCEDIMIENTOS DEL MECANISMO DE DENUNCIA

### 4.1. Establecimiento del mecanismo interinstitucional de denuncia comunitaria

#### 4.1.1. Creación de un mecanismo eficaz y sostenible de denuncia comunitaria

Las enseñanzas extraídas de otros mecanismos de denuncia comunitaria, así como los compromisos internacionales existentes en materia de protección contra la explotación y los abusos sexuales, demuestran que determinadas prácticas son fundamentales de cara a la creación de un mecanismo eficaz de denuncia comunitaria para la protección contra la explotación y los abusos sexuales. Por ejemplo, las normas operativas mínimas para la protección contra la explotación y los abusos sexuales<sup>73</sup> señalan la importancia de que un mecanismo de este tipo tenga en cuenta las particularidades culturales, y la necesidad de contar para ello con la participación activa de las comunidades y las personas afectadas, tanto durante el diseño como la implementación del mecanismo, constituye una práctica de probada eficacia que figura en la declaración de compromiso de 2006<sup>74</sup>.

De modo análogo, además de poner en marcha los procedimientos de remisión de denuncias del mecanismo, se deben llevar a cabo actividades de prevención de actos de explotación y abusos sexuales. En el boletín del Secretario General sobre explotación y abusos sexuales (2003)<sup>75</sup>, la declaración de compromiso (2006)<sup>76</sup> y las normas operativas mínimas para la protección contra la explotación y los abusos sexuales (2012)<sup>77</sup> se hace referencia a las actividades de prevención, cuya importancia para el correcto funcionamiento del mecanismo de denuncia ha quedado demostrada en reiteradas ocasiones. Entre las actividades de prevención se incluye el fomento de la capacidad a través de cursos de capacitación del personal y concienciación de la comunidad, y la elaboración, la difusión y el cumplimiento de los códigos de conducta y las políticas institucionales de protección contra la explotación y los abusos sexuales. Estas estrategias de prevención son necesarias para que todas las personas en el lugar conozcan sus derechos y responsabilidades en materia de protección contra la explotación y los abusos sexuales y el mecanismo se comprenda y se encuentre al alcance de todos. Las actividades destinadas a los beneficiarios y las comunidades receptoras deben, como mínimo, ampliar sus conocimientos sobre explotación y abusos sexuales, las normas de conducta apropiadas para los trabajadores humanitarios, los derechos de los beneficiarios de asistencia en casos de explotación y abusos sexuales, y los canales de denuncia disponibles. Entre la información proporcionada se deben incluir las medidas que puede tomar un organismo tras recibir una denuncia

<sup>73</sup> *Minimum Operating Standards: Protection from Sexual Exploitation and Abuse by own Personnel* (2012), norma 5, indicador 2: "Se proporciona orientación a las misiones sobre el terreno para diseñar un mecanismo de denuncia comunitaria que se adapte al contexto cultural y haga especial hincapié en la participación de la comunidad" [traducción no oficial].

<sup>74</sup> *Statement of Commitment on Eliminating Sexual Exploitation and Abuse by UN and Non-UN Personnel* (2006), compromiso 10: "Conseguir el apoyo de las comunidades y los gobiernos para prevenir y responder a los actos de explotación y abusos sexuales cometidos por nuestro personal" [traducción no oficial].

<sup>75</sup> Consulte el párrafo 3.2 f) del boletín del Secretario General sobre la explotación y los abusos sexuales (2003) en el que se aborda la obligación de los funcionarios de las Naciones Unidas de "establecer y mantener un entorno conducente a la prevención de la explotación y el abuso sexuales", y el párrafo 4.1 relativo a las obligaciones de los jefes de departamentos, oficinas y misiones.

<sup>76</sup> La declaración incluye múltiples compromisos, entre los que destacan el primero, relativo a definir estrategias específicas para cada organización que permitan prevenir y abordar los casos de explotación y abusos sexuales; el tercero, que consiste en evitar que se vuelva a contratar o a emplear sobre el terreno a miembros del personal que hayan cometido actos de explotación y abuso; y el décimo, por el cual los firmantes se comprometen a conseguir el apoyo de las comunidades y los gobiernos para prevenir y responder a la explotación y los abusos sexuales cometidos por su personal.

<sup>77</sup> *Minimum Operating Standards: Protection from Sexual Exploitation and Abuse by own Personnel* (2012), pilar 4: "Prevención: Mecanismos eficaces y amplios de concienciación del personal en materia de explotación y abusos sexuales; contratación eficiente y gestión del desempeño" [traducción no oficial].

puedan tomar decisiones fundamentadas en cuanto a la denuncia y se gestionen adecuadamente las expectativas de las comunidades.

En esta misma línea, un mecanismo de denuncia comunitaria debe ser sostenible para que la confianza que la comunidad deposita en él no se vea dañada en caso de que el mecanismo se disuelva. Cuando se ha hecho correctamente, un mecanismo de este tipo se convierte en una parte integral del sistema humanitario de rendición de cuentas a los beneficiarios, por lo que la pérdida repentina de dicho mecanismo puede empañar la relación de los beneficiarios con la comunidad de ayuda humanitaria. Un modo de velar por su sostenibilidad es que los organismos destinen suficientes recursos económicos y humanos al mecanismo, como se señala en el boletín del Secretario General sobre explotación y abusos sexuales (2003) y la declaración de los directores del Comité Permanente entre Organismos de 2015 sobre este mismo asunto<sup>78</sup>. La determinación de los recursos necesarios para establecer y mantener un mecanismo de denuncia comunitaria es un tema que deberán abordar los organismos participantes cuando diseñen el mecanismo, tanto en la fase previa a su implementación como durante la ejecución del programa. Entre otras cosas, los organismos deberán hacer un esfuerzo de buena fe para conseguir financiación conjunta o destinar parte de sus recursos institucionales a la sostenibilidad del mecanismo interinstitucional.

Las prácticas fundamentales mencionadas anteriormente deben instituirse en coordinación con todos los participantes en el lugar y adaptarse a la cultura y las necesidades locales. La guía de mejores prácticas del Comité Permanente entre Organismos<sup>79</sup> incluye más detalles y orientación sustantiva sobre estas prácticas operacionales. Los procedimientos necesarios de cooperación interinstitucional, que no variarán de un mecanismo a otro, se ofrecen a continuación.

#### 4.1.2. Diseño del mecanismo de denuncia comunitaria

El objetivo de un mecanismo de denuncia comunitaria es permitir que las comunidades o las personas afectadas informen de sus inquietudes de forma segura, eficaz y culturalmente apropiada. Para diseñar un mecanismo de este tipo se deben tener en cuenta los principios de los mecanismos de denuncia (seguridad, transparencia, confidencialidad, accesibilidad y asociación); cuestiones prácticas, como la cultura y el idioma locales y los niveles de alfabetización, a fin de reforzar su eficacia; y aspectos legales como la dificultad de iniciar una investigación o un procedimiento disciplinario en los casos en que el superviviente o denunciante no está dispuesto a identificarse. Los diseñadores del mecanismo deben asegurarse de que se realice un análisis adecuado sobre cuestiones de género y vulnerabilidad para determinar los canales por los cuales las mujeres, las niñas, los niños y los hombres acceden al mecanismo y comunican la información. Al diseñar este tipo de mecanismos, todas las organizaciones que participen en una operación de respuesta humanitaria<sup>80</sup> deben trabajar de forma conjunta y tener en cuenta las observaciones realizadas por las poblaciones afectadas (véase más arriba), las autoridades nacionales<sup>81</sup> y las comunidades receptoras<sup>82</sup>.

<sup>78</sup> "Reconocemos nuestra responsabilidad de liderazgo para reforzar la lucha de la comunidad humanitaria contra la explotación y los abusos sexuales a fin de crear un auténtico sistema colectivo de rendición de cuentas, y nos comprometemos a proporcionar los recursos necesarios para erradicar esta conducta indebida" [traducción no oficial] (*Statement on Protection from Sexual Exploitation and Abuse*, 2015).

<sup>79</sup> La guía de mejores prácticas del Comité Permanente entre Organismos (*Inter-Agency PSEA-CBCM Best Practices Guide*) proporciona orientación operacional en cuanto al modo de establecer y mantener un mecanismo interinstitucional de denuncia comunitaria que permita gestionar las denuncias de actos de explotación y abusos sexuales cometidos por trabajadores humanitarios. La guía proporciona mejores prácticas y ofrece recomendaciones que se derivan principalmente de las enseñanzas extraídas durante un proyecto piloto de dos años de duración puesto en marcha en nombre del Comité Permanente entre Organismos para establecer un mecanismo interinstitucional de denuncia comunitaria en Etiopía y la República Democrática del Congo. Además, se basa en la esencia de los compromisos internacionales y en las enseñanzas extraídas de mecanismos de investigación y denuncia puestos en marcha anteriormente en varios países con el objetivo de transformar esos compromisos de alto nivel en consignas prácticas. La guía puede consultarse en los siguientes sitios web: [www.iom.int](http://www.iom.int) y <https://interagencystandingcommittee.org/> (únicamente en inglés).

<sup>80</sup> Ello comprende las operaciones consecutivas a conflictos o de transición, y las operaciones de recuperación.

<sup>81</sup> Sin perjuicio de los privilegios e inmunidades del organismo u organización.

El diseño del mecanismo debe coordinarse con las iniciativas en curso encaminadas a abordar y mitigar la violencia de género. La protección contra la explotación y los abusos sexuales constituye un aspecto importante de la prevención de algunas formas de violencia de género. Por ello, debe existir un vínculo entre las iniciativas de protección contra la explotación y los abusos sexuales, y los conocimientos y programas en materia de violencia de género, en especial con vistas a garantizar el respeto de los derechos de los supervivientes y la observancia de otros principios rectores<sup>83</sup>. Si bien los mecanismos de coordinación de cuestiones de género o de violencia de género no deben sustituir a la red de protección contra la explotación y los abusos sexuales, el procedimiento de derivación de víctimas debe vincularse con las redes de asistencia pertinentes. Es importante asegurarse de que exista una visión común sobre las responsabilidades principales de la red de protección contra la explotación y los abusos sexuales en el país y su relación con el mecanismo de coordinación de violencia de género, así como un interés por actuar de forma coordinada. Por ejemplo, es esencial que el coordinador del subgrupo temático de violencia de género comprenda y promueva los principios fundamentales y las normas de conducta en materia de protección contra la explotación y los abusos sexuales. Asimismo, se debe informar al coordinador del subgrupo temático y a los coordinadores de otros grupos temáticos pertinentes sobre los procesos y procedimientos locales de notificación relacionados con la tramitación de denuncias de explotación y abusos sexuales con objeto de facilitar y optimizar la remisión de casos. Más importante si cabe, los mecanismos de coordinación de violencia de género deben colaborar con las redes de protección contra la explotación y los abusos sexuales en el país para cerciorarse de que los supervivientes de explotación y abusos sexuales tengan acceso a los servicios prestados a las víctimas de violencia de género. Si bien los supervivientes de explotación y abusos sexuales presentan necesidades específicas debido a que los autores de los actos de abuso o explotación de que han sido objeto forman parte de la comunidad humanitaria, muchas de sus necesidades físicas y psicosociales son similares a las de las víctimas de otras formas de violencia de género. Las redes de protección contra la explotación y los abusos sexuales deben asegurarse de que existan mecanismos de asistencia a las víctimas a los que puedan recurrir los supervivientes. Estos mecanismos deben basarse idealmente en los servicios y procedimientos de derivación existentes en el ámbito de la violencia de género para unificar así la prestación de servicios y evitar crear estructuras paralelas específicas para casos de explotación y abusos sexuales<sup>84</sup>. Para ello es preciso llevar a cabo una evaluación preliminar a efectos de determinar si la infraestructura de asistencia existente permitiría atender a las necesidades específicas de los supervivientes de explotación y abusos sexuales, en particular los servicios médicos y psicosociales establecidos para asistir a las víctimas de violencia de género.

El Comité Directivo sobre el terreno debe decidir si el mecanismo de denuncia comunitaria solo tramitará denuncias de explotación y abusos sexuales o si servirá para rendir cuentas de un modo más amplio. Tal decisión permitirá que el mecanismo se adapte adecuadamente al contexto local y complemente otros mecanismos de denuncia e información. Las enseñanzas que se extraen de otros mecanismos de denuncia comunitaria demuestran que un mecanismo más amplio, que esté suficientemente integrado en las estructuras existentes, puede reducir la estigmatización de los denunciantes y fomentar la presentación de denuncias<sup>85</sup>. Sin embargo, un mecanismo más amplio presenta desventajas logísticas. Estos procedimientos operativos estándar no se inclinan por ninguna

<sup>82</sup> *Minimum Operating Standards: Protection from Sexual Exploitation and Abuse by own Personnel* (2012), norma 5, indicador 2: "Se proporciona orientación sobre el terreno para diseñar un mecanismo de denuncia comunitaria que se adapte al contexto cultural y haga especial hincapié en la participación de la comunidad" [traducción no oficial].

<sup>83</sup> Directrices del Comité Permanente entre Organismos sobre la violencia de género (2015).

<sup>84</sup> Consulte el *Handbook for Coordinating Gender-based Violence Interventions in Humanitarian Settings* (julio de 2010) elaborado por el Grupo de Trabajo de la esfera de responsabilidad relativa a la violencia de género.

<sup>85</sup> La experiencia ha demostrado que los beneficiarios de asistencia son más reacios a presentar denuncias a través de canales reservados específicamente a temas delicados como la explotación y los abusos sexuales por temor al estigma social, por motivos de seguridad, debido a la sensación de desasosiego general que produce denunciar a personas concretas, y por muchas otras razones más. Consulte el documento *Protection from Sexual Exploitation and Abuse: Compendium of Practices on Community-Based Complaints Mechanisms* (2012) del Comité Permanente entre Organismos.

no podrán controlar el tipo de denuncias que los beneficiarios interpongan y, por ello, el mecanismo deberá estar preparado para remitir una gran variedad de denuncias<sup>87</sup>. La incapacidad de anticipar y tratar denuncias no relacionadas con casos de explotación y abusos sexuales puede dañar la credibilidad del mecanismo —aunque se trate de un mecanismo específico para casos de explotación y abusos sexuales— y de la comunidad humanitaria en general. Los interlocutores del mecanismo deben colaborar con los grupos temáticos, sectores y organismos correspondientes, incluidas las unidades de investigación, para coordinar la transferencia de denuncias no relacionadas con casos de explotación y abusos sexuales a los agentes pertinentes, a quienes también se debe consultar sobre los procedimientos operativos estándar del mecanismo. Los procedimientos operativos estándar deben especificar cómo tramitar las denuncias no relacionadas con casos de explotación y abusos sexuales, y los programas de capacitación de puntos focales en materia de tramitación de denuncias deben diferenciar claramente el procedimiento que se debe seguir según se trate o no de denuncias de explotación y abusos sexuales.

El imperativo de remitir las denuncias no relacionadas con casos de explotación y abusos sexuales, independientemente del ámbito de aplicación del mecanismo, subraya la importancia de coordinarse con las estructuras de denuncia existentes en el lugar. La coordinación con los mecanismos de denuncia existentes también permite racionalizar los costos de implementación y evita la creación de procesos paralelos que puedan provocar confusión. Es conveniente que los diseñadores del mecanismo evalúen los mecanismos de denuncia existentes en el lugar puestos en marcha por organismos, organizaciones no gubernamentales locales e internacionales, u otras instituciones y entidades, para cerciorarse de que el diseño del mecanismo se alineará de forma natural con los mecanismos existentes y facilitará la remisión e investigación de los casos. La integración del mecanismo en los sistemas existentes también fomenta la asunción de responsabilidades por parte de las organizaciones locales y el gobierno receptor, lo que a su vez favorece su sostenibilidad.

## **4.2. Recepción y evaluación de denuncias**

### **4.2.1. Recepción de denuncias a través del mecanismo de denuncia comunitaria**

Es responsabilidad de todas las organizaciones participantes asegurarse de que se establezca un sistema de denuncia seguro, confidencial, transparente y accesible para que todos los denunciantes sepan dónde y cómo presentar una denuncia. Los beneficiarios deben comprender su derecho a recibir asistencia humanitaria gratuita, así como a presentar denuncias y recibir ayuda, y saber cómo acceder al mecanismo de denuncia comunitaria del modo que resulte más conveniente para ellos. Los trabajadores humanitarios, por su parte, deben comprender el concepto de explotación y abusos sexuales, la utilidad del mecanismo de denuncia comunitaria existente en el lugar, y los procedimientos de denuncia de casos de explotación y abusos sexuales de sus propios organismos u organizaciones. Se debe poner en marcha un proceso para recibir denuncias, evaluar y derivar los casos para prestar asistencia inmediata, diferenciando las denuncias de explotación y abusos sexuales del resto, así como remitir todas las denuncias para que se adopten medidas ulteriores, en particular iniciar investigaciones.

<sup>86</sup> Todos los mecanismos de denuncia comunitaria presentan ventajas y desventajas. Para obtener información detallada sobre las ventajas y desventajas de los diferentes enfoques posibles, consulte la guía de mejores prácticas del Comité Permanente entre Organismos (*Inter-Agency PSEA-CBCM Best Practices Guide*).

<sup>87</sup> Cuando los mecanismos de denuncia tratan una gran variedad de cuestiones, resulta sumamente importante que se responda a las denuncias de forma oportuna y exhaustiva. Los interlocutores del mecanismo han de saber que, al principio, es posible que los beneficiarios pongan a prueba el mecanismo presentando denuncias sobre cuestiones menos delicadas y solo decidan interponer denuncias de explotación y abusos sexuales cuando el mecanismo inspire en ellos suficiente confianza. Consulte también el apartado 4.3.4 del presente documento y la guía de mejores prácticas del Comité Permanente entre Organismos (*Inter-Agency PSEA-CBCM Best Practices Guide*).

*Canales de denuncia para las poblaciones afectadas:*

La principal preocupación que surge al establecer canales de denuncia de casos de explotación y abusos sexuales para las poblaciones afectadas es la existencia de múltiples vías de acceso que permiten presentar denuncias de diferentes maneras (por ejemplo, de forma escrita, oral, en persona o a través de mensajes de móvil), las cuales están al alcance de todos los posibles denunciantes. La existencia de múltiples vías de acceso minimiza la estigmatización de los denunciantes y fomenta la presentación de denuncias. La elección de las vías de acceso del mecanismo debe hacerse tras consultar con la comunidad y realizar evaluaciones para conocer los métodos de denuncia existentes en el lugar y decidir cuáles integrar en el mecanismo. Siempre debe existir la posibilidad de presentar la denuncia directamente ante los puntos focales institucionales del mecanismo, quienes deben recibir una capacitación adecuada<sup>88</sup>. Se debe prever la posibilidad de que grupos marginados y especialmente vulnerables, en particular los niños, necesiten acceder al mecanismo. En la guía de mejores prácticas del Comité Permanente entre Organismos se ofrece orientación sustancial sobre cómo crear canales de denuncia eficaces que tengan en cuenta las cuestiones culturales. Los interlocutores del mecanismo deberán tomar numerosas decisiones en materia de infraestructuras que dependerán de factores locales y, cuando lo hagan, tendrán que aplicar buenas prácticas y asegurarse de que los procedimientos operativos estándar del mecanismo respeten las políticas internas de los organismos participantes.

El mecanismo deberá disponer de un formulario normalizado de denuncia de incidentes para aquellos casos en que la denuncia se realice en persona<sup>89</sup>. Durante el proceso de registro, el punto focal ante el que se presente la denuncia deberá respetar la voluntad, las decisiones, los derechos y la dignidad del denunciante. No corresponde al punto focal decidir si los hechos denunciados son verdaderos o si se dispone de información suficiente para iniciar una investigación. Su responsabilidad consiste en recabar información pertinente del denunciante, introducirla en el formulario de denuncia de incidentes del mecanismo, y remitir la denuncia al departamento competente del organismo interesado a través del proceso que se describe en estos procedimientos operativos estándar.

Se deben adoptar medidas específicas para proteger la confidencialidad de las denuncias en todo momento. Las copias originales de las denuncias y los formularios de remisión deben guardarse bajo llave en un armario de acceso estrictamente restringido. Es preciso limitar el acceso a las bases de datos electrónicas que se utilizan para registrar y realizar un seguimiento de la información relativa a los casos denunciados, y las personas que puedan acceder a ellas deberán firmar un acuerdo de confidencialidad acorde con las políticas internas de su organización<sup>90</sup>.

El nombre de todas las partes que intervienen en una denuncia es confidencial. Cabe proteger la identidad de la persona denunciada con vistas a garantizar la aplicación de las debidas garantías procesales, evitar represalias y respetar la presunción de inocencia. Si el superviviente no ha otorgado su consentimiento, es importante que no se dé a conocer su nombre, ni el del denunciante (si no se trata de la misma persona), a la persona denunciada, y esa información nunca debe revelarse a través del mecanismo de denuncia comunitaria. En determinadas circunstancias y a condición de que exista una justificación clara, el organismo encargado de la investigación puede comunicar al órgano administrativo que incoe el procedimiento disciplinario el nombre de un superviviente sin haber obtenido su consentimiento previo si, debido a la ausencia de pruebas confirmatorias suficientes, fuera necesario que el superviviente testificase<sup>91</sup>. En tales casos, los interlocutores del mecanismo, en proteger al superviviente o denunciante ante posibles represalias o evitar su estigmatización.

<sup>88</sup> Es indispensable que los puntos focales institucionales del mecanismo estén debidamente capacitados en materia de seguridad y bienestar de los supervivientes o denunciantes y sobre la confidencialidad de las denuncias (consultense los capítulos 2 y 3 del presente documento, en los que se aborda la capacitación que debe recibir el personal, y la guía de mejores prácticas del Comité Permanente entre Organismos).

<sup>89</sup> Consulte el formulario modelo de denuncia de incidentes que figura en el Anexo.

<sup>90</sup> Por ejemplo, la plataforma común de denuncia, puesta en marcha en el marco del proyecto piloto del Comité Permanente entre Organismos para el establecimiento de un mecanismo de denuncia comunitaria para la protección contra la explotación y los abusos sexuales, es de acceso restringido y dispone de dos niveles de seguridad protegidos mediante contraseña.

<sup>91</sup> Es posible que cada organización aplique diferentes criterios jurídicos que deben satisfacer las pruebas. Por ejemplo, una sentencia del Tribunal Administrativo de las Naciones Unidas establece que no se pueden adoptar medidas disciplinarias

Aunque por diferentes motivos se desconozca la identidad del superviviente (por ejemplo, porque el caso ha sido denunciado por un tercero que desconoce la identidad del superviviente o la denuncia se ha realizado de manera anónima), las denuncias se remitirán igualmente al departamento correspondiente de la organización interesada para determinar si es conveniente realizar un seguimiento administrativo o iniciar una investigación. La organización decidirá si corresponde iniciar una investigación (por ejemplo, si se ha proporcionado suficiente información probatoria y existen pruebas independientes que corroboren las alegaciones formuladas).

**Nota especial:** Los resultados de la investigación variarán en función de las normas relativas a las pruebas que se establezcan en los procedimientos internos del organismo encargado de la investigación, las cuales diferirán en función de los criterios jurídicos que el tribunal competente de la organización en cuestión considere que deben satisfacer las pruebas. Cabe capacitar a los puntos focales del mecanismo sobre las normas pertinentes para comprender plenamente la importancia que revisten la confidencialidad, la remisión y tramitación cautelosas y oportunas de los casos a fin de no comprometer involuntariamente la investigación interna del organismo.

Si un acto de explotación y abusos sexuales es constitutivo de delito penal, el organismo encargado de la investigación decidirá si someter el caso a las autoridades judiciales y policiales correspondientes de conformidad con sus procedimientos internos y en consideración de los intereses del superviviente. En ciertos casos, la legislación nacional puede exigir a algunas organizaciones que lo hagan. Los procedimientos operativos estándar del mecanismo en cada país deben incluir procedimientos claros sobre cómo ayudar al denunciante a presentar cargos ante las fuerzas de seguridad locales si se ha cometido un delito<sup>92</sup>. Es posible que la decisión de someter el caso a las autoridades nacionales esté sujeta a la obtención del consentimiento del superviviente o denunciante, quien tal vez no desee involucrar a las autoridades locales. Dada la gravedad de los casos de explotación y abusos sexuales y la vulnerabilidad de los supervivientes, el mecanismo de denuncia debe estar en condiciones de remitir a los denunciantes a los proveedores de asistencia jurídica y psicosocial, según corresponda, si se presentan cargos. En caso de que el superviviente quiera recibir asesoramiento legal, el mecanismo lo remitirá por conducto de sus puntos focales institucionales a los servicios jurídicos existentes (por ejemplo, a través de los programas de violencia de género)<sup>93</sup>.

#### *Canales de denuncia para trabajadores humanitarios:*

Todos los trabajadores humanitarios deben conocer los procedimientos apropiados de denuncia en caso de que presencien o tengan conocimiento de un incidente de explotación y abusos sexuales. Un trabajador humanitario puede utilizar cualquiera de los canales de denuncia disponibles para la población afectada; sin embargo, el principal canal de denuncia debe ser el de su organización. Independientemente de que se trata de alegaciones contra un compañero de trabajo del mismo organismo o contra personal de otro organismo, el procedimiento de denuncia ha de ajustarse a los procedimientos internos del organismo del trabajador humanitario que presenta la denuncia. En muchos casos, ello supondrá interponer las alegaciones a través del sistema interno de denuncia del personal, tras lo cual la unidad de investigación de su organismo en la sede remitirá la denuncia al organismo correspondiente si la persona denunciada estuviera empleada por otro organismo<sup>94</sup>.

---

basándose únicamente en un testimonio anónimo. Consulte la sentencia núm. 2010-UNAT-087 (27 de octubre de 2010): *Liyanarachchige v. Secretary-General of the United Nations*.

<sup>92</sup> Cuando se redacten los procedimientos operativos estándar específicos para un país, se deberá consultar con el Departamento de Seguridad de las Naciones Unidas o con el personal de seguridad pertinente.

<sup>93</sup> Si bien corresponde al organismo interesado decidir si la persona denunciada ha de ser puesta a disposición de las autoridades nacionales, los supervivientes gozan de un derecho especial a solicitar asistencia letrada a través de los servicios de asistencia a las víctimas.

<sup>94</sup> Consulte también el apartado 4.2.2 b) del presente documento.

Visto que en tales casos la denuncia se tramitará internamente, es fundamental que todos los organismos participantes en el mecanismo cuenten con un sistema interno y confidencial de denuncia. El personal que se encuentre en sitios remotos o aislados debe poder acceder fácilmente a él. Conviene que las denuncias, escritas u orales, puedan presentarse directamente ante el personal directivo superior en el lugar de destino, aunque ello puede variar en función de los procedimientos internos de denuncia de cada organismo. Asimismo, es importante que todo el personal conozca el proceso de presentación de denuncias. Basta con que el sistema interno de gestión de denuncias de un solo organismo funcione mal o no se comprenda cabalmente para que la credibilidad de un gran número de organismos se vea comprometida, sobre todo si el organismo en cuestión participa en un mecanismo interinstitucional de denuncia comunitaria. Para facilitar la transparencia, el aprendizaje y la eficacia del mecanismo interinstitucional al que pertenecen, los organismos que reciban denuncias internas de explotación y abusos sexuales deben notificar al mecanismo al respecto para que se realice un seguimiento del caso.

Si un trabajador humanitario cree firmemente que el principal canal de denuncia plantea problemas, considera que podría ser agredido o no confía en la estructura administrativa local, la denuncia de explotación y abusos sexuales debe presentarse directamente ante el personal directivo o el punto focal especializado en la materia a nivel regional o en la sede de la organización o el organismo interesado<sup>95</sup>. En circunstancias excepcionales (por ejemplo, si el acceso al mecanismo es inseguro), el trabajador puede presentar su denuncia ante el punto focal de otro organismo u organización participante a fin de que la denuncia se incorpore al mecanismo de forma anónima.

Los protocolos de confidencialidad y consentimiento informado, de conformidad con el marco jurídico de cada organización participante y los procedimientos operativos estándar del mecanismo, deben aplicarse a las denuncias presentadas por trabajadores humanitarios del mismo modo que se haría con otras denuncias.

#### 4.2.2. Tramitación de las denuncias

Todas las denuncias serán examinadas por el coordinador del mecanismo en estrictas condiciones de confidencialidad para determinar el tipo de denuncia y su grado de confidencialidad o prioridad. El coordinador, puesto que es la persona encargada de examinar las denuncias, debe firmar un acuerdo de confidencialidad. Se deben examinar todas las denuncias para determinar cuáles se refieren a presuntas faltas de conducta en el ámbito de la explotación y los abusos sexuales. Es necesario realizar esta evaluación —que no constituye en modo alguno un procedimiento de investigación de los hechos— porque la mayoría de las denuncias que reciben los mecanismos de denuncia comunitaria no están relacionadas con casos de explotación y abusos sexuales. El papel del coordinador no consiste en sustanciar una denuncia o determinar si existen pruebas suficientes para iniciar una investigación, sino en decidir si la denuncia se refiere a un caso de explotación y abusos sexuales<sup>96</sup> y derivar a la víctima o al superviviente a los servicios apropiados.

##### 4.2.2 a) Prestación de asistencia inmediata

*Examen preliminar:* Al recibir una denuncia de explotación y abusos sexuales, se deben evaluar inmediatamente las necesidades de las víctimas en materia de salud, seguridad y asistencia psicosocial. Dependiendo de la estructura del mecanismo, podrá encargarse de ello el coordinador del mecanismo, un representante de un organismo miembro que esté debidamente capacitado en materia de asistencia a las víctimas, o un servicio pertinente de asistencia a las víctimas disponible en el lugar. Una exigencia básica de los mecanismos interinstitucionales de denuncia comunitaria es que la evaluación se realice de forma totalmente independiente respecto de las medidas administrativas que

<sup>95</sup> Los canales de denuncia de cada organismo u organización pueden variar, y los trabajadores humanitarios deben seguir los procedimientos definidos en la política de protección contra la explotación y los abusos sexuales del organismo al que pertenecen.

<sup>96</sup> Otras denuncias, por ejemplo, están relacionadas con las condiciones de los albergues o los servicios de agua, saneamiento e higiene.

investigaciones y el resultado de cualquier causa abierta<sup>97</sup>. Todas las víctimas de explotación y abusos sexuales (o, en su caso, denunciantes) tienen derecho a someterse a una evaluación de las necesidades. Los denunciantes que no sean víctimas, incluidos los informantes, también pueden solicitar una evaluación de su seguridad física y otras medidas de salvaguardia para proteger sus intereses. Este proceso debe definirse a través de consultas con los proveedores de servicios pertinentes y describirse explícitamente en los procedimientos operativos estándar del mecanismo<sup>98</sup>.

*Derivación a otros servicios:* En función de las necesidades identificadas y tras obtener el consentimiento de la víctima, un miembro delegado del mecanismo —es decir, el coordinador, un representante de un organismo miembro del mecanismo o un proveedor de servicios del ámbito de la violencia de género designado por el mecanismo para realizar la evaluación conforme a la decisión del Comité Directivo— debe derivar a la víctima a los servicios pertinentes, entre los que se incluyen los servicios psicosociales, sanitarios y de seguridad<sup>99</sup>. El mecanismo de derivación debe definirse durante la fase inicial de diseño del mecanismo de denuncia comunitaria y tras realizar un ejercicio minucioso de evaluación de los servicios y procedimientos de derivación disponibles en el lugar. Estos servicios y procedimientos ofrecen información sobre el modo en que los supervivientes acceden a formas específicas de asistencia y sobre los organismos que prestan dicha asistencia (por ejemplo, un centro médico o un programa de servicios jurídicos para víctimas de violencia de género). Los programas (nacionales, gubernamentales, no gubernamentales o de otra índole) puestos en marcha en el lugar que cumplan las normas operativas mínimas deben incorporarse al procedimiento de derivación del mecanismo. Si algunos servicios esenciales no están disponibles o no cumplen las normas mínimas, los organismos o las organizaciones participantes deberán acordar un protocolo normalizado de gestión clínica lo más pronto posible durante el desarrollo del mecanismo. El coordinador del mecanismo debe recibir información completa sobre la derivación (nombre, ubicación, tipo de atención prestada, etc.) a fin de realizar un seguimiento adecuado. Todos los agentes que entrevisten o mantengan un contacto directo con las víctimas han de estar familiarizados con los principios rectores<sup>100</sup> y ser capaces de ponerlos en práctica. Al evaluar la necesidad de derivar a las víctimas a otros servicios, se deben tener en cuenta los siguientes aspectos:

#### **Respuesta médica y sanitaria:**

- Como mínimo, la atención sanitaria debe consistir en el examen físico y el tratamiento de las heridas; la prevención de enfermedades o embarazos no deseados; la recopilación de pruebas forenses mínimas; la elaboración de documentación médica; y el seguimiento del paciente;
- Es posible que las víctimas presenten heridas persistentes pero imperceptibles, especialmente si han sido objeto de violencia; y
- El tratamiento médico debe dispensarse dentro de las 72 horas para que las medidas anticonceptivas o el tratamiento de VIH sean eficaces.

#### **Respuesta psicosocial:**

- Se precisa asesoramiento y apoyo para favorecer la recuperación psicológica y espiritual de las víctimas y la superación de traumas, en particular los sentimientos de culpa, responsabilidad, vergüenza y temor que despiertan los abusos sexuales; y
- La asistencia psicosocial también engloba la gestión de los casos y la defensa de los intereses de los supervivientes para acceder a los servicios que necesitan, así como apoyo y asistencia para lograr su reintegración social.

<sup>97</sup> Statement of Commitment on Eliminating Sexual Exploitation and Abuse by UN and Non-UN Personnel (2006), compromiso 8: "Proporcionar asistencia de emergencia básica a los denunciantes de casos de explotación y abusos sexuales" [traducción no oficial].

<sup>98</sup> En la guía de mejores prácticas del Comité Permanente entre Organismos se proporciona orientación exhaustiva sobre la prestación de asistencia a las víctimas.

<sup>99</sup> Esta función será determinada por el Comité Directivo durante el diseño del mecanismo de denuncia comunitaria y deberá incorporarse claramente a los procedimientos de dicho mecanismo.

<sup>100</sup> Consulte los principios rectores enunciados en el capítulo 3 del presente documento.

**Respuesta en materia de seguridad:**

- Las cuestiones de seguridad pueden abordarse a través del personal de seguridad de los campamentos, las patrullas de vigilancia ciudadana, el cuerpo de policía, el personal de paz de las Naciones Unidas o los militares responsables de la seguridad. Se debe identificar a estos agentes y conseguir que participen en el desarrollo del mecanismo. Si se solicitan sus servicios como medida de prevención general o para poner en marcha un plan de protección de un superviviente, se deben aclarar y delimitar sus responsabilidades en los procedimientos operativos estándar del mecanismo;
- El personal de seguridad debe estar capacitado en materia de protección contra la explotación y los abusos sexuales para llevar a cabo su labor y comprender los límites de la función que asume;
- Los agentes de seguridad deben recibir capacitación sobre prevención y respuesta ante casos de explotación y abusos sexuales, en particular en materia de principios rectores, derechos humanos y códigos de conducta pertinentes;
- Los agentes de seguridad deben comprender que muchas víctimas de explotación y abusos sexuales no desean que se tomen medidas de seguridad al respecto, pero no por ello deben desatender los problemas de seguridad en la comunidad. Los supervivientes de explotación y abusos sexuales tienen derecho a decidir de qué modo se ha de compartir la información relativa a su caso con otros organismos o particulares. Por ello, durante el desarrollo del mecanismo de denuncia comunitaria se debe decidir cómo se abordarán este tipo de cuestiones.

**Respuesta jurídica, cuando corresponda:**

- Entre los agentes del ámbito jurídico se cuentan los oficiales de protección, los proveedores de asistencia letrada como asistentes jurídicos y abogados, fiscales, jueces y miembros de un tribunal, y los agentes de justicia tradicional como los ancianos o líderes comunitarios. Se debe identificar a estos agentes, conseguir que participen en el desarrollo de los procedimientos operativos estándar del mecanismo y definir claramente sus funciones y responsabilidades, de modo que, si una víctima solicita asesoramiento jurídico, todas las partes interesadas tengan claro qué papel ha de desempeñar cada una;
- Los agentes jurídicos deberán informar a las víctimas, de forma clara y sincera, sobre los procedimientos, limitaciones, ventajas y desventajas de todas las opciones jurídicas existentes, lo que incluye:
  - Información sobre las medidas de seguridad en vigor que pueden evitar que el presunto autor de los hechos cause más daño;
  - Información sobre los procedimientos, los plazos y cualquier deficiencia o problema que presenten las soluciones jurídicas nacionales o tradicionales (por ejemplo, que los mecanismos de justicia no observen las normas jurídicas internacionales);
  - Asistencia disponible en caso de que se inicie un procedimiento judicial oficial o se otorguen reparaciones a través de los sistemas de justicia alternativa.
- En muchos casos, la policía solo someterá el caso a la justicia penal nacional si la víctima ha otorgado su consentimiento informado; sin embargo, el mecanismo de denuncia comunitaria debe comprender las disposiciones de los códigos penales locales en materia de consentimiento de las víctimas; y
- Existen mecanismos tradicionales o alternativos de solución de conflictos en muchos lugares y es posible que algunas víctimas se decanten por esta opción. Estos mecanismos reflejan las normas socioculturales de la comunidad y, pese a que no siempre protegen plenamente los derechos de las mujeres y las niñas, se deben respetar las preferencias de la víctima. El mecanismo debe fomentar activamente la participación de los miembros de los sistemas de justicia tradicional en el desarrollo de los procedimientos operativos estándar y en los talleres de capacitación sobre explotación y abusos sexuales y derechos humanos.

#### 4.2.2 b) Remisión de las denuncias

El coordinador del mecanismo de denuncia comunitaria remitirá todas las denuncias de explotación y abusos sexuales a través del formulario de remisión de denuncias<sup>101</sup> al departamento encargado de recibir este tipo de denuncias<sup>102</sup> en el organismo o la organización que emplea a la persona denunciada a fin de adoptar medidas ulteriores, en particular evaluar si corresponde iniciar acciones judiciales, iniciar una investigación y proporcionar información al superviviente o denunciante de acuerdo con las políticas internas del organismo u organización. El formulario de remisión de denuncias incluye toda la información proporcionada en la denuncia inicial, lo que comprende la identidad del denunciante (y del superviviente, en caso de no ser la misma persona), así como de la persona denunciada.

##### **Nota especial sobre la remisión de denuncias:**

Si la denuncia se ha presentado de forma anónima, pero se conoce la identidad de la persona denunciada y el nombre del organismo al que pertenece, la denuncia deberá remitirse igualmente al organismo interesado para que este realice un seguimiento del caso conforme a sus políticas y procedimientos de investigación.

Si se desconoce la identidad de la persona denunciada, pero constan el nombre del denunciante y el organismo al que pertenece la persona denunciada, el caso también se remitirá al organismo correspondiente para su seguimiento.

Si se conoce la identidad del denunciante, pero no constan el nombre de la persona denunciada o el organismo al que pertenece, los miembros del mecanismo tendrán que decidir si el coordinador u otro delegado deben entrevistar al superviviente para obtener más detalles sobre la alegación, en cuyo caso deberán tener en cuenta los intereses superiores del superviviente y la necesidad de reducir las entrevistas al mínimo para evitar traumas adicionales y una posible contaminación de las pruebas.

Si se desconoce tanto la identidad del denunciante como la de la persona denunciada y el nombre del organismo al que pertenece, los miembros del mecanismo deberán definir un procedimiento seguro y eficaz para indagar entre los miembros de la comunidad acerca de los "rumores" de explotación y abusos sexuales.

En algunas circunstancias, es posible que el procedimiento de gestión de denuncias de un organismo miembro del mecanismo exija al personal que informe de toda alegación de explotación y abusos sexuales directamente a la unidad de investigación en la sede. En tales casos, si un miembro del personal recibe una denuncia de explotación y abusos sexuales en persona, deberá informar directamente a la unidad pertinente encargada de la recepción de denuncias de explotación y abusos sexuales dentro de su organismo<sup>103</sup> a fin de observar los procedimientos de denuncia del organismo al que pertenece. Este procedimiento es válido tanto si la denuncia se refiere a un miembro del personal del organismo en el que se presenta la denuncia como si se refiere a un miembro de otro organismo. En este último caso, la denuncia presentada se remitirá al departamento pertinente del organismo que emplea a la persona denunciada. De este modo, se racionalizará el proceso de presentación de denuncias, minimizando el número de personas con acceso a información delicada, y se evitarán filtraciones involuntarias sobre el terreno. Este procedimiento también puede utilizarse en contextos humanitarios en los que no se dispone de un mecanismo interinstitucional de denuncia comunitaria. Dado que el procedimiento anterior evita la fase de examen de denuncias que ha de realizar el

<sup>101</sup> Consulte el formulario modelo de remisión de denuncias elaborado por el Comité Permanente entre Organismos que se incluye en el Anexo.

<sup>102</sup> Este departamento recibe diferentes nombres (como "unidad de investigación" o "unidad de revisión de denuncias") en función de la organización de que se trate. En los procedimientos operativos estándar del mecanismo se debe especificar qué departamento asumirá esta función en cada organismo miembro y proporcionar los datos de contacto de ese departamento.

<sup>103</sup> Algunos organismos envían las denuncias de explotación y abusos sexuales directamente a la unidad de investigación; otros piden a su personal que las remita a otros departamentos, como el de recursos humanos o la oficina de ética.

mecanismo de denuncia comunitaria, es altamente recomendable que el organismo encargado de la investigación informe de las denuncias al coordinador del mecanismo a los efectos de realizar un seguimiento de los datos<sup>104</sup>.

El tiempo de tramitación de una denuncia a través del mecanismo de denuncia comunitaria antes de su remisión al organismo interesado debe ser lo más breve posible y no ha de exceder las 48 horas desde que el coordinador recibe la denuncia. Por cuestiones de diligencia y para asegurarse de que la denuncia ha sido remitida y recibida correctamente por la unidad pertinente del organismo interesado, el coordinador también debe solicitar un acuse de recibo. El organismo interesado debe confirmar, en un plazo de dos días laborables, que ha recibido la denuncia y que no se requiere ninguna actuación adicional por parte del coordinador del mecanismo. Bastará con una simple notificación en la que se indique que la denuncia ha sido recibida y se especifique la fecha de recepción. Ello no debe confundirse con la información sobre el estado del caso que se remite al mecanismo<sup>105</sup> o con la comunicación institucional con el denunciante o superviviente, actuaciones que también se recomiendan y deben realizarse de conformidad con las políticas del organismo en cuestión.

Ambos plazos deben indicarse claramente en los procedimientos operativos estándar del mecanismo.

Una denuncia que no se refiera a casos de explotación y abusos sexuales, sino a una cuestión más amplia de prestación de asistencia humanitaria, se registrará y transferirá directamente al organismo correspondiente (si se indica claramente) o al grupo temático o sector que coordina la respuesta humanitaria (como el grupo temático sobre alojamiento o el grupo temático de gestión y coordinación de campamentos) de modo que la denuncia pueda ser remitida al organismo pertinente<sup>106</sup>. La transferencia de denuncias no relacionadas con casos de explotación y abusos sexuales también debe realizarse en los plazos previstos. Para que los beneficiarios confíen en el mecanismo de denuncia comunitaria, se debe dar un seguimiento adecuado a todas las denuncias que se reciban, se traten o no de denuncias de explotación y abusos sexuales. Visto que la experiencia demuestra que la mayoría de las denuncias que reciben este tipo de mecanismos no están relacionadas con casos de explotación y abusos sexuales, el mecanismo también debe asegurarse de que se tramiten las denuncias generales de programas o servicios. De este modo, se favorece la credibilidad y, por lo tanto, la utilización del mecanismo de denuncia comunitaria. Si se amplía el ámbito de aplicación del mecanismo para recibir y abordar denuncias generales de asistencia humanitaria, resultará útil también realizar un seguimiento de la tramitación de las denuncias no relacionadas con la explotación y abusos sexuales a fin de contribuir a un sistema más amplio de rendición de cuentas<sup>107</sup>.

#### 4.2.3. Registro y seguimiento de casos

**Gestión de datos:** Corresponde a los miembros del mecanismo de denuncia comunitaria asegurarse de que se recopilen y comuniquen de forma periódica datos no identificativos sobre incidentes de explotación y abusos sexuales. Dado que el mecanismo está basado en la coordinación interinstitucional y que los datos pueden registrarse en varios sitios, se debe realizar un esfuerzo para normalizar los informes de datos a fin de favorecer la comparación entre diferentes regiones y países. Si no se dispone de datos consistentes y completos es imposible comprender el problema de forma cabal, establecer una referencia para evaluar las diferentes medidas adoptadas ante el problema, o detectar tendencias alarmantes de forma eficaz. Los datos sobre los incidentes deben compartirse con

<sup>104</sup> Consulte el apartado 4.2.3 del presente documento.

<sup>105</sup> Consulte el apartado 4.3.3 del presente documento. La información anónima que se remite al mecanismo sobre el estado del caso es una buena práctica que fomenta la transparencia y la rendición de cuentas, y la confirmación de recepción de la denuncia que aquí se indica es necesaria para que el mecanismo dé por terminadas sus obligaciones al respecto.

<sup>106</sup> Si consta claramente el nombre del organismo interesado, las denuncias deben transferirse directamente a ese organismo, en lugar de hacerlo a través del grupo temático pertinente, a fin de minimizar el número de personas que intervienen en la tramitación del caso, habida cuenta de que algunas denuncias que no se refieren a casos de explotación y abusos sexuales también contienen información delicada o tienen repercusiones en materia de protección.

<sup>107</sup> Independientemente de su ámbito de aplicación, el mecanismo de denuncia comunitaria debe dejar constancia de la recepción y remisión tanto de las denuncias de explotación y abusos sexuales como de otros tipos de denuncias.

los coordinadores de asuntos humanitarios, las unidades de investigación de los organismos y los órganos pertinentes del Comité Permanente entre Organismos encargados de la protección contra la explotación y los abusos sexuales, para que conozcan las tendencias actuales de explotación y abusos sexuales.

Todas las personas que completen el formulario de denuncia de incidentes deben hacerlo de forma consistente a fin de normalizar los informes. Las personas encargadas de recabar información de los denunciantes deben estar debidamente capacitadas para completar los formularios y proceder de acuerdo con los principios rectores. Se les debe impartir capacitación periódica para asegurarse de que todos los campos de los documentos se completen del mismo modo. Muchas oficinas sobre el terreno consideran que es más eficaz limitar los documentos a unas pocas organizaciones para que, de este modo, se optimicen los cursos de capacitación y se maximice la uniformidad de los informes.

**Seguimiento y análisis de tendencias:** El seguimiento y la evaluación sistemáticos de los procedimientos de denuncia es fundamental para determinar si un mecanismo de denuncia funciona y se adapta al contexto local de forma adecuada, extraer enseñanzas y efectuar mejoras<sup>108</sup>. Los datos de seguimiento y evaluación deben proceder tanto de las consultas con las comunidades (por ejemplo, encuestas de satisfacción, y de conocimiento, actitud y práctica) como del análisis estadístico de las denuncias del mecanismo. La existencia de una plataforma común de denuncia permite analizar las tendencias que se observan en las denuncias, lo que a su vez facilita la concienciación sobre las condiciones de seguridad y protección de cada sitio y permite adaptar los programas convenientemente<sup>109</sup>. Los datos de seguimiento deben incluir información estadística que se pueda utilizar para evaluar la eficacia del mecanismo, como la frecuencia de presentación de denuncias, la asistencia prestada a las víctimas, los resultados de las encuestas de satisfacción y las actividades de protección contra la explotación y los abusos sexuales puestas en marcha en el lugar. Todos los datos de las denuncias deben desglosarse por sexo, edad, tipo de denuncia y otros factores pertinentes para realizar un análisis eficaz y responder adecuadamente. Los organismos participantes deben consensuar los criterios, métodos y procedimientos que se utilizarán para comunicar información anónima y oportuna sobre incidentes de explotación y abusos sexuales.

Debido a que los formularios de denuncia de incidentes contienen información sumamente confidencial y delicada, se debe buscar un equilibrio entre la necesidad de examinar y compartir la información de las denuncias con otros organismos, las políticas internas de protección de datos de cada organismo y el derecho de los supervivientes a la confidencialidad y el anonimato.

### 4.3. Remisión de las denuncias para iniciar investigaciones y adoptar posibles medidas administrativas

#### 4.3.1. Remisión al organismo interesado para efectuar un seguimiento

Como se indicó en el apartado 4.2.2 b), corresponde al coordinador del mecanismo de denuncia comunitaria asegurarse de que las denuncias de explotación y abusos sexuales que se reciben a través del mecanismo se remitan al departamento correspondiente del organismo o la organización pertinentes a fin de que se adopten medidas oportunas. No compete al mecanismo desestimar una denuncia, solicitar que se indague sobre el terreno o impedir que se envíe la denuncia al organismo correspondiente. Para que la remisión de la denuncia al organismo correspondiente para su ulterior investigación y seguimiento sea eficaz, los interlocutores del mecanismo deben estar familiarizados con los procedimientos de denuncia de sus respectivas organizaciones y adherirse a ellos. En los procedimientos operativos estándar del mecanismo de denuncia comunitaria se debe indicar en

<sup>108</sup> Minimum Operating Standards: Protection from Sexual Exploitation and Abuse by own Personnel (2012), norma 5, indicador 3: "Existe un mecanismo de supervisión y evaluación del mecanismo de denuncia" [traducción no oficial].

<sup>109</sup> El mecanismo de denuncia comunitaria puede utilizar, previa solicitud, la plataforma común de denuncia desarrollada en el marco del proyecto piloto del Comité Permanente entre Organismos para el establecimiento de un mecanismo de denuncia comunitaria para la protección contra la explotación y los abusos sexuales.

términos claros y explícitos qué interlocutores del mecanismo remitirán las denuncias (por ejemplo, el coordinador del mecanismo de denuncia comunitaria) y qué miembros del personal de cada organismo miembro las recibirán.

Una vez que la denuncia ha sido remitida al organismo u organización pertinentes, el mecanismo asume un papel pasivo de supervisión y asistencia, si así se le solicita. Es responsabilidad interna del organismo u organización interesados adoptar medidas proactivas ulteriores (como iniciar una investigación o un procedimiento disciplinario) y no corresponde al mecanismo de denuncia comunitaria investigar las denuncias.

Sobre la base de las actualizaciones de estado de la denuncia que comparta el organismo encargado de la investigación, el mecanismo efectuará un seguimiento de la denuncia para asegurarse de que haya sido recibida por la unidad de investigación pertinente, llevar un registro actualizado del estado de cada denuncia, facilitar el contacto y la comunicación con el denunciante o superviviente, y permanecer a disposición del organismo interesado para prestarle ayuda en las siguientes etapas del proceso si así lo solicita. El grado de información que se proporcione al mecanismo y al superviviente en cuanto al estado de las medidas administrativas adoptadas, incluido el estado de la investigación y sus resultados, variará en función de las políticas y los procedimientos internos de cada organismo. Sin embargo, es altamente recomendable mantener informado al mecanismo en aras de la transparencia y la rendición de cuentas a los denunciantes y supervivientes, y a efectos de supervisión y evaluación<sup>110</sup>.

#### **4.3.2. Nota especial sobre las investigaciones que llevan a cabo los organismos**

Las investigaciones sobre actos de explotación y abusos sexuales cometidos por personal humanitario deben llevarse a cabo por el organismo o la organización correspondiente de conformidad con sus políticas y procedimientos institucionales. Si bien es posible que las organizaciones humanitarias elaboren directrices comunes de investigación para su uso durante las investigaciones (en las que se definan, por ejemplo, los plazos, la información que se compartirá con el mecanismo de denuncia comunitaria o las medidas de salvaguardia que se adoptarán en aras de la confidencialidad), los mecanismos de denuncia comunitaria (y los procedimientos operativos estándar que aquí se describen) no requieren una política general de investigación. En su lugar, los organismos miembros del mecanismo se comprometen a aplicar procedimientos internos de denuncia e investigación<sup>111</sup> y, en el caso de que su personal sea acusado de actos de explotación y abusos sexuales, poner en práctica sus respectivas políticas de investigación<sup>112</sup>.

Determinados procedimientos son esenciales en todas las investigaciones internas. Por ejemplo, en aras del debido proceso, el organismo encargado de la investigación debe informar a la persona denunciada sobre las alegaciones que se han formulado en su contra. Se le debe ofrecer la posibilidad de responder a tales alegaciones por escrito y presentar pruebas que las refuten. Además, habida cuenta de la grave vulneración de los derechos humanos que constituyen la explotación y los abusos sexuales, los organismos miembros se comprometen a adoptar las medidas disciplinarias oportunas de conformidad con sus políticas internas en los casos demostrados de explotación y abusos sexuales<sup>113</sup>.

<sup>110</sup> Consulte el apartado 4.3.3 más adelante.

<sup>111</sup> *Minimum Operating Standards: Protection from Sexual Exploitation and Abuse by own Personnel* (2012), norma 8, indicador 1.

<sup>112</sup> *Minimum Operating Standards: Protection from Sexual Exploitation and Abuse by own Personnel* (2012), norma 8, indicador 3: "Se han elaborado y se utilizan procedimientos operativos estándar de investigación u otros equivalentes para orientar las prácticas en materia de investigación" [traducción no oficial].

<sup>113</sup> *Minimum Operating Standards: Protection from Sexual Exploitation and Abuse by own Personnel* (2012), norma 8, indicador 6: "Las denuncias fundadas han dado lugar a la adopción de medidas disciplinarias o han tenido consecuencias contractuales; de no haber sido así, la entidad puede justificarlo"; y compromiso 7 de la declaración de compromiso (*Statement of Commitment on Eliminating Sexual Exploitation and Abuse by UN and Non-UN Personnel*, 2006): "Adoptar medidas inmediatas y adecuadas contra los miembros de nuestro personal que han cometido actos de explotación y abusos sexuales. Ello puede comprender la imposición de medidas administrativas o disciplinarias o la remisión del caso a las

Una manera de fomentar la rendición de cuentas es que el director de la organización (u otra unida, según corresponda) elabore, en el marco del mecanismo de denuncia de la organización, un informe anual sobre las denuncias de explotación y abusos sexuales y el modo en que se gestionan en toda la organización. El informe no debe revelar ningún tipo de información confidencial u ofrecer pistas sobre la identidad del denunciante, el superviviente o el autor de los hechos<sup>114</sup>.

Las políticas internas institucionales deben incluir un plazo mínimo de respuesta desde el momento en que la denuncia se remite a otro organismo para su seguimiento hasta el inicio de las investigaciones institucionales, cuando procede iniciarlas. Las normas operativas mínimas para la protección contra la explotación y los abusos sexuales exigen que las investigaciones se inicien en un plazo de tres meses<sup>115</sup>, pero los organismos deben procurar iniciarlas antes<sup>116</sup>.

Es posible que tanto los organismos como las organizaciones locales de menor tamaño no puedan llevar a cabo investigaciones internas, en cuyo caso el mecanismo interinstitucional de denuncia comunitaria debe hallarse en disposición de colaborar en las investigaciones de los organismos interesados cuando estos lo soliciten. De forma alternativa, los organismos participantes pueden optar por recurrir a un equipo permanente de investigadores especializados en protección contra la explotación y los abusos sexuales que pertenezcan al mecanismo de denuncia comunitaria. Esta alternativa favorece la transparencia de las investigaciones e incrementa la capacidad sobre el terreno, al tiempo que permite conservar los procedimientos institucionales internos, ya que solo se recurre a ella bajo petición y en casos concretos. Además, algunos organismos o grupos confeccionan listas de investigadores especializados en explotación y abusos sexuales a los que contratan para investigar denuncias de este tipo<sup>117</sup>.

#### 4.3.3. Comunicación del estado y los hallazgos de la investigación al mecanismo de denuncia comunitaria

Como instrumento práctico de rendición de cuentas, se alienta a las unidades de investigación de los organismos miembros a compartir las estadísticas sobre casos de explotación y abusos sexuales denunciados y/o investigados —y, en su caso, las medidas disciplinarias que se hayan adoptado al respecto— con el mecanismo de denuncia comunitaria en el lugar en que presuntamente tuvo lugar el incidente y al margen de que la denuncia se recibiera inicialmente a través del mecanismo<sup>118</sup>. Las unidades de investigación deben proporcionar información actualizada y periódica sobre el estado de la investigación, ya sea por escrito o a través de reuniones regulares. El contenido y la frecuencia con

---

autoridades competentes a fin de que se tomen las medidas oportunas, incluida la incoación de un procedimiento penal" [traducción no oficial].

<sup>114</sup> Comité Permanente entre Organismos, *Guidelines to implement the Minimum Operating Standards for Protection from Sexual Exploitation and Abuse by UN and non-UN Personnel* (2013).

<sup>115</sup> *Minimum Operating Standards: Protection from Sexual Exploitation and Abuse by own Personnel* (2012), indicador 5 de la norma 8 relativa a la existencia de procedimientos internos de denuncia e investigación: "Las investigaciones se inicien en un plazo de tres meses y se comparte información sobre los resultados con el denunciante", y compromiso 6 de la declaración de compromiso (*Statement of Commitment on Eliminating Sexual Exploitation and Abuse by UN and Non-UN Personnel*, 2006): "Investigar las alegaciones de explotación y abusos sexuales de forma oportuna y profesional" [traducciones no oficiales].

<sup>116</sup> A la luz de una reciente evaluación integral de las operaciones de mantenimiento de la paz de las Naciones Unidas, el Secretario General Ban Ki-Moon anunció que antes de finales de 2015 se llevaría a cabo una restructuración masiva del sistema, por la cual, entre otras cosas, se crearían equipos de respuesta inmediata para recabar y preservar pruebas de alegaciones de conducta sexual indebida (Observaciones del Secretario General a las consultas del Consejo de Seguridad sobre la situación en la República Centroafricana, Nueva York, 13 de agosto de 2015).

<sup>117</sup> Por ejemplo, la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados, la Oficina de las Naciones Unidas de Servicios para Proyectos, y CHS Alliance.

<sup>118</sup> *Statement of Commitment on Eliminating Sexual Exploitation and Abuse by UN and Non-UN Personnel* (2006), compromiso 9: "Informar periódicamente a nuestro personal y a las comunidades sobre las medidas adoptadas para prevenir y abordar los casos de explotación y abusos sexuales. Este tipo de información debe prepararse y difundirse dentro del país en cooperación con otros organismos pertinentes y debe incluir detalles sobre los mecanismos de denuncia, el estado y los resultados de las investigaciones en términos generales, las sanciones impuestas a los autores y las medidas de seguimiento adoptadas, así como la asistencia disponible para los denunciantes y las víctimas" [traducción no oficial].

que se presentarán tales informes de estado deben definirse claramente en los procedimientos operativos estándar del mecanismo de denuncia comunitaria.

El grado de detalle que se proporcione sobre las medidas administrativas adoptadas respecto de una denuncia variará en función de los procedimientos del organismo miembro y, debido a las políticas internas de confidencialidad, la información tal vez se limite al estado general de la investigación (por ejemplo, que ha comenzado o se encuentra en la fase de recopilación de pruebas) en lugar de ofrecer un análisis pormenorizado del caso. Sin embargo, la comunicación entre el organismo encargado de la investigación y el mecanismo de denuncia comunitaria es esencial para que los casos se gestionen de forma eficaz y se rindan cuentas al superviviente. Un componente fundamental de los mecanismos interinstitucionales de denuncia comunitaria es el seguimiento y la evaluación sistemáticos de la gestión de los casos, lo que requiere continuidad, transparencia y, al menos, una supervisión mínima. Siempre que sea posible y de conformidad con las políticas y los procedimientos internos de investigación, se alienta a los organismos a proporcionar al mecanismo de denuncia comunitaria la siguiente información:

1. Cuándo recibió la denuncia la unidad de investigación<sup>119</sup>;
2. Cuándo se inició la investigación (si se hizo), o si se determinó que no existían motivos suficientes para iniciarla;
3. Cuándo concluyó la investigación;
4. Qué resultados se obtuvieron; y
5. Si se comunicaron los resultados (o cualquier tipo de información) al superviviente (y cuándo), o si las políticas internas del organismo lo prohíben.

Una vez concluida la investigación, los representantes del organismo sobre el terreno deben informar de forma oportuna al mecanismo de denuncia comunitaria sobre el estado de la investigación y las medidas adoptadas, para lo cual ha de respetarse el protocolo de cada organización relativo a la comunicación de este tipo de información.

#### 4.3.4. Comunicación con los supervivientes y los denunciantes

Los interlocutores del mecanismo deben informar a las partes interesadas sobre el estado de una denuncia<sup>120</sup>. Interesa tanto al denunciante como al superviviente (si se trata de personas diferentes) recibir información sobre la denuncia presentada en su nombre<sup>121</sup>. También interesa a la persona denunciada recibir información sobre una denuncia presentada en su contra, pero no corresponde ni al mecanismo de denuncia comunitaria ni a los puntos focales institucionales del mecanismo informarlo al respecto. Esta responsabilidad, con arreglo a las políticas internas, recae en el organismo encargado de la investigación. Asimismo, responder a las denuncias de forma oportuna y exhaustiva es

---

<sup>119</sup> Los procedimientos de algunos organismos requieren que los informes sobre explotación y abusos sexuales se transmitan al jefe de la oficina sobre el terreno, en lugar de hacerlo directamente a la unidad de investigación en la sede. Cuando se remiten denuncias a este tipo de organismos, se debe informar al mecanismo de denuncia comunitaria de la fecha de recepción de la denuncia y la fecha de transmisión a la sede.

<sup>120</sup> Siempre que sea posible y de conformidad con los procedimientos internos de investigación, se alienta a los organismos a proporcionar a las personas afectadas información sobre las siguientes cuestiones: 1) recepción de la denuncia; 2) remisión del caso a la sede del organismo; 3) inicio de las investigaciones o falta de fundamentos para iniciarlas; y 4) conclusión de la investigación.

<sup>121</sup> Las directrices para la aplicación de las normas operativas mínimas (*Guidelines to implement the Minimum Operating Standards for Protection from Sexual Exploitation and Abuse by UN and non-UN Personnel*, 2013) señala que proporcionar información es sumamente importante de cara al cumplimiento de los requisitos de la norma 8 para la protección contra la explotación y los abusos sexuales (*Minimum Operating Standards: Protection from Sexual Exploitation and Abuse by own Personnel*, 2012), según la cual deben existir procedimientos internos de denuncia e investigación. Según estas directrices, si bien no se debe revelar información confidencial, el denunciante tiene derecho a saber cómo ha gestionado el caso la organización encargada de la investigación. Además, de conformidad con las debidas garantías procesales, la persona denunciada debe estar informada tanto de los cargos que se le imputan como de los cargos que se han retirado de su contra. Sin embargo, no todos los organismos consideran que los denunciantes (cuando no se trata de la misma persona que el superviviente) tienen interés en recibir información sobre la denuncia. El grado de información que se proporcione a los denunciantes dependerá de los procedimientos internos del organismo encargado de la investigación.

fundamental para recabar la confianza de la comunidad en el mecanismo de denuncia comunitaria y su aceptación<sup>122</sup>.

Una vez registrada la denuncia, el mecanismo de denuncia comunitaria y el organismo pertinente han de trabajar de forma conjunta para mantener informadas a las partes interesadas. El organismo encargado de la investigación o, a petición de este, el mecanismo de denuncia comunitaria deben informar de forma segura y oportuna al denunciante (y al superviviente, si no se trata de la misma persona) sobre el estado y los resultados de la investigación de conformidad con los protocolos internos del organismo<sup>123</sup>. El mecanismo puede utilizarse como medio de trasmisión de información al denunciante o superviviente, lo cual ha de hacerse de una forma segura, ética y aceptable para el destinatario, idealmente por escrito, de modo que se proporcione información normalizada y se eviten confusiones o interpretaciones divergentes. Los procedimientos operativos estándar del mecanismo de denuncia comunitaria pueden incluir plantillas para proporcionar información tanto al superviviente y al denunciante como a la persona denunciada<sup>124</sup>. El mecanismo también debe hallarse en disposición de responder a las preguntas del denunciante o superviviente según sea necesario. Sin embargo, notificar a la persona denunciada es responsabilidad exclusiva del organismo encargado de la investigación, no del mecanismo de denuncia comunitaria.

Al igual que ocurre con los informes que se facilitan al mecanismo de denuncia comunitaria, el grado de detalle que se proporcione a las personas interesadas variará en función de los procedimientos internos del organismo encargado de la investigación. Puede tratarse de información específica sobre los resultados de la investigación y las medidas disciplinarias adoptadas o proporcionarse información más general en la que se indique sencillamente que se ha iniciado una investigación administrativa. En los procedimientos operativos estándar del mecanismo de denuncia comunitaria se debe precisar el modo en que el organismo encargado de la investigación y las partes interesadas compartirán, de acuerdo con los procedimientos internos del primero, la responsabilidad de comunicar información.

---

<sup>122</sup> Para obtener más información sobre el seguimiento de las denuncias y el fomento de la confianza de las comunidades, consulte la guía de mejores prácticas del Comité Permanente entre Organismos (*Inter-Agency PSEA-CBCM Best Practices Guide*).

<sup>123</sup> *Minimum Operating Standards: Protection from Sexual Exploitation and Abuse by own Personnel* (2012), norma 8, indicador 5.

<sup>124</sup> En el anexo se incluyen plantillas para comunicar información sobre la denuncia. Corresponde exclusivamente al organismo encargado de la investigación —y no al mecanismo de denuncia comunitaria— notificar a la persona denunciada. Sin embargo, las plantillas pueden resultar de utilidad para las organizaciones no gubernamentales y las organizaciones comunitarias en el país que estén desarrollando políticas internas de investigación y protección contra la explotación y los abusos sexuales. El mecanismo de denuncia comunitaria también puede hacer uso de estas plantillas para fomentar la capacidad.

## Lista de contactos

### **Unidades de investigación y denuncia de casos de explotación y abusos sexuales**

Para consultar la versión más actualizada de esta lista de contactos, visite el sitio web del Comité Permanente entre Organismos en <https://interagencystandingcommittee.org/accountability-affected-populations-including-protection-sexual-exploitation-and-abuse> y haga clic en el enlace “Contact list for agencies’ SEA reporting units”.

| Organismo  | Nombre de la unidad  | Contacto  |
|--|--|---|
| CARE International                                     | Secretaría General   | Correo electrónico: <a href="mailto:cisecretariat@careinternational.org">cisecretariat@careinternational.org</a><br>Correo postal: CARE International Secretariat, Chemin de Balexert 7-9, 1219 Chatelaine, Ginebra (Suiza)   |
| Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF) | Oficina de Auditoría Interna e Investigaciones (OAI)   | Correo electrónico: <a href="mailto:integrity1@unicef.org">integrity1@unicef.org</a><br>Correo postal: Director, Office of Internal Audit and Investigation (OIAI), Investigation Section, UNICEF, 3 United Nations Plaza, New York, NY 10017 (Estados Unidos de América)   |
| Fondo de Población de las Naciones Unidas (UNFPA)      | Oficina de Servicios de Auditoría e Investigaciones (OAIS)   | En línea: Línea telefónica directa de investigación<br>Correo electrónico: <a href="mailto:investigationshotline@unfpa.org">investigationshotline@unfpa.org</a><br>Teléfono: +1 (212) 297 5200<br>Correo postal: UNFPA, Private and Confidential attention of the Director, Office of Audit and Investigation Services, 605 Third Avenue, 5th floor, New York, NY 10158 (Estados Unidos de América) |
| International Medical Corps (IMC)                      | SEA Case Team (equipo especializado en explotación y abusos sexuales)  | Correo electrónico 1: <a href="mailto:seafocalpoint@InternationalMedicalCorps.org">seafocalpoint@InternationalMedicalCorps.org</a><br>Correo electrónico 2: <a href="mailto:seareport@InternationalMedicalCorps.org">seareport@InternationalMedicalCorps.org</a><br>Teléfono: +1 (310) 826-7800<br>Fax: +1 (310) 453-3914   |
| International Rescue Committee (IRC)                   | Línea directa de denuncias<br><br>EthicsPoint (mecanismo gestionado por terceros para presentar denuncias de forma anónima y confidencial) | Línea directa: <a href="mailto:integrity@rescue.org">integrity@rescue.org</a><br>Sitio web: <a href="http://www.ethicspoint.com">www.ethicspoint.com</a><br>Teléfono: +1 (866) 654-6461 (línea gratuita dentro de los Estados Unidos de América)<br>Teléfono: +1 (503) 352-8177 (línea de pago si se llama desde el extranjero)   |

| Organismo  | Nombre de la unidad   | Contacto  |
|--|---|---|
| Oficina de Coordinación de Asuntos Humanitarios (OCAH)                                 | Línea directa de la Oficina de Servicios de Supervisión Interna (OSSI, u OIOS por sus siglas en inglés) | Sitio web: <a href="https://oios.un.org/page?slug=reporting-wrongdoing">https://oios.un.org/page?slug=reporting-wrongdoing</a> (en inglés y francés)<br>Correo electrónico: <a href="mailto:investigationsoios@un.org">investigationsoios@un.org</a>  |
| Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos (ACNUDH) | División de Actividades Temáticas, Procedimientos Especiales y Derecho al Desarrollo                    | Correo electrónico: <a href="mailto:phicks@ohchr.org">phicks@ohchr.org</a><br>Correo electrónico: <a href="mailto:investigationsoios@un.org">investigationsoios@un.org</a><br>Teléfono: +41 22 917 1234 (centralita)  |
| Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR)        | Oficina del Inspector General   | Correo electrónico: <a href="mailto:inspector@unhcr.org">inspector@unhcr.org</a><br>Sitio web: <a href="http://www.unhcr.org/php/cmplaints.php">www.unhcr.org/php/cmplaints.php</a><br>Línea directa: +41 22 739 8844<br>Fax: +41 22 739 7380<br>Correo postal: 94 Rue de Montbrillant, 1202 Ginebra (Suiza)  |
| Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura (FAO)        | Oficina de Ética  | Correo electrónico: <a href="mailto:Ethics-Office@fao.org">Ethics-Office@fao.org</a><br>Teléfono 1: +39 06 57054151<br>Teléfono 2: +39 06 57053956  |
| Organización Internacional para las Migraciones (OIM)                                  | Oficina de Ética y Conducta   | Correo electrónico 1: <a href="mailto:Ethics&amp;ConductOffice@iom.int">Ethics&amp;ConductOffice@iom.int</a>  |
| Organización Mundial de la Salud (OMS)   | Oficina de Ética  | Correo electrónico: <a href="mailto:ethicsoffice@who.int">ethicsoffice@who.int</a><br>Línea directa: <a href="http://www.who.int/about/ethics/es/">www.who.int/about/ethics/es/</a>   |
| Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD)                              | Oficina de Auditoría e Investigaciones (OAI)  | Correo electrónico: <a href="mailto:hotline@undp.org">hotline@undp.org</a><br>Teléfono: +1 770-776-5678 (desde el extranjero)<br>Teléfono: +1 877-557-8685 (desde los Estados Unidos de América)<br>Fax: +1 770 409 5008<br>Correo postal: Deputy Director (Investigations), Office of Audit and Investigations, 220 East 42nd Street, New York, NY 10017 (Estados Unidos de América) |
| FORMULARIO DE DENUNCIA EN LÍNEA  |   |   |

| Organismo                                 | Nombre de la unidad   | Contacto  |
|---|---|---|
| Programa Mundial de Alimentos (PMA)       | Oficina del Inspector General (OIG)   | Línea directa: <a href="mailto:hotline@wfp.org">hotline@wfp.org</a><br>Teléfono: +39 06 6513 3663<br>Fax: +39 06 6513 2063  |
| Save the Children - United Kingdom (SCUK) | Supporter Care Team (Equipo de apoyo y atención) (quejas generales)<br><br>Accountability Programme (Programa de rendición de cuentas) (denuncias relacionadas con programas sobre el terreno, en particular sobre explotación y abusos sexuales) | Correo electrónico:<br><a href="mailto:supporter.care@savethechildren.org.uk">supporter.care@savethechildren.org.uk</a><br>Correo electrónico:<br><a href="mailto:AccountabilityProgrammes@savethechildren.org.uk">AccountabilityProgrammes@savethechildren.org.uk</a><br>Teléfono: +44 0800 8 148 148<br>Dirección: Save the Children, Supporter Care Team, 1 St John's Lane, London, EC1M 4AR (Reino Unido) |
| World Vision International (WVI)          | Línea directa de integridad y protección  | Denuncia en línea: <a href="http://worldvision.ethicspoint.com">http://worldvision.ethicspoint.com</a>  |

## ANEXO 4

# Modelos y plantillas

# ÍNDICE

---

|      |   |     |
|------|---|-----|
| 4a.  | Códigos de conducta comunes .....   | 87  |
| 4a1. | Código de conducta para todos los trabajadores en situaciones de emergencia.....  | 87  |
| 4a2. | Código de conducta para la respuesta humanitaria al tifón Haiyan.....   | 88  |
| 4b.  | Descriptivo de funciones .....  | 90  |
| 4b1. | Descriptivo genérico de funciones: Comité Directivo .....   | 90  |
| 4b2. | Descriptivo de funciones: Comité Directivo – República Democrática del Congo (proyecto piloto).....   | 93  |
| 4b3. | Descriptivo genérico de funciones: puntos focales del mecanismo .....   | 97  |
| 4b4. | Descriptivo de funciones para la protección contra la explotación y los abusos sexuales cometidos por puntos focales propios – Etiopía (proyecto piloto)..... | 100 |
| 4c.  | Formulario de denuncia.....   | 103 |
| 4c1. | Modelo de formulario de denuncia de incidentes .....  | 103 |
| 4c2. | Modelo de formulario de remisión de denuncias del Comité Permanente entre Organismos (explotación y abusos sexuales) .....                                    | 106 |
| 4d.  | Diagrama genérico sobre la tramitación interinstitucional de denuncias .....  | 108 |
| 4e.  | Procedimiento genérico de derivación a los servicios de asistencia a las víctimas .....   | 110 |
| 4f.  | Folleto del ACNUR para la denuncia de casos por parte del personal .....  | 111 |
| 4g.  | Cláusulas contractuales .....   | 113 |
| 4g1. | La protección contra la explotación y los abusos sexuales en los acuerdos de asociación y las obligaciones del personal en la materia.....                    | 113 |
| 4g2. | Ejemplos de cláusulas de confidencialidad .....   | 122 |
| 4h.  | Evaluación del grado de aplicación de las normas operativas mínimas del Comité Permanente entre Organismos en su organización .....                           | 123 |
| 4i.  | Formulario genérico de información Comunicación con la víctima y el denunciante .....   | 126 |
| 4j.  | Encuestas de supervisión.....   | 129 |
| 4j1. | Encuesta genérica de satisfacción y percepción .....  | 129 |
| 4j2. | Encuesta genérica sobre conocimientos, actitudes y prácticas (evaluación de referencia sobre los conocimientos) .....   | 130 |

*En el presente anexo se proporcionan modelos de documentos de diversas iniciativas nacionales de protección contra la explotación y los abusos sexuales. Los modelos “genéricos” se basan en herramientas creadas durante el proyecto piloto y se han elaborado de conformidad con los procedimientos operativos estándar de alcance mundial. Todas las herramientas tendrán que ser adaptadas al contexto local.*



## CÓDIGO DE CONDUCTA PARA TODOS LOS TRABAJADORES EN SITUACIONES DE EMERGENCIA

Este código de conducta ha sido elaborado para los organismos y demás agentes que participan en la respuesta de emergencia y las actividades de reconstrucción posteriores a una emergencia. Los organismos y los agentes tienen el deber de proteger a las mujeres, las niñas, los niños y los hombres de todas las edades, y la responsabilidad de asegurarse de que se los trate con dignidad y respeto. Todos los trabajadores deben velar por que se respeten determinadas normas mínimas de conducta, al margen de que la persona se encuentre, o no, de servicio.

Con objeto de prevenir la explotación sexual y todas las formas de abuso, en particular los abusos sexuales, físicos y emocionales y el trato negligente, las personas que presten asistencia humanitaria o participen en las actividades de reconstrucción en Fiji han de respetar los siguientes principios fundamentales:

- Todos los trabajadores deben cerciorarse de que la asistencia se presta de manera segura, respetuosa, digna e igualitaria a mujeres, niñas, niños y hombres de diferentes edades y capacidades.
- La explotación sexual y todas las formas de abuso cometidas por trabajadores que prestan asistencia humanitaria constituyen faltas graves de conducta y motivan, por tanto, el cese en el empleo.
- Las actividades sexuales llevadas a cabo con niños (personas menores de 18 años) están prohibidas independientemente de la edad fijada localmente para alcanzar la mayoría de edad o la edad de consentimiento. No puede aducirse como defensa una estimación errónea de la edad de un niño.
- Está prohibido intercambiar dinero, empleos, bienes, servicios o falsas promesas por sexo, en particular favores sexuales u otras formas de comportamiento humillantes, degradantes o explotadoras, lo que comprende el favoritismo o la facilitación de dichos servicios a terceros. Esto incluye cualquier prestación de asistencia que se esté obligado a proporcionar a los beneficiarios de asistencia.
- Las relaciones sexuales entre trabajadores humanitarios y mujeres, niñas, niños y hombres afectados, habida cuenta de que se basan en una dinámica de poder inherentemente desigual, se desaconsejan firmemente. Este tipo de relaciones socavan la credibilidad e integridad de las labores humanitarias.
- En caso de que un trabajador humanitario albergue preocupaciones o sospechas respecto de la comisión de actos de explotación y abusos sexuales por otro miembro del personal, con independencia de que pertenezca o no al mismo organismo, deberá informar de esas preocupaciones mediante los mecanismos de denuncia existentes.
- Los trabajadores que prestan asistencia humanitaria tienen la obligación de crear y mantener un entorno que permita prevenir la explotación sexual y todas las formas de abuso y promueva la aplicación del presente código de conducta. El personal directivo en todos los niveles tiene una responsabilidad particular de apoyar y promover estructuras que permitan mantener este tipo de entornos.



### Código de conducta para la respuesta humanitaria al tifón Haiyan

Todas las organizaciones y entidades que participan en la respuesta, entre las que se incluyen los miembros del sistema de las Naciones Unidas, las organizaciones no gubernamentales internacionales y nacionales, el personal militar, las autoridades gubernamentales, la sociedad civil y los contratistas privados, tienen el deber de proteger a las personas afectadas por el tifón Haiyan. Este deber comprende la responsabilidad de asegurarse de que todas las personas, independientemente de su sexo, edad y capacidad, sean tratadas con dignidad y respeto y reciban asistencia de forma segura e igualitaria, y se observen normas adecuadas de conducta y rendición de cuentas.

Las mujeres, los hombres, las niñas y los niños afectados por el tifón son los principales destinatarios de la respuesta humanitaria y tienen el derecho fundamental de participar en las decisiones que afectan a sus vidas, recibir la información necesaria para tomar decisiones fundamentadas y manifestar su descontento si consideran que la ayuda que reciben no es suficiente o tiene consecuencias indeseadas.

La explotación y los abusos sexuales<sup>1</sup> de las personas a quienes procuramos prestar asistencia constituyen la vulneración más grave del principio de rendición de cuentas hacia las víctimas del tifón. Ello erosiona la confianza que las comunidades afectadas y el país receptor depositan en todas las personas que prestan asistencia y daña nuestra imagen e integridad colectivas.

Todas las personas que participan en la respuesta a esta emergencia están obligadas por los marcos jurídicos de sus respectivas instituciones rectoras. Por ejemplo, las medidas especiales de protección contra la explotación y el abuso sexuales promulgadas por las Naciones Unidas<sup>2</sup> prohíben determinados comportamientos. El carácter no negociable de estas normas está ampliamente aceptado entre la comunidad humanitaria, incluidas las organizaciones no gubernamentales:

- Las actividades sexuales llevadas a cabo con niños (es decir, con personas menores de 18 años) independientemente de la edad fijada localmente para alcanzar la mayoría de edad o la edad de consentimiento. No puede aducirse como defensa una estimación errónea de la edad de un niño.
- Los favores sexuales a cambio de cualquier forma de asistencia, incluidos alimentos y artículos no alimentarios.
- La utilización de niños o adultos para prestar servicios sexuales a terceros.
- El intercambio de dinero, empleos, bienes o servicios por sexo con prostitutas o cualquier otro miembro de la población local, y visitas a prostíbulos o lugares prohibidos.

<sup>1</sup> Se entiende por “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. El “abuso sexual” se define como toda intrusión física cometida o amenaza de intrusión física de carácter sexual, ya sea por la fuerza, en condiciones de desigualdad o con coacción.

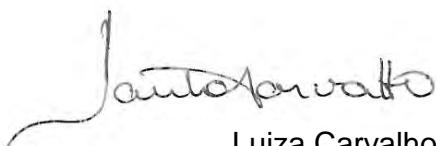
<sup>2</sup> Boletín del Secretario General de las Naciones Unidas ST/SGB/2003/13.

También:

- Se desaconsejan firmemente las relaciones sexuales entre miembros del personal y personas que reciben asistencia.
- Se debe informar de toda preocupación o sospecha respecto de la comisión de actos de explotación y abusos sexuales por otro miembro del personal del mismo organismo o de otro diferente mediante los mecanismos de denuncia existentes.
- Los miembros del personal tienen la obligación de establecer y mantener un entorno conducente a la prevención de la explotación y los abusos sexuales, y corresponde en particular al personal directivo desarrollar sistemas que permitan cumplir dicha obligación.

El artículo 13 de la Carta Magna de la Mujer, del Gobierno de Filipinas, especifica que, en referencia a las mujeres afectadas por desastres, el Estado deberá asegurar su plena protección ante la explotación sexual y otras formas de violencia de género cometidas contra ellas. El personal militar también se rige por esta normativa.

Toda violación de este código de conducta constituye una falta grave de conducta. La explotación y los abusos sexuales se investigarán y pueden dar lugar a la adopción de medidas disciplinarias drásticas, incluidas la destitución sumaria, la suspensión de la relación laboral, la repatriación inmediata y, en el caso de los asociados contractuales, la rescisión del contrato. La inmunidad, en su caso, podrá ser suspendida por el Secretario General si con ella se obstruye el curso de la justicia.



Luiza Carvalho  
Coordinadora Residente y de Asuntos Humanitarios

ANEXO 4

---

30/F Yuchengco Tower, RCBC Plaza, Ayala Avenue, Makati City

Dirección postal: P. O. Box 7285, Domestic Airport Post Office Lock Box, 1300 Domestic Rd., Pasay City (Filipinas)

Teléfono: (632) 901-0100 • Fax: (632) 901-0200; (632) 901-0404 •

Dirección cablegráfica: UNDEVPRO Manila • Correo electrónico: [undevpro@i-next.net](mailto:undevpro@i-next.net) • [undpadm@i-next.net](mailto:undpadm@i-next.net) •

[fo.phi@undp.org](mailto:fo.phi@undp.org) (INTERNET)

[www.un.org.ph](http://www.un.org.ph) / [registry.ph@undp.org](mailto:registry.ph@undp.org)

## 4b1. Descriptivo genérico de funciones: Comité Directivo

### Cometido

El cometido del Comité Directivo es guiar y apoyar el diseño, la puesta en marcha y la supervisión de un mecanismo de denuncia comunitaria y sus actividades. El Comité Directivo es el principal órgano de coordinación, intercambio de mejores prácticas y supervisión de las medidas de prevención y respuesta a la explotación y los abusos sexuales.

### Composición

The Steering Committee is comprised of one representative from high-level management (i.e. head of office or sub-office) of each CBCM participating agency at the country or sub-office level. The Steering Committee consists of [X] national organizations, [X] government institutions, [X] international organizations, [X] international non-governmental organizations, and [X] UN agencies, as per the following chart:

| Nombre de la organización/estructura | Tipo de organización/estructura | Cargo/Condición en el Comité Directivo | Nombre | Teléfono | Correo electrónico |
|--------------------------------------|---------------------------------|--|--------|----------|--------------------|
|                                      |                                 | Presidente                             |        |          |                    |
|                                      |                                 | Vicepresidente                         |        |          |                    |
|                                      |                                 | Miembro                                |        |          | [...]              |

### Reuniones

El Comité Directivo se reunirá internamente el [primer lunes de cada mes] para informar sobre los progresos realizados en materia de protección contra la explotación y los abusos sexuales, detectar deficiencias en los programas del mecanismo de denuncia comunitaria y hallar soluciones.

### Esferas de trabajo

|              |  |
|--------------|--|
| Gobernanza   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Facilitar la designación de los miembros del personal de sus respectivos organismos que actuarán como puntos focales del mecanismo y apoyar la plena participación de sus organismos en el mecanismo</li> <li>Participar activamente en las reuniones de coordinación</li> <li>Aplicar normas de calidad y rendición de cuentas en sus respectivos organismos</li> <li>Determinar el ámbito de aplicación del mecanismo en consultas con las comunidades, a fin de que el mecanismo se adapte adecuadamente al contexto local, atienda a las necesidades específicas del lugar o el país y se integre en otros mecanismos de denuncia e información</li> <li>Adaptar los procedimientos operativos estándar de alcance mundial al contexto local y utilizarlos para el mecanismo puesto en marcha en el país</li> <li>Revisar los memorandos periódicos de actualización elaborados en las reuniones de los puntos focales del mecanismo</li> <li>Idear soluciones de forma conjunta para hacer frente a la escasa participación de los puntos focales del mecanismo, cuando sea necesario</li> </ul> |
| Financiación | <ul style="list-style-type: none"> <li>Movilizar recursos en apoyo de la sostenibilidad del mecanismo</li> </ul>   |

|  |   |
|--|---|
| Gestión del mecanismo                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>Contribuir a la aplicación conjunta del mecanismo y al logro de sus objetivos mediante la colaboración de todos los órganos y la buena gobernanza</li> <li>Trabajar de forma conjunta para definir estrategias de prevención de la explotación y los abusos sexuales</li> <li>Promover un proceso de tramitación de denuncias que respete a los supervivientes y los presuntos infractores, las normas y reglas internacionales, y la legislación local</li> </ul> |
| Promoción y representación                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>Promover la aceptación y el apoyo del mecanismo ante las autoridades, las comunidades, los donantes y los agentes humanitarios</li> </ul>  |
| Intercambio de conocimientos y aprendizaje | <ul style="list-style-type: none"> <li>Ofrecer un espacio abierto para intercambiar información, experiencias y conocimientos especializados que propicien la reflexión y el aprendizaje sobre las cuestiones de explotación y abusos sexuales</li> </ul>   |

*El Comité Directivo NO es responsable de la investigación o resolución de las denuncias y no tratará de forma directa con los denunciantes. Estas funciones recaen exclusivamente a las organizaciones o los organismos. No obstante, el Comité Directivo puede intervenir con carácter consultivo en acusaciones e investigaciones específicas a petición expresa de un organismo.*

## Funciones y responsabilidades

### Presidente del Comité Directivo:

- Coordinar el Comité Directivo y supervisar sus actividades.
- Organizar, facilitar y documentar las reuniones mensuales y especiales del Comité.
- Facilitar la planificación, puesta en marcha y supervisión de las actividades.
- Presentar informes de actividades de intermediación a los miembros del Comité.
- Promover el intercambio de experiencias y ejercicios de aprendizaje.
- Representar al Comité ante los donantes, las autoridades, las comunidades, y los foros y las redes de debate sobre protección, incluido el Grupo Temático sobre Protección.

### Miembros del Comité Directivo:

- Velar por que el conjunto del personal de sus respectivos organismos lea, comprenda, reconozca y acepte los procedimientos de gestión de denuncias de explotación y abusos sexuales, así como las políticas internas de protección contra la explotación y los abusos sexuales, del organismo al que pertenece, en particular el código de conducta institucional, el mecanismo interno de denuncia, las políticas y los procedimientos de apoyo y asistencia a las víctimas, y la gestión de denuncias para miembros del personal.
- Concienciar a los miembros del personal acerca de la explotación y los abusos sexuales a través de cursos de capacitación inicial para nuevos miembros y cursos de actualización para el personal en actividad sobre la protección que se presta en estos casos, los códigos de conducta, la importancia de cumplir las políticas de protección contra la explotación y los abusos sexuales, y los procedimientos de denuncia de incidentes.
- Prestar apoyo a los puntos focales del mecanismo de denuncia comunitaria y asegurarse de que tengan acceso directo al jefe de oficina (suboficina y oficina en país) y a las sedes de los organismos para llevar a cabo sus funciones:

- Velar por que tanto el personal de recursos humanos como las unidades y el personal de programación participen en las actividades de protección contra la explotación y los abusos sexuales;
- Cerciorarse de que los puntos focales institucionales que hayan sido designados participen activamente en el mecanismo interinstitucional y dispongan de tiempo suficiente para participar periódicamente y de forma significativa en las reuniones del mecanismo;
- Incluir las responsabilidades en materia de protección contra la explotación y los abusos sexuales en los informes de evaluación del desempeño de los puntos focales del mecanismo.
- Promover la adhesión de los organismos a las medidas de prevención de casos de explotación y abusos sexuales, lo que incluye aunque no se limita a:
  - Actuar con la debida diligencia para evitar que los infractores vuelvan a ser contratados;
  - Velar por que se presten servicios de asistencia a las víctimas;
  - Prevenir las represalias por haber informado sobre casos de explotación y abusos sexuales;
  - Exigir la aceptación de las cláusulas relativas a la protección contra la explotación y los abusos sexuales en los acuerdos de cooperación;
  - Fomentar un entorno de trabajo libre de explotación y abusos sexuales, otras formas de falta de conducta e impunidad.
- Ampliar los conocimientos en materia de protección contra la explotación y los abusos sexuales de los asociados en la ejecución y fomentar sus capacidades desde el momento de su selección, lo que incluye aunque no se limita a:
  - Velar por que los asociados comprendan claramente el concepto de explotación y abusos sexuales y conozcan sus obligaciones y responsabilidades en materia de prevención y denuncia de casos, incluidas sus obligaciones contractuales sobre protección contra la explotación y los abusos sexuales;
  - Alentar a los asociados a colaborar con el mecanismo, y crear o fortalecer sus propias políticas de protección contra la explotación y los abusos sexuales;
  - Incluir a los asociados en los cursos de capacitación sobre protección contra la explotación y los abusos sexuales, siempre que sea posible, a fin de garantizar su adhesión y compromiso en este ámbito.

Este descriptivo de funciones se revisará anualmente y se modificará cuando sea necesario.

## 4b2. Descriptivo de funciones: Comité Directivo – República Democrática del Congo ( proyecto piloto)

### I. Objetivo

- Contribuir a la aplicación conjunta del proyecto y al logro de sus objetivos mediante la colaboración de todos los órganos y la buena gobernanza o gestión del proyecto.
- Gestionar los casos de explotación y abusos respetando a las víctimas y los infractores, las normas y reglas internacionales, la legislación y los principios básicos de los procedimientos conjuntos de gestión de casos.
- Promover la aceptación y el apoyo del proyecto ante las autoridades, las comunidades, los donantes y los agentes humanitarios contribuyendo a la rendición de cuentas del proyecto a través de su presencia en las reuniones interinstitucionales estratégicas, tanto oficiales como oficiosas.
- Ofrecer un espacio abierto y el intercambio creativo de información, experiencias y conocimientos especializados que propicien la reflexión y el aprendizaje sobre las cuestiones que plantean la explotación y los abusos sexuales cometidos por trabajadores humanitarios.

### 2. Composición

El Comité Directivo está integrado por 4 organizaciones nacionales, 2 instituciones gubernamentales, 4 organizaciones internacionales que participan en calidad de miembros y 2 organismos de las Naciones Unidas que tienen la condición de observadores. Cada estructura estará representada por un único punto focal.

| Nombre de la organización/estructura | Tipo de organización/estructura | Cargo/Condición en el Comité Directivo | Persona de contacto |
|--------------------------------------|---------------------------------|--|---------------------|
|                                      |                                 |  |                     |
|                                      |                                 |  |                     |
|                                      |                                 |  |                     |

### 3. Reunión

El Comité Directivo se reúne cada mes en su periodo ordinario de sesiones y, a petición del coordinador de la prevención contra la explotación y los abusos sexuales, puede celebrar períodos extraordinarios.

### 4. Principios

**Rendición de cuentas** – Los miembros del Comité Directivo se adhieren a los principios relativos a la rendición de cuentas ante los donantes, los beneficiarios y las comunidades velando por la transparencia y eficacia de los proyectos, la aplicación del principio de “no causar daño”, la evaluación permanente del riesgo, y la consideración de las observaciones de los beneficiarios durante la puesta en marcha, supervisión y evaluación de las actividades.

**Colaboración** – La asociación entre las organizaciones/estructuras y las autoridades es un valor fundamental del Comité Directivo para garantizar el correcto funcionamiento del proyecto, establece un vínculo con las autoridades, los organismos de las Naciones Unidas y las organizaciones internacionales, y fomenta el intercambio de experiencias y conocimientos entre organizaciones y estructuras para obtener los mejores resultados.

**Interés superior de la víctima** – Todos los miembros del Comité Directivo dan prioridad al interés superior de la víctima, y en particular al del menor, frente al resto de consideraciones cuando toman decisiones que pueden afectar a la víctima. El Comité Directivo es el garante de este principio, que se asegura de comunicar a los equipos, voluntarios y asociados del proyecto sobre el terreno.

**Confidencialidad** – La confidencialidad es un principio fundamental que obliga a todos los participantes y miembros del Comité Directivo y queda reflejado en sus acciones y decisiones. La confidencialidad constituye el cimiento de nuestro trabajo en el marco de este proyecto dirigido a las víctimas de explotación y abusos sexuales, los responsables, el personal del proyecto y las organizaciones implicadas. Se deben proteger todas las comunicaciones relativas a los casos denunciados.

**Imparcialidad** – Las actividades puestas en marcha durante el proyecto, incluidas las encuestas, respetan los principios de imparcialidad y neutralidad y son vigiladas y supervisadas por todos los miembros del Comité Directivo.

**Derecho a acceso permanente a la atención sanitaria** – A través de la planificación, ejecución y supervisión de las actividades del proyecto, los miembros del Comité Directivo se comprometen a garantizar el acceso a la atención sanitaria de las víctimas de explotación y abusos sexuales, según corresponda, y poner a su disposición recursos en cuanto al acceso a los servicios de salud.

**Derecho a la justicia** – Los miembros del Comité Directivo se comprometen a adoptar medidas que respeten el marco jurídico existente en la República Democrática del Congo. El derecho a la justicia siempre va acompañado de una evaluación del riesgo de la víctima.

## 5. Funciones y responsabilidades

- El Presidente del Comité Directivo:
  - Coordina el Comité y supervisa sus actividades.
  - Organiza, facilita y documenta las reuniones mensuales y especiales del Comité.
  - Organiza, facilita y documenta las reuniones semanales de la Unidad de Gestión de Denuncias, a la que pertenece como miembro de facto.
  - Facilita la planificación, puesta en marcha y supervisión de las actividades.
  - Presenta informes de las actividades de intermediación a los miembros del Comité.
  - Promueve el intercambio de experiencias y actividades de aprendizaje.
  - Representa al Comité ante los donantes, las autoridades, las comunidades, y los foros y las redes de debate sobre protección, incluido el Grupo Temático sobre Protección.
- Los miembros:
  - Se comprometen a participar activamente en las reuniones.
  - Toman parte en las decisiones del Comité Directivo.
  - Cooperan por el bien del proyecto y el logro de los objetivos.
  - Comparten información, competencias, conocimientos y enseñanzas extraídas.
  - Velan por la ejecución de las actividades bajo su dirección y el apoyo de otras actividades.
  - Ponen a disposición sus conocimientos y su personal en función de las necesidades y actividades del proyecto, siempre que pueden.
  - Se cercioran de contribuir al ejercicio de las prerrogativas de la Unidad de Gestión de Denuncias si también poseen la condición de miembros conforme a lo establecido en la sección 7.

- Los observadores:
  - Participan activamente en las reuniones.
  - Acuerdan poner a disposición del Comité Directivo los recursos disponibles para poner en marcha el proyecto.
  - Apoyan las actividades de promoción de los organismos de las Naciones Unidas, las autoridades, etc.
  - Ofrecen facilidades de acceso a las autoridades y los organismos de las Naciones Unidas sobre la base de su mandato.
  - Brindan asesoramiento y formulan recomendaciones al Comité Directivo, si es necesario.

## 6. Atribuciones del Comité Directivo

*En cuanto a las actividades del proyecto,*

- Planifica, ejecuta, supervisa e informa de las actividades del proyecto.
- Vela por la buena gobernanza y la gestión del proyecto.
- Proporciona los recursos necesarios para la exitosa ejecución del proyecto y la buena gestión de los casos.
- Evalúa los riesgos asociados con las actividades de gestión de casos.
- Garantiza la aplicación de los procedimientos conjuntos de protección contra la explotación y los abusos sexuales en los casos denunciados durante el proyecto, y la supervisión de la Unidad de Gestión de Denuncias.

*En cuanto al intercambio de conocimientos,*

- Identifica las oportunidades de fomento de la capacidad del personal participante.
- Da a conocer las enseñanzas extraídas y los exámenes del proyecto a lo largo del mismo.
- Desarrolla herramientas de comunicación.
- Comparte competencias, conocimientos especializados, herramientas y documentos.

*En relación con otros agentes,*

- Asume una función de representación y entabla relaciones con los beneficiarios del proyecto, las comunidades y los organismos humanitarios.
- Realiza labores de promoción ante los donantes, las organizaciones internacionales y las autoridades.
- Participa en las reuniones de coordinación del Comité y las redes de protección.
- Vela por la aplicación y el fortalecimiento del Código de Conducta Humanitario y la elaboración del Código de Conducta Común previsto por el proyecto.
- Efectúa un seguimiento de las recomendaciones emanadas de las encuestas de sus miembros, en particular sobre la gestión de las víctimas y los procedimientos disciplinarios que se deben adoptar contra los infractores.

## 7. Unidad de Gestión de Denuncias

El Comité Directivo delega en la Unidad de Gestión de Denuncias las competencias de gestión de denuncias para garantizar la confidencialidad.

- Los miembros del Comité Directivo apoyan la actuación de la Unidad de Gestión de Denuncias.
- Los miembros del Comité Directivo son informados de la gestión de los casos cuando así lo solicitan y durante las reuniones mensuales, dentro de los límites que impone la confidencialidad.

Las prerrogativas de la Unidad de Gestión de Denuncias, que se explican en los procedimientos de gestión de casos, son las siguientes:

- Informar de las denuncias en el plazo más breve posible, sin exceder las 24 horas desde la denuncia del caso.
- Elaborar el plan de contingencia, designar a los investigadores del caso y vigilarlos.
- Informar a los miembros del Comité Directivo sobre el número de casos, la información disponible y las recomendaciones administrativas y programáticas cuando se cierra un caso. Las recomendaciones y la información deben utilizarse en el proyecto o en las organizaciones miembros del Comité Directivo.
- Documentar, archivar y cerrar los casos elaborando un informe del incidente, una encuesta de referencia, un informe de investigación, un informe en materia de educación, una recomendación y un plan de gestión para la víctima a largo plazo.
- El Presidente de la Unidad de Gestión Denuncias debe comunicar al personal directivo de cada organización relacionada con el caso y a las autoridades pertinentes los resultados de la investigación y las recomendaciones del documento de resolución de la denuncia para que se adopten medidas en otros niveles (disciplinario o judicial). El plazo no debe exceder los 10 días hábiles desde la fecha de recepción de la denuncia.
- Informar al Comité Directivo, que se reúne con periodicidad mensual, sobre el número y tipo de casos y el análisis de los mismos.

| VALIDACIÓN DEL DESCRIPTIVO DE FUNCIONES<br>DEL COMITÉ DIRECTIVO POR PARTE DE SUS MIEMBROS |  |  |  |       |
|---|--|--|--|-------|
| Nombre de la organización/<br>estructura  | Tipo de<br>organización/<br>estructura | Cargo/<br>Condición<br>en el Comité<br>Directivo | Nombre completo del<br>representante/jefe de<br>oficina en el país | Firma |
|   |  |  |  |       |
|   |  |  |  |       |
|   |  |  |  |       |



Save the Children



IOM • OIM



CNR



## 4b3. Descriptivo genérico de funciones: puntos focales del mecanismo

### Función

Los puntos focales del mecanismo se seleccionan entre el personal de los organismos miembros del mecanismo y representan a sus respectivos organismos dentro el mecanismo y en las actividades de protección contra la explotación y los abusos sexuales. Presentan informes al coordinador del mecanismo acerca de las actividades de protección contra la explotación y los abusos sexuales y las consultas celebradas con las comunidades y, además, informan a sus organismos sobre los progresos del mecanismo y los conocimientos adquiridos en el desempeño de sus funciones dentro del mecanismo. Cada organismo miembro debe designar dos puntos focales para que trabajen con el mecanismo; idealmente, un hombre y una mujer.

### Reuniones

Los puntos focales del mecanismo se reunirán [el segundo lunes de cada mes] para compartir información actualizada y experiencias sobre la protección contra la explotación y los abusos sexuales y el mecanismo, consultar al coordinador del mecanismo y tratar cuestiones relativas a las actividades de capacitación y concienciación, cuando corresponda. La celebración de reuniones periódicas debería facilitar el intercambio de información sobre las medidas aplicadas por cada organismo para prevenir y abordar la explotación y los abusos sexuales, los casos documentados (manteniendo la confidencialidad) y su seguimiento.

### Responsabilidades

|                               |   |
|-------------------------------|---|
| Actividades de concienciación | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificar y organizar cursos de capacitación dirigidos al personal humanitario de sus organizaciones sobre protección contra la explotación y los abusos sexuales, el código de conducta institucional y el mecanismo</li> <li>• Planificar y organizar campañas de concienciación de las comunidades locales sobre protección contra la explotación y los abusos sexuales y el mecanismo, en las que se haga hincapié en los derechos de los beneficiarios y el modo de utilizar el mecanismo</li> </ul>   |
| Denuncias                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Funcionar como un canal de presentación de denuncias de explotación y abusos sexuales en persona</li> <li>• Registrar toda la información en el formulario de denuncia de incidentes correspondiente</li> <li>• Cuando se trate de denuncias en persona, comunicar los siguientes pasos previstos, en particular los plazos, la función del mecanismo y los procedimientos del organismo que posiblemente se encargue de la investigación, para gestionar las expectativas</li> <li>• Recuperar las denuncias depositadas en los buzones de sugerencias anónimos [según se indique en los procedimientos operativos estándar]</li> <li>• Colaborar con el coordinador del mecanismo para asegurarse de que las víctimas sean derivadas a servicios de asistencia adecuados</li> <li>• Requerir la participación de puntos focales capacitados y con experiencia en protección del menor cuando los casos impliquen a niños supervivientes</li> <li>• Prestar apoyo al coordinador del mecanismo en el seguimiento de las denuncias y la transmisión de información al denunciante o superviviente, cuando sea necesario</li> </ul> |

|                       |   |
|-----------------------|---|
| Coordinación          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Funcionar como el principal canal de intercambio de información sobre protección contra la explotación y los abusos sexuales entre organismos durante las reuniones de coordinación pertinentes</li> <li>• Responder a las solicitudes de información sobre actividades de protección contra la explotación y los abusos sexuales</li> </ul>   |
| Gestión del mecanismo | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Celebrar consultas periódicas con las comunidades desde la fase de diseño y a lo largo de la vida del mecanismo, que permitan efectuar ajustes eficaces en los programas</li> <li>• Contribuir al intercambio de experiencias y mejores prácticas durante la implementación, supervisión y evaluación del mecanismo</li> <li>• Elaborar notas de traspaso adecuadas antes de abandonar el lugar</li> </ul> |

Los puntos focales del mecanismo deben defender ante el personal de recursos humanos y/o los altos directivos la inclusión de las mencionadas responsabilidades en materia de protección contra la explotación y los abusos sexuales en la descripción de funciones correspondiente a su puesto. Esto es necesario para que puedan dedicar tiempo a participar de forma continua y significativa en el mecanismo, lo que comprende asistir a reuniones de coordinación, cursos de capacitación, actos de concienciación para la comunidad y otras actividades de protección contra la explotación y los abusos sexuales.

*Los puntos focales del mecanismo nunca deben investigar las denuncias, ni prestar asesoramiento a los denunciantes (a menos que hayan recibido capacitación oficial para hacerlo y su mandato contemple esa responsabilidad).*

## Perfil

- El punto focal del mecanismo ha de ser miembro del personal de un organismo miembro del mecanismo. Además, debe poder acceder fácilmente al equipo de gestión y ocupar un cargo suficientemente alto para poder iniciar cambios institucionales.
- El punto focal debe poseer las siguientes competencias y experiencia:
  - Integridad, objetividad y competencia profesional demostrados;
  - Probada sensibilidad a la diversidad cultural y las cuestiones de género;
  - Capacidad para mantener la confidencialidad (esto es, conocimientos sobre protección de datos);
  - Dominio de los idiomas pertinentes;
  - Experiencia demostrada en el trabajo directo con las comunidades locales.

## Capacitación

Además de participar en actividades periódicas de capacitación del personal sobre protección contra la explotación y los abusos sexuales, los puntos focales del mecanismo deben recibir capacitación para cumplir satisfactoriamente sus obligaciones respecto del mecanismo, entre las que se incluyen las siguientes:

- En cuanto representantes institucionales en materia de protección contra la explotación y los abusos sexuales ante la comunidad afectada, los puntos focales deben recibir capacitación sobre los principios rectores del mecanismo, incluidas las normas de confidencialidad y las necesidades en materia de seguridad, salud y asistencia psicosocial de los supervivientes.
- En su calidad de principales responsables de la recepción de denuncias en persona, los puntos focales deben conocer todo el proceso de tramitación de denuncias del mecanismo.
- Los puntos focales del mecanismo deben recibir capacitación sobre otras formas de conducta indebida, amén de la explotación y los abusos sexuales, a fin de mejorar su capacidad para reconocer casos de explotación y abusos sexuales en los que concurren otras faltas.
- Los puntos focales deben conocer las políticas y los procedimientos de todos los organismos miembros del mecanismo, a fin de asegurar la transmisión de información exacta y la gestión de las expectativas de los denunciantes durante el registro de denuncias.
- Los puntos focales también deben conocer los procedimientos generales de investigación de todos los organismos miembros del mecanismo, así como las normas internacionales relativas a la recopilación de pruebas, para no comprometer las investigaciones institucionales ulteriores.
- En los lugares en que los Gobiernos estatales y/o locales dispongan de una normativa propia en materia de notificación obligatoria de casos de explotación y abusos sexuales, es responsabilidad de los puntos focales del mecanismo mantenerse al día de la legislación nacional pertinente e integrarla en los procedimientos del mecanismo y en el material informativo para supervivientes o denunciantes, según corresponda.

Este descriptivo de funciones se revisará anualmente y se modificará cuando sea necesario.

## 4b4. Descriptivo de funciones para la protección contra la explotación y los abusos sexuales cometidos por puntos focales propios – Etiopía ( proyecto piloto)

### **Descripción de funciones**

Los puntos focales para la protección contra la explotación y los abusos sexuales asumen una función o un papel específicos, pero no necesariamente ocupan un cargo independiente. Se puede designar a miembros del personal en servicio o contratar nuevos trabajadores para que asumen tal función, que desempeñarán a tiempo completo o a tiempo parcial dependiendo de las necesidades de cada organización u organismo.

Cada organización u organismo humanitario en el campamento de refugiados de Melkadida deberá designar idealmente dos puntos focales, al menos un hombre y una mujer, que asumirán las responsabilidades de protección contra la explotación y los abusos sexuales dentro de la organización o el organismo al que pertenezcan. Deberá existir al menos un punto focal y un suplente o sustituto por organización u organismo.

No corresponde a los puntos focales para la protección contra la explotación y los abusos sexuales investigar las denuncias de explotación y abusos sexuales o tratar directamente con los denunciantes. Esta tarea recae exclusivamente en las organizaciones y los organismos.

### **Tareas principales**

Dentro de su organización u organismo, el punto focal promoverá activamente la protección contra la explotación y los abusos sexuales. A este respecto, si aún no lo hace, el punto focal deberá llevar a cabo las siguientes tareas:

#### **Colaboración y apoyo de la población local**

- En coordinación con el Comité Directivo interinstitucional para la protección contra la explotación y los abusos sexuales, facilitar la concienciación de los beneficiarios de asistencia del campamento de Melkadida en cuanto a sus derechos, las normas de conducta de los trabajadores humanitarios y los canales disponibles para denunciar casos de explotación y abusos sexuales.

#### **Prevención/Respuesta**

- Asegurarse de que se conozca la identidad de los puntos focales en toda la organización o el organismo y que su información de contacto se difunda ampliamente;
- Crear conciencia, con carácter permanente, entre los miembros del personal, los voluntarios y los contratistas en servicio y de nueva contratación de su organización u organismo acerca de la prevención y respuesta ante la explotación y los abusos sexuales;
- Velar por que los miembros del personal firmen un código de conducta para la protección contra la explotación y los abusos sexuales que prohíba claramente los actos de explotación y abusos sexuales y los obligue a denunciar tales actos de conformidad con los procedimientos de denuncia acordados;
- Participar activamente en el establecimiento de mecanismos interinstitucionales de denuncia comunitaria para la protección contra la explotación y los abusos sexuales;

- Formular recomendaciones adecuadas al personal directivo de su organismo u organización para potenciar las estrategias de prevención, las cuales pueden consistir, entre otras cosas, en recopilar y analizar información sobre factores de riesgo actuales y potenciales de vulnerabilidad a la explotación y los abusos sexuales y definir medidas para abordar estos factores;
- Cerciorarse de que existan y se apliquen procedimientos para evitar que se contrate a personas con antecedentes de explotación y abusos sexuales;
- Colaborar con el personal de recursos humanos para incluir información sobre protección contra la explotación y los abusos sexuales en los cursos de capacitación inicial del personal, incluidos contratistas, consultores, personal temporal y trabajadores ocasionales;
- Desempeñarse como miembro del Centro de Intercambio de Información para la protección contra la explotación y los abusos sexuales y, como tal, recibir denuncias de explotación y abusos sexuales a través de los canales establecidos en el campamento de Melkadida y tomar medidas al respecto, en particular remitir las denuncias a las organizaciones o los organismos pertinentes para que se adopten medidas ulteriores;
- Adoptar medidas adecuadas para garantizar la seguridad y confidencialidad de todas las personas que se reúnan con el punto focal, en particular las víctimas o los supervivientes de explotación y abusos sexuales;
- Derivar a las víctimas o los supervivientes de explotación y abusos sexuales de forma adecuada para que puedan acceder a servicios de salud, seguridad y apoyo psicosocial.

#### Gestión y coordinación

- Desempeñarse como punto focal para la protección contra la explotación y los abusos sexuales de su organización u organismo;
- Desempeñarse como miembro activo del Centro Interinstitucional de Intercambio de Información para la protección contra la explotación y los abusos sexuales;
- Asistir a las reuniones del Centro Interinstitucional de Intercambio de Información;
- Participar en actividades relacionadas con la protección contra la explotación y los abusos sexuales;
- Coordinar la adhesión de su propia organización u organismo a los mecanismos de supervisión o cumplimiento pertinentes, incluida su contribución al informe anual del Secretario General relativo a las medidas especiales de protección contra la explotación y el abuso sexuales;
- Realizar un seguimiento de todas las actividades relacionadas con la protección contra la explotación y el abuso sexuales que lleva a cabo su organización u organismo y asegurarse de que toda la información relativa a dichas actividades se comparta con las personas pertinentes de su organización u organismo;
- Mantener al personal directivo de su organización u organismo al corriente de las medidas adoptadas en materia de protección contra la explotación y los abusos sexuales y los planes para el futuro.

### **Competencias y experiencia**

El punto focal institucional para la protección contra la explotación y los abusos sexuales debe ser miembro del personal de una organización u organismo. Es necesario que el punto focal tenga fácil acceso a los altos mandos directivos para poder efectuar cambios y, por lo tanto, debe ocupar un cargo directivo suficientemente alto. A ser posible, se designará de entre los miembros del personal a una mujer y a un hombre que se desempeñarán como punto focal y punto focal suplente.

El punto focal poseerá las siguientes competencias y experiencia: integridad, objetividad y competencia profesional demostrados; probada sensibilidad a la diversidad cultural y las cuestiones de género; dominio de los idiomas pertinentes; experiencia demostrada en el trabajo directo con comunidades locales; competencias de comunicación demostradas. Tras su nombramiento, el punto focal deberá recibir capacitación específica sobre protección contra la explotación y los abusos sexuales, tan pronto como sea posible.

## 4c1. Modelo de formulario de denuncia de incidentes

Número de expediente:

### Información personal

#### Importante

La obtención de información en el momento de la denuncia es un elemento esencial del proceso. El informe debe ser objetivo y preciso y centrarse en los hechos y la información pertinente que serán de ayuda cuando resulte oportuno tomar medidas.

Si un niño revela malos tratos o abusos, asegúrese de formular las preguntas necesarias para hacerse una idea clara de lo que el niño está diciendo y velar por su seguridad y bienestar.  
NO PROFUNDICE MÁS EN EL TEMA.

- Informe a la persona de que toda la información proporcionada en la denuncia será confidencial.
- Muéstrese receptivo y escuche lo que la persona tenga que decir.
- Deje constancia clara de la declaración del denunciante utilizando sus propias palabras. Tómese el tiempo de comprobar con el denunciante que ha comprendido todas sus palabras antes de plasmarlas por escrito.
- Permita que el denunciante lea lo que ha escrito. Si el denunciante es analfabeto, lea el texto en voz alta para asegurarse de lo que ha escrito se corresponde con lo que el denunciante quería decir. Pregúntele si está satisfecho con el texto. Si no lo está, corrija el texto junto con el denunciante.

### Información sobre el denunciante:

|   |  |
|---|--|
| Apellido(s):  | Nombre(s):   |
| Día de recepción de la denuncia:  | Teléfono:  |
| Campamento/Eje:<br><input type="checkbox"/> Goma<br><input type="checkbox"/> Masisi Centre<br><input type="checkbox"/> Kitchanga<br><br>Otros _____ | Dirección:<br><br>Campamento/Bloque:<br><br>Comunidad: |
| *Categoría de la denuncia: <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> Otra (especifique): _____                 |  |

Categoría de la denuncia:

- **Categoría 5:** Denuncias de violación del Código de Conducta Humanitario y de explotación o abusos sexuales de adultos (hombres o mujeres) (**tiempo de tramitación: entre 4 semanas y 3 meses**)
- **Categoría 6:** Denuncias de violación del Código de Conducta Humanitario y de explotación o abusos sexuales de niños (niños o niñas menores de 18 años) (**tiempo de tramitación: entre 4 semanas y 3 meses**)

**Denuncia** (Utilice las palabras del denunciante y formule preguntas para obtener la mayor cantidad posible de información importante. Como mínimo, el denunciante debe aportar información sobre el quién, el qué, el cómo, el dónde y el cuándo de la denuncia.)

|  |       |
|--|-------|
| Fecha del incidente (cuándo):              | _____ |
| <br>_____                                  |       |
| Nombres y apellidos de la víctima (quién): | _____ |
| <br>_____                                  |       |
| Edad de la víctima:                        | _____ |
| <br>_____                                  |       |
| ¿Dónde?                                    | _____ |
| <br>_____                                  |       |
| ¿Cómo?                                     | _____ |
| <br>_____                                  |       |
| ¿Qué ocurrió?                              | _____ |
| <br>_____                                  |       |

**Información sobre el acusado:** (codifique el nombre del acusado)

|  |       |
|--|-------|
| Nombres y apellidos del acusado:             | _____ |
| Cargo que ocupa el acusado:                  | _____ |
| Organización para la que trabaja el acusado: | _____ |
| Relación con la víctima:                     | _____ |
| Dirección actual del acusado (si se conoce): | _____ |
| <br>_____                                    |       |
| Sexo:  | _____ |
| Descripción física del acusado:              | _____ |
| <br>_____                                    |       |
| <br>_____                                    |       |

Categoría de la denuncia:

- **Categoría 5:** Denuncias de violación del Código de Conducta Humanitario y de explotación o abusos sexuales de adultos (hombres o mujeres) (**tiempo de tramitación: entre 4 semanas y 3 meses**)
- **Categoría 6:** Denuncias de violación del Código de Conducta Humanitario y de explotación o abusos sexuales de niños (niños o niñas menores de 18 años) (**tiempo de tramitación: entre 4 semanas y 3 meses**)

**Específicamente para denuncias de explotación y abusos sexuales:**

¿Se ha informado a la víctima de la disponibilidad de atención médica?  Sí  No

En caso afirmativo, ¿la víctima ha solicitado tratamiento médico después del incidente?  Sí  No

En caso afirmativo, ¿quién le ha dispensado el tratamiento? \_\_\_\_\_

En caso negativo, derive al denunciante al servicio de atención médica más cercano y vigile si se le prestan los servicios disponibles.

¿La víctima se ha puesto en contacto con la policía?  Sí  No

En caso afirmativo, ¿qué medidas se han adoptado? \_\_\_\_\_

En caso negativo, ¿la víctima ha solicitado asistencia policial? Si no lo ha hecho, ¿por qué no?

¿La víctima se ha puesto en contacto con los servicios jurídicos?  Sí  No

**Nombre completo del punto focal de protección contra la explotación y los abusos sexuales:**

Organización/Organismo: \_\_\_\_\_

Sexo:  Mujer  Hombre

Categoría de la denuncia:

- **Categoría 5:** Denuncias de violación del Código de Conducta Humanitario y de explotación o abusos sexuales de adultos (hombres o mujeres) (**tiempo de tramitación: entre 4 semanas y 3 meses**)
- **Categoría 6:** Denuncias de violación del Código de Conducta Humanitario y de explotación o abusos sexuales de niños (niños o niñas menores de 18 años) (**tiempo de tramitación: entre 4 semanas y 3 meses**)

## 4c2. Modelo de formulario de remisión de denuncias del Comité Permanente entre Organismos (explotación y abusos sexuales)

Nombres y apellidos del denunciante: \_\_\_\_\_ Origen étnico/Nacionalidad: \_\_\_\_\_

Dirección/Información de contacto: \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_\_ Documento de identidad: \_\_\_\_\_

Nombres y apellidos de la víctima (si no es el denunciante): \_\_\_\_\_

Origen étnico/Nacionalidad: \_\_\_\_\_

Dirección/Información de contacto: \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_\_ Documento de identidad: \_\_\_\_\_

Nombres, apellidos y dirección de los padres, si menor de 18 años: \_\_\_\_\_

¿La víctima ha dado su consentimiento para cumplimentar este formulario?  Sí  No

Fecha del incidente: \_\_\_\_\_ Hora del incidente: \_\_\_\_\_ Lugar del incidente: \_\_\_\_\_

Estado físico y emocional de la víctima (describanse cualquier tipo de cortes, marcas y heridas, así como el comportamiento y estado de ánimo de la víctima): \_\_\_\_\_

Nombres y apellidos e información de contacto de los testigos: \_\_\_\_\_

Breve descripción del incidente (añádanse hojas extra si es necesario)

Nombres y apellidos de las personas acusadas: \_\_\_\_\_ Cargo de las personas acusadas: \_\_\_\_\_

Organización de las personas acusadas: \_\_\_\_\_

Dirección de las personas acusadas (si se conoce): \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_\_

Descripción física de las personas acusadas: \_\_\_\_\_

¿La víctima se ha puesto en contacto con la policía?  Sí  No

En caso afirmativo, ¿qué sucedió? \_\_\_\_\_

En caso negativo, ¿la víctima ha solicitado asistencia policial? Si no lo ha hecho, ¿por qué no?  
\_\_\_\_\_

¿Se ha informado a la víctima de la disponibilidad de tratamiento médico?  Sí  No

En caso afirmativo, ¿la víctima ha solicitado tratamiento médico después del incidente?  Sí  No

En caso afirmativo, ¿quién le ha dispensado el tratamiento? ¿Cuáles son el diagnóstico y la prognosis?:  
\_\_\_\_\_

¿Qué medidas de seguridad inmediatas se han adoptado en favor de la víctima? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

¿En quién recae la responsabilidad de poner en marcha un plan de seguridad? (nombre, cargo, organización):  
\_\_\_\_\_

Cualquier otra información pertinente proporcionada durante la entrevista (en particular cualquier tipo de contacto con otras organizaciones, si lo ha habido):  
\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Detalles de las derivaciones y observaciones formuladas por la persona encargada de elaborar el informe en cuanto a las necesidades de la víctima en materia de salud y asistencia psicosocial y jurídica:  
\_\_\_\_\_

Informe elaborado por: \_\_\_\_\_

|        |                    |                  |
|--------|--------------------|------------------|
| Nombre | Cargo/Organización | Fecha/Hora/Lugar |
|--------|--------------------|------------------|

¿El denunciante ha sido informado de los procedimientos de tramitación de denuncias de la Organización?  Sí  No

Firma/huella dactilar del denunciante, con la que otorga su consentimiento para que el formulario se comparta con la estructura de gestión pertinente\* y el Representante Especial del Secretario General/el coordinador residente/el coordinador de asuntos humanitarios  
\_\_\_\_\_

Consentimiento del denunciante para compartir los datos con otras entidades (marque lo que corresponda):  
\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Policía  \_\_\_\_\_ Jefe del campamento (nombres y apellidos)  \_\_\_\_\_

Organismo de servicios comunitarios  \_\_\_\_\_

Centro de salud (nombre)  \_\_\_\_\_ Otros (especifique)  \_\_\_\_\_

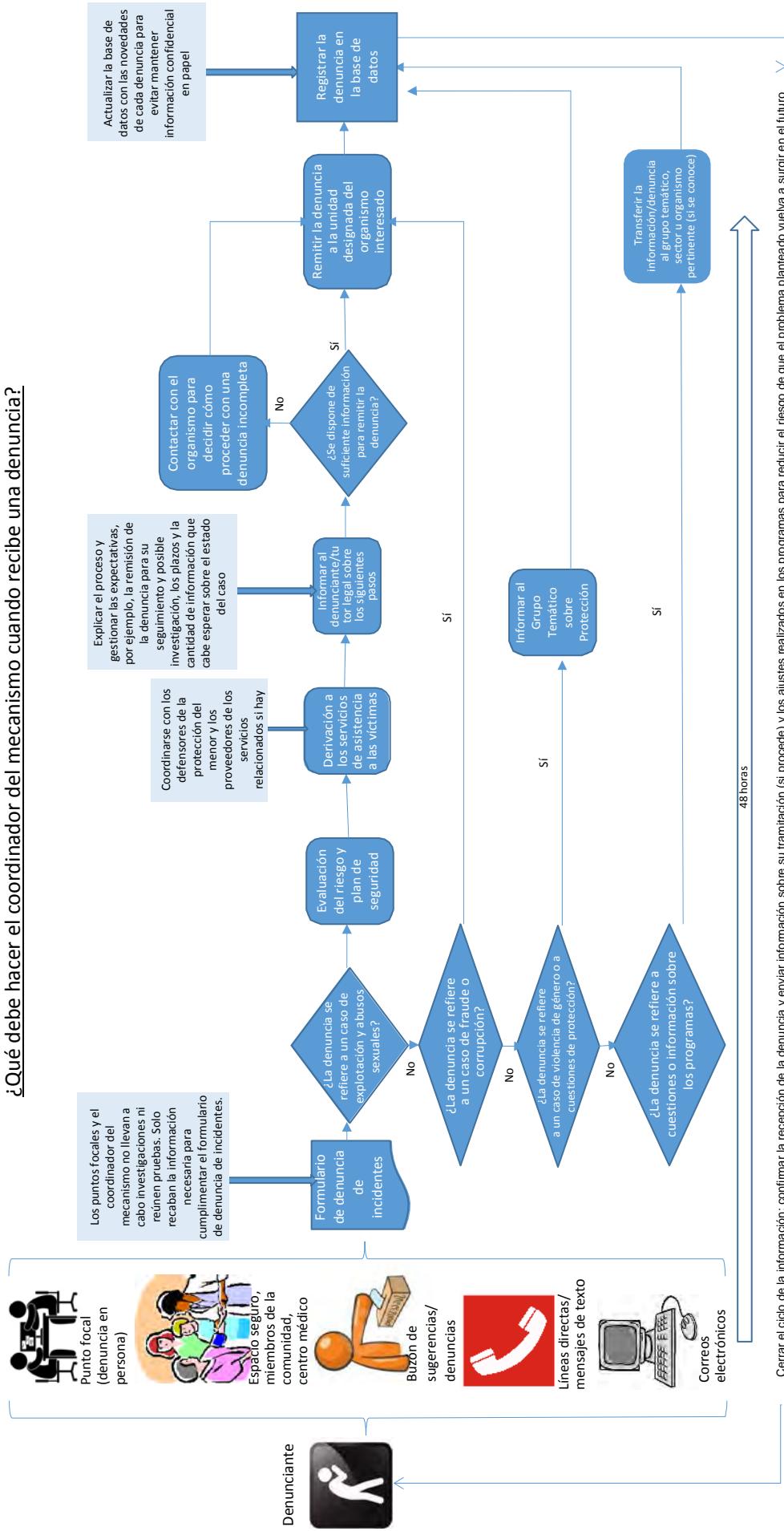
Informe remitido a la estructura de gestión pertinente\*: \_\_\_\_\_

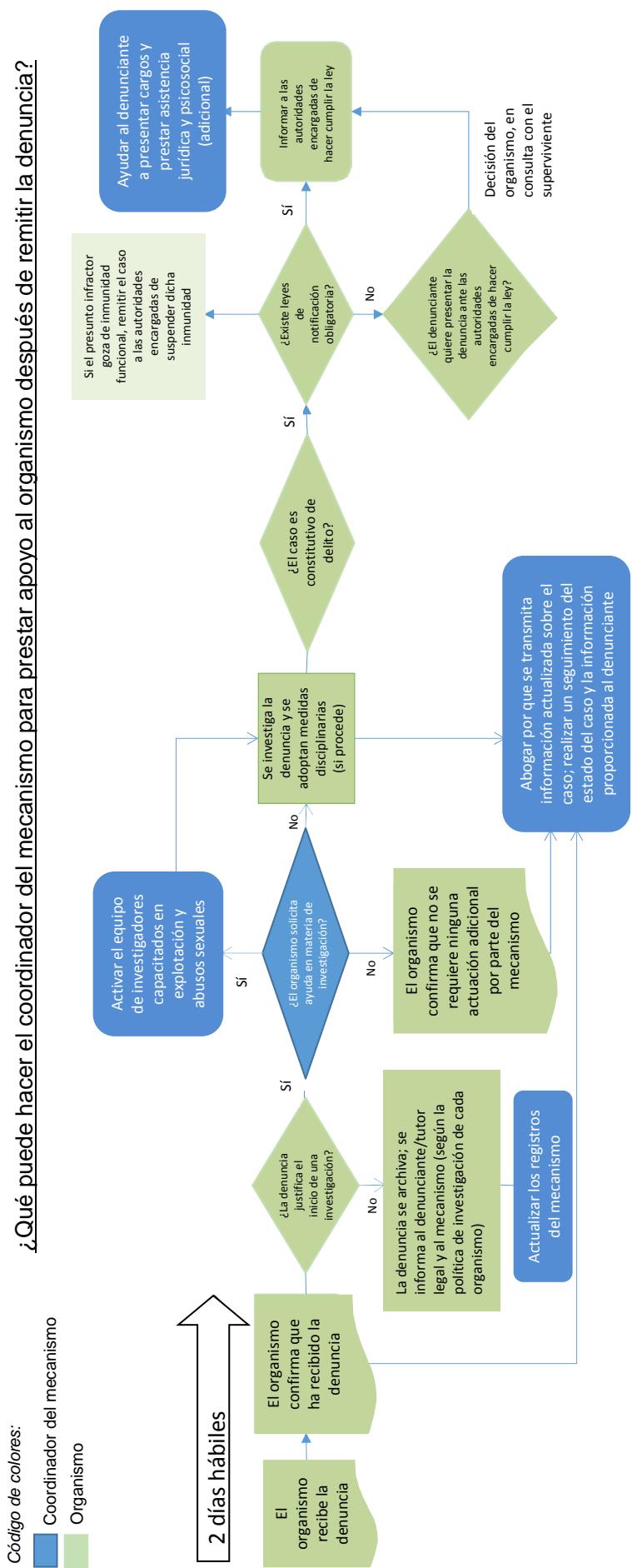
Recibido por la estructura de gestión pertinente\*: \_\_\_\_\_

|                     |       |       |
|---------------------|-------|-------|
| Nombres y apellidos | Cargo | Firma |
|---------------------|-------|-------|

## 4d. Diagrama genérico sobre la tramitación interinstitucional de denuncias

**¿Qué debe hacer el coordinador del mecanismo cuando recibe una denuncia?**





## Ejemplo de procedimiento de derivación a los servicios de asistencia a las víctimas (denuncias de explotación y abusos sexuales)

Todos los interlocutores que puedan mantener un contacto directo con posibles víctimas deben recibir capacitación para reconocer los casos de explotación y abusos sexuales y comprender los principios rectores del mecanismo de denuncia comunitaria

**Atención médica**

En caso de violencia sexual, es importante prestar atención médica en un **plazo de 72 horas** para que las medidas anticonceptivas o el tratamiento del VIH sean eficaces.

La atención médica debe comprender, como mínimo: el examen físico y el tratamiento de las heridas; la prevención de enfermedades y embarazos no deseados; la recopilación de pruebas forenses mínimas; la elaboración de documentación médica; y el seguimiento del paciente.

[Indicar aquí los proveedores de atención médica identificados durante la evaluación preliminar]

### Salud mental y apoyo psicosocial

Asesoramiento y apoyo para contribuir a la superación de las consecuencias psicológicas de los abusos sexuales

Apoyo psicosocial, que engloba la gestión de los casos y la defensa de los intereses de los supervivientes para acceder a los servicios que necesitan

Apoyo y asistencia con miras a la reintegración social

[Indicar aquí los proveedores de servicios de salud mental y apoyo psicosocial identificados durante la evaluación preliminar]

En el caso de un menor víctima de explotación y abusos sexuales, [la organización identificada o el Grupo Temático sobre Protección] puede contribuir a determinar el interés superior del menor y prestar servicios de reintegración y apoyo psicosocial.

**El denunciante denuncia el caso**

Evaluación de las necesidades de todas las víctimas y todos los denunciantes

Es imprescindible prestar asistencia inmediata a las víctimas y los denunciantes de explotación y abusos sexuales, lo cual debe hacerse independientemente de que la denuncia se remita o se inicie una investigación institucional.

### Seguridad

Realización de una evaluación inmediata de las necesidades de seguridad

Elaboración de un plan de seguridad que aborde los riesgos que favorecieron inicialmente la explotación y los abusos sexuales, así como los riesgos adicionales derivados de la presentación de la denuncia

Realización de evaluaciones de seguimiento según sea necesario [Indicar aquí los agentes de protección o seguridad identificados durante la evaluación preliminar, entre los que cabe incluir miembros del personal de seguridad de los campamentos, agentes de policía o personal militar]

### Respuesta jurídica

Las víctimas y los denunciantes tienen derecho a solicitar asistencia letrada en relación con su denuncia (independientemente del resultado del caso).

La asistencia consiste, entre otras cosas, en ayudar a los denunciantes a lidar con el procedimiento administrativo del organismo encargado de la investigación y/o la interposición de una demanda civil o penal con arreglo a las leyes nacionales. Se debe informar a las víctimas, de forma clara y sincera, sobre los procedimientos, las limitaciones, y las ventajas y desventajas de todas las opciones jurídicas existentes.

[Indicar aquí los agentes jurídicos identificados durante la evaluación preliminar, entre los que cabe incluir oficiales de protección, proveedores de asistencia letrajurídica, fiscales, jueces y miembros de un tribunal, y agentes de la justicia tradicional]

No se proporcionará ninguna asistencia económica directa como forma de ayuda general. Sin embargo, cuando sea necesario, se debe ayudar a las víctimas a conseguir alojamiento, vestimenta y alimentos cuando la explotación o los abusos sexuales de que han sido objeto les impidan hacer uso de sus propios recursos.

\*Los agentes de seguridad deben recibir capacitación sobre prevención y respuesta ante casos de explotación y abusos sexuales, en particular en materia de principios rectores, derechos humanos y códigos de conducta pertinentes.



## ¿QUÉ SE ENTIENDE POR “EXPLOTACIÓN Y ABUSO SEXUAL (EAS)”?

La **explotación y el abuso sexual (EAS)** a las personas para las que trabajamos constituyen un fallo fundamental de protección. Hacen daño a quienes, por mandato, tenemos la responsabilidad de proteger y menoscaban la reputación de la organización. Además, infringen los estándares y la normativa legal internacionalmente reconocida y desde siempre han sido conductas inaceptables y prohibidas para el personal de las Naciones Unidas.

Por **explotación sexual** se entiende todo abuso o intento de abuso con fines sexuales en una situación de vulnerabilidad, de relación de poder desigual o de relación de confianza, incluidos, entre otros, la obtención de beneficios económicos, sociales o políticos a través de la explotación sexual de otra persona.

Por **abuso sexual** se entiende la intrusión o amenaza de intrusión física de naturaleza sexual, cometida ya sea mediante el empleo de la fuerza, bajo coerción, o en situación de desigualdad.

**El personal de ACNUR tiene la obligación de denunciar ante la OIG cualquier caso de EAS.**

**Nota importante:**  
Estos seis principios no constituyen una lista exhaustiva. Puede haber otros tipos de conductas de abusos o explotación sexual que motiven la apertura de acciones administrativas o medidas disciplinarias.

## SEIS PRINCIPIOS FUNDAMENTALES

**1**

Los actos de explotación y abuso sexual cometidos por el personal del ACNUR constituyen una falta de conducta grava y por tanto, pueden conllevar la aplicación de medidas disciplinarias, incluido el despido inmediato.

**2**

**Esta prohibido realizar cualquier actividad sexual con niños y niñas (menores de 18 años de edad)** sin importar cuál sea la edad de mayoría legal o de consentimiento en cada lugar. El desconocimiento de la edad del menor no constituye una defensa válida.

**3**

**Está prohibido el intercambio de dinero, empleo, bienes o servicios por sexo, incluidos los favores sexuales u otras formas de humillación, degradación o explotación.** Esta prohibición también se aplica a la asistencia destinada a los refugiados u otras personas de las cuales se encarga el ACNUR.

**4**

**Se desaconseja firmemente a los miembros de ACNUR tener relaciones sexuales con refugiados u otras personas a cargo de la organización,** porque ello puede socavar la credibilidad e integridad del trabajo del ACNUR y porque una relación de ese tipo se basa en una dinámica de poder que es inherentemente desigual.

**5**

**Si un miembro del personal cree o sospecha que un compañero ha cometido un acto de explotación o abuso sexual, independientemente de quien emplea a esta persona, deberá comunicarlo al ACNUR mediante el mecanismo de denuncia establecido que se describe en este folleto.**

**6**

**El personal del ACNUR debe crear y mantener un ambiente que promueva la aplicación de los códigos de conducta y que prevenga la explotación y abuso sexual.** Los supervisores a todos los niveles tienen obligaciones específicas de respaldar y desarrollar sistemas que favorezcan este tipo de ambiente.

## ¿QUÉ HACER AL CONOCER DE UN POSIBLE CASO DE EAS?

- Denunciar cualquier acusación o sospecha de inmediato a la Oficina del Inspector General (OIG) a través de la información de contacto que figura en este folleto. Cuando sea necesario, pida asesoramiento al punto focal EAS de su lugar de trabajo o a la Oficina de Ética.
- No es necesario disponer de pruebas antes de realizar una denuncia, pero toda denuncia debe hacerse de buena fe.

- **No investigue.**
- Mantenga siempre la más estricta confidencialidad.
- Respete la dignidad, los deseos y los derechos de la víctima.

## ¿CÓMO Y QUÉ SE DEBE INFORMAR A LA OIG?

- **Qué ocurrió?** Describa detalladamente lo que sabe sobre el (los) incidente (s).
- **Quién cometió la presunta infracción?**  
¿Sabe si alguien más estuvo implicado?  
(En la medida de lo posible, indique nombres completos, cargos y organización).
- **Cuándo y dónde** se produjo el (los) incidente (s)?  
Si lo(s) conoce, indique fecha y hora.

## 4g1. La protección contra la explotación y los abusos sexuales en los acuerdos de asociación y las obligaciones del personal en la materia

### Ejemplos de cláusulas de protección contra la explotación y los abusos sexuales en los acuerdos contractuales



En su programa de trabajo para el periodo 2014-2015, el Grupo de Trabajo del Comité Permanente entre Organismos para la Rendición de Cuentas a las Poblaciones Afectadas y la Protección contra la Explotación y los Abusos Sexuales acordó recopilar buenas prácticas en apoyo de los esfuerzos realizados por los miembros del Grupo para incluir cláusulas de protección contra la explotación y los abusos sexuales en sus procesos de recursos humanos y acuerdos de asociación, una de las medidas estipuladas en las directrices para la aplicación de las normas operativas mínimas de protección contra la explotación y los abusos sexuales (*Guidelines to Implement the Minimum Operating Standards for Protection from Sexual Exploitation and Abuse by UN and non-UN Personnel*).

### Cláusulas incluidas en los contratos de asociación



*Implementing Partners (IP) shall ensure that all its employees and personnel comply with the provisions of ST/SGB/2003/13 entitled 'Special Measures for Protection from Sexual Exploitation and Sexual Abuse', which is available at [www.un.org/Docs/journal/asp/ws.asp?m=ST/SGB/2003/13](http://www.un.org/Docs/journal/asp/ws.asp?m=ST/SGB/2003/13).*

*IP shall further ensure that none of its employees and personnel exposes any intended beneficiary, including children, to any form of discrimination, abuse or exploitation and that each of the IP's employees and personnel complies with the provisions of other UNICEF policies relating to protection of children as advised by UNICEF from time to time.*

[Traducción no oficial: “Los asociados en la ejecución de proyectos deberán asegurarse de que todos sus empleados y miembros del personal cumplan las disposiciones del boletín del Secretario General ST/SGB/2003/13, titulado “Medidas especiales de protección contra la explotación y el abuso sexuales”, que puede consultarse en [www.un.org/Docs/journal/asp/ws.asp?m=ST/SGB/2003/13](http://www.un.org/Docs/journal/asp/ws.asp?m=ST/SGB/2003/13).]

Los asociados se cerciorarán, asimismo, de que sus empleados y miembros del personal no expongan a ningún beneficiario previsto, en particular a los niños, a ninguna forma de discriminación, abuso o explotación y que todos ellos cumplan las disposiciones de otras políticas del UNICEF relativas a la protección del niño, conforme a las indicaciones periódicas del UNICEF.”]



I contrato de servicios, en su párrafo 22 relativo a la explotación sexual, estipula lo siguiente:

*22.1 The Contractor shall take all appropriate measures to prevent sexual exploitation or abuse of anyone by it or by any of its employees or any other persons who may be engaged by the Contractor to perform any services under the Contract. For these purposes, sexual activity with any person less than eighteen years of age, regardless of any laws relating to consent, shall constitute the sexual exploitation and abuse of such person. In addition, the Contractor shall refrain from and shall take all appropriate measures to prohibit its employees or persons engaged by it from, exchanging any money, goods, services, offers of employment or other things of value, for sexual favors or activities or from engaging in any sexual activities that are exploitative or degrading to any person. The Contractor acknowledges and agrees that the provisions hereof constitute an essential term of the contract and that any breach of this representation and warranty shall entitle UNCP to terminate the Contract immediately upon notice to the Contractor, without any liability for termination charges or any other liability of any kind.*

[Traducción no oficial: “22.1 El Contratista tomará todas las medidas adecuadas para prevenir la explotación o el abuso sexuales de personas que pudiera cometer él mismo o cualquiera de sus empleados o de las personas que se contraten para prestar cualquier tipo de servicios con arreglo al contrato. A estos efectos, las actividades sexuales con personas menores de 18 años, al margen de toda disposición legislativa relativa al consentimiento, serán constitutivas de explotación y abusos sexuales de dichas personas. Además, el Contratista prohibirá que sus empleados o las personas contratadas por él intercambien dinero, bienes, servicios, ofertas de empleo u otros elementos de valor por favores sexuales o actividades de carácter sexual o participen en cualquier actividad sexual que redunde en la explotación o degradación de una persona, y se abstendrá él mismo de hacerlo. El Contratista reconoce y acepta que las presentes disposiciones constituyen una condición esencial del contrato y que todo incumplimiento de estas declaraciones y garantías dará derecho al PNUD a rescindir el contrato de forma inmediata, previa notificación al Contratista, sin responsabilidad alguna por los gastos de rescisión del contrato o de cualquier otra índole.”].



Los principios de asociación del ACNUR se refieren a su código de conducta, en el cual se insta a los miembros del personal a alentar a los asociados a adherirse a las normas del ACNUR y a sumarse a ellos en el respeto de dichas normas.

La sección 6 del código de conducta se centra en los acuerdos de cooperación con entidades o particulares ajenos a las Naciones Unidas (sección del boletín del Secretario General):

- 6.1 When entering into cooperative arrangements with non-United Nations entities or individuals, relevant United Nations officials shall inform those entities or individuals of the standards of conduct listed in section 3, and shall receive a written undertaking from those entities or individuals that they accept these standards.
- 6.2 The failure of those entities or individuals to take preventive measures against sexual exploitation or sexual abuse, to investigate allegations thereof, or to take corrective action when sexual exploitation or sexual abuse has occurred, shall constitute grounds for termination of any cooperative arrangement with the United Nations.

[Traducción utilizada en el boletín del Secretario General: “6.1 Los funcionarios de la Organización pertinentes deberán informar a las entidades o los particulares ajenos a las Naciones Unidas con los que concierten acuerdos de cooperación de las normas de conducta contenidas en la sección 3 del presente documento y recibir una declaración escrita de que éstos se comprometen a cumplirlas. 6.2 Las Naciones Unidas anularán todo acuerdo de cooperación con entidades o particulares que no adopten medidas preventivas contra la explotación o el abuso sexuales, no investiguen denuncias de la comisión de tales actos ni adopten medidas correctivas al respecto.”]



Los acuerdos de asociación sobre el terreno rezan del siguiente modo:  
**PREVENTION OF SEXUAL EXPLOITATION AND ABUSE**

- 9.1 The United Nations and WFP are committed to the protection of vulnerable populations in humanitarian crisis, including from sexual exploitation and abuse. By entering into an agreement with WFP, the Cooperating Partner undertakes to adhere to: (i) the standards set out in the Secretary-General's Bulletin Special measures for protection from sexual exploitation and sexual abuse (ST/SGB/2003/13); (ii) any minimum operating standards adopted as a result of the Statement of Commitment on Eliminating Sexual Abuse and Abuse by UN and Non-UN Personnel of 4 December 2006; and (iii) any other Protection from Sexual Exploitation and Abuse (PSEA) policy or guideline as may be adopted by WFP, as notified to the Cooperating Partner by WFP from time to time.
- 9.2 The Cooperating Partner shall ensure that its personnel, agents, contractors and subcontractors conform to the highest standards of moral and ethical conduct. Any failure by the Cooperating Partner to take preventive measures against sexual exploitation or abuse, to investigate allegations thereof or to take corrective action, shall constitute grounds for termination of the Agreement.

[Traducción no oficial: “PREVENCIÓN DE LA EXPLOTACIÓN Y LOS ABUSOS SEXUALES. 9.1 Las Naciones Unidas y el PMA se consagran a la protección de las poblaciones vulnerables en las crisis humanitarias, en particular frente a la explotación y los abusos sexuales. Al formalizar un acuerdo con el PMA, el Asociado Cooperante se compromete a

respetar: i) las normas enunciadas en el boletín del Secretario General relativo a las medidas especiales de protección contra la explotación y el abuso sexuales (ST/SGB/2003/13); ii) toda norma operativa mínima adoptada en respuesta a la Declaración de compromiso sobre la eliminación de la explotación y los abusos sexuales cometidos por el personal de las Naciones Unidas y personal ajeno a la Organización, de 4 de diciembre de 2006; y iii) cualquier otra política o directriz de protección contra la explotación y los abusos sexuales que adopte el PMA, de conformidad con la información que el PMA proporcione al Asociado Cooperante de forma periódica. 9.2 El Asociado Cooperante se asegurará de que sus miembros del personal, agentes, contratistas y subcontratistas observen el más alto grado de conducta moral y ética. Existirán motivos para rescindir el Acuerdo si el Asociado Cooperante no adopta medidas preventivas contra la explotación o el abuso sexuales, no investiga denuncias de la comisión de tales actos o no adopta medidas correctivas al respecto.”].



“8.1 El [asociado en la ejecución] también garantiza que:

- a. Adoptará todas las medidas pertinentes para prohibir y prevenir la explotación y el abuso sexuales, así como cualquier intento o amenaza de cometerlos, por parte de sus empleados o de cualquier otra persona contratada o bajo su supervisión para que lleve a cabo las actividades previstas en el marco del presente Acuerdo (“otro personal”). A efectos del presente Acuerdo, se entenderá que la explotación y el abuso sexuales comprenden:
  1. La concesión de dinero, bienes, servicios, tratos preferenciales, oportunidades de empleo u otras ventajas a cambio de favores o actividades sexuales, incluidos los tratos humillantes o degradantes de naturaleza sexual; el abuso de una situación de vulnerabilidad, una relación de poder desigual o una relación de confianza con fines sexuales, y el contacto físico de carácter sexual impuesto por la fuerza o en condiciones de desigualdad o de coerción.
  2. Toda actividad sexual mantenida con una persona menor de 18 años (“menor”), excepto en el caso en que el empleado o miembro de personal concernido esté casado legalmente con el menor, y este último tenga la mayoría de edad o la edad de libre consentimiento establecida tanto en su país de ciudadanía como en el país de ciudadanía del empleado o miembro del personal concernido.
- b. Desaconsejará firmemente a sus empleados y demás miembros del personal cualquier relación sexual con los beneficiarios de la OIM.
- c. Notificará oportunamente a la OIM las denuncias o sospechas de eventuales actos de explotación y abuso sexuales, e investigará y adoptará las medidas correctivas pertinentes, incluida la imposición de medidas disciplinarias a las personas responsables de los actos de explotación y abusos sexuales.

- d. Garantizará la incorporación de las disposiciones relativas a los actos de explotación y abusos sexuales en todos los subcontratos.
- e. Respetará los compromisos antedichos en todo momento. El incumplimiento de los puntos a) a d) será motivo de rescisión inmediata del presente Acuerdo.”

**Cláusulas incluidas en los contratos de trabajo de los miembros del personal y el personal asociado**



Los nombramientos de plazo fijo y los nombramientos temporales rezan del siguiente modo: I hereby accept the appointment described in this letter, subject to the conditions therein specified and to those laid down in the Staff Regulations and Staff Rules and UNDP policies. (...) I also solemnly declare and promise to respect the obligations incumbent upon me as set out in the Staff Regulations and Rules and UNDP policies.

[Traducción no oficial: “Por la presente, acepto el nombramiento referido en esta carta, con sujeción a las condiciones contenidas en ella y a las condiciones estipuladas en el Estatuto y Reglamento del Personal y las políticas del PNUD. [...] también declaro solemnemente que respetaré, y prometo respetar, las obligaciones que me incumben según lo dispuesto en el Estatuto y Reglamento del Personal y las políticas del PNUD.”].

Estatuto y Reglamento del Personal:

Artículo X: Medidas disciplinarias. Cláusula 10.1:

- a. El Secretario General podrá imponer medidas disciplinarias a los funcionarios que incurran en faltas de conducta.
- b. La explotación y los abusos sexuales constituyen faltas graves de conducta.

Los contratos de los contratistas particulares rezan del siguiente modo:

*By signing the below, I, the Individual Contractor, acknowledge and agree that I have read and accept the terms of this Contract (...) and that I have read and understood and agree to abide by the standards of conduct set forth in the Secretary-General's bulletins ST/SGB/2003/13 of 9 October 2003 entitled 'Regulations Governing the Status, Basic Rights and Duties of Officials other than Secretariat Officials and Experts on Mission'.*

[Traducción no oficial: “Al suscribir el presente contrato, yo, el Contratista Particular, reconozco y acepto que he leído y apruebo los términos de este contrato [...] y que he leído y comprendo y convengo en respetar las normas de conducta establecidas en los boletines del Secretario General ST/SGB/2003/13, de 9 de octubre de 2003, titulado ‘Medidas especiales de protección contra la explotación y el abuso sexuales’.”].



El ACNUR utiliza este tipo de disposiciones en su código de conducta, que todos los miembros del personal, el personal asociado y los funcionarios subalternos del cuadro orgánico deben firmar. El código se aplica a todos los miembros del personal del ACNUR, a quienes se solicita que lo firmen. Los titulares de contratos de consultoría con el ACNUR, los voluntarios del programa de voluntarios de las Naciones Unidas y los pasantes también recibirán el código y se les pedirá que confirmen su adhesión a las normas del código en la medida en que se aplican a su condición. Se solicitará a las organizaciones gubernamentales y no gubernamentales y a las empresas cuyos empleados trabajen para el ACNUR que den a conocer a sus trabajadores los principios contenidos en el código de manera adecuada.

Todos los miembros del personal del ACNUR son responsables de alentar, defender y promover la difusión del código de conducta. También desempeñan una función en la aplicación, la supervisión y el cumplimiento de las normas del código.

*[...] Managers at all levels have a particular responsibility for making sure that those who answer to them are familiar with the Code, and for helping to promote the honouring of its provisions. Managers, who are expected to set an example, are also responsible for communicating the Code's principles to those with whom we work, no matter how tenuous or short-term their relationship with UNHCR may be. Managers must further make sure that the people we serve the beneficiaries – know about our Code of Conduct, and that they have the opportunity to report breaches of the Code without fear of reprisal.*

[Traducción no oficial: “Los directivos en todos los niveles tienen la responsabilidad particular de asegurarse de que las personas bajo su cargo conozcan el código y colaborar en la promoción del cumplimiento de sus disposiciones. Los directivos, de quienes se espera que den ejemplo, también son responsables de comunicar los principios del código a las personas con quienes trabajamos, sin importar cuán esporádica o corta sea la relación que estas personas establezcan con el ACNUR. Asimismo, los directivos deben asegurarse de que las personas a quienes asistimos, los beneficiarios, conozcan nuestro código de conducta y puedan denunciar el incumplimiento del mismo sin temor a las represalias.”].



OFADEC menciona específicamente su código de conducta en los contratos que formaliza con su personal. El artículo 7 se centra en la protección contra la explotación y los abusos sexuales.

*7. Empêcher, opposer, signaler et combattre toute exploitation ou abus en direction des personnes bénéficiaires des programmes de OFADEC, des communautés d'accueil et des membres du personnel.*

*Article 7 : « Je m'engage à ne pas abuser du pouvoir ou de l'influence dont je dispose en vertu de ma position sur la vie et le bien-être des personnes bénéficiaires de nos programmes. Jamais je ne demanderai aucun service ou aucune faveur à des personnes bénéficiaires des programmes de OFADEC en contrepartie de la protection ou de l'assistance. Jamais je n'instaurerai des relations d'exploitation – sexuelle, émotionnelle, financière ou liée à un emploi avec des personnes bénéficiaires des programmes de OFADEC.*

*Si je me trouvais engagé avec un bénéficiaire dans une relation de cette nature que je considère comme consensuelle et ne relevant pas de l'exploitation, j'en parlerais à mon supérieur et solliciterais ses conseils, en sachant que la question sera traitée avec la discréction voulue. J'agirai de manière responsable lorsque je recruterai ou que j'engagerai des personnes bénéficiaires des programmes de OFADEC pour des services privés. J'ai l'obligation de rendre compte à mon supérieur par écrit de la nature et des conditions de cet emploi ».*

[Traducción no oficial: “7. Evitar, rechazar, comunicar y combatir toda explotación o abuso que se cometa contra los beneficiarios de los programas de la OFADEC, las comunidades de acogida y los miembros del personal. Artículo 7: ‘Me comprometo a no abusar del poder o de la influencia de que dispongo en virtud de mi cargo en la vida y el bienestar de los beneficiarios de nuestros programas. No solicitaré nunca un servicio o un favor a beneficiarios de programas de la OFADEC a cambio de protección o asistencia. No entablare nunca relaciones que redunden en la explotación —sexual, emocional, económica o asociada a un trabajo— de los beneficiarios de los programas de la OFADEC. Si entablase una relación de esta naturaleza con un beneficiario pero la considerase consentida y no redundante en la explotación, se lo comunicaría a mi superior y solicitaría su asesoramiento, a sabiendas de que la cuestión se tratará con la debida discreción. Actuaré de manera responsable cuando seleccione o contrate a beneficiarios de los programas de la OFADEC para que presten servicios privados. Tengo la obligación de informar a mi superior por escrito sobre la naturaleza y las condiciones de estos servicios’.”].



La OIM acaba de publicar una nueva instrucción obligatoria titulada “Política y procedimientos relativos a la prevención de la explotación y los abusos sexuales”:

“Esta Instrucción se aplica a todas las personas empleadas por la OIM o que trabajan para la Organización en cualquier parte del mundo, sean contratadas internacional o localmente, y sea cual fuere el tipo o duración de sus contratos, incluidos pasantes, adscritos, consultores, acompañantes y personas con contratos horarios. A los efectos de esta Instrucción, el término “miembros del personal” comprende a todas las personas aquí enunciadas. [...]”.

Las Normas de Conducta de la OIM (IN/15/Rev.1), párrafo 5.42, estipulan lo siguiente: “Todos los miembros del personal de la OIM ofrecerán asistencia y servicios humanitarios de tal manera que se respeten y fomenten los derechos de los beneficiarios. Por tanto y, debido a que suele haber un diferencial de poder inherente e importante en las interacciones entre los miembros del personal y los beneficiarios, la OIM desaconseja firmemente a los miembros del personal que mantengan cualquier tipo de relación sexual con los beneficiarios. Es más, los miembros del personal de la OIM deberán proteger a los beneficiarios y prevenir cualquier tipo de explotación y abuso sexuales. Está tajantemente prohibida cualquier actividad de abuso y de explotación sexuales con los beneficiarios. A fin de proteger a las poblaciones más vulnerables y cerciorarse de la integridad de las actividades que lleva a cabo la OIM, cabe aplicar las siguientes normas específicas:

- a. Se prohíbe cualquier intercambio de dinero, empleo, bienes, asistencia o servicios por sexo, incluidos los favores sexuales u otras formas de comportamiento humillante, degradante o de explotación.
- b. Se prohíben las relaciones sexuales con niños (personas menores de 18 años de edad), sea cual fuere la edad legal de la mayoría de edad o la edad de consentimiento en el contexto local. El desconocimiento de la edad del menor no constituirá una defensa válida. Esta prohibición no se aplicará si el miembro del personal de la OIM está casado legalmente con una persona menor de 18 años que tenga la mayoría de edad o la edad de consentimiento tanto en el país de nacionalidad del miembro del personal de la OIM como en el del cónyuge.
- c. Se prohíben las relaciones sexuales de los miembros del personal que prestan servicios sanitarios profesionales directos a los beneficiarios con estos beneficiarios.
- d. Se prohíbe recurrir a los servicios de prostitutas o trabajadores de la industria del sexo, sea cual fuere la situación jurídica de la prostitución en la legislación de los países de origen o del lugar de destino de los miembros del personal de la OIM. Esta prohibición se extiende a la utilización de la prostitución fuera de las horas de trabajo, incluso cuando uno está en periodo de reposo y recuperación o en vacaciones en el país de origen.

No se pretende que los actos aquí enunciados conformen una lista exhaustiva. Esos, así como otros tipos de comportamiento de explotación y abuso sexuales constituyen una grave falta de conducta y, como tal, serán objeto de medidas disciplinarias, incluido el despido sumario.”

La Instrucción obligatoria en materia de protección contra la explotación y los abusos sexuales también incluye disposiciones específicas sobre la contratación de personal y la gestión de expedientes personales:

“36. Como parte del proceso de selección de candidatos para los puestos en la OIM, la División de Gestión de Recursos Humanos, en consulta con otros interlocutores, deberá:

- a. Requerir que los candidatos declaren si no han sido objeto de una medida disciplinaria por faltas de conducta (incluso por explotación y abuso sexuales);
- b. Indagar con las personas de referencia si un candidato ha sido objeto de cualquier medida disciplinaria por faltas de conducta (con la inclusión de la explotación y el abuso sexuales);
- c. Establecer un mecanismo de selección para los candidatos a los puestos de la OIM que hayan cometido faltas de conducta en el pasado (en particular por explotación y abuso sexuales).

38. La División de Gestión de Recursos Humanos se cerciorará de que cualquier medida disciplinaria o medida alternativa impuesta en cumplimiento o a raíz de la presente Instrucción, se inscriban inmediatamente en el expediente personal o administrativo correspondiente.”

#### ¿Necesita más ayuda?



El Grupo de Trabajo del Comité Permanente entre Organismos para la Rendición de Cuentas a las Poblaciones Afectadas y la Protección contra la Explotación y los Abusos Sexuales dispone de un servicio de asistencia para compartir información y mejores prácticas, así como estudios de caso y orientación adicional, con miras a atender a las necesidades específicas de los usuarios. No dude en ponerse en contacto con el Grupo a través de [helpdesk-aap-psea@unhcr.org](mailto:helpdesk-aap-psea@unhcr.org).

## 4g2. Ejemplos de cláusulas de confidencialidad

**Estatuto del Personal y Reglamento del Personal de las Naciones Unidas: boletín del Secretario General ST/SGB/2014/1 (1 de enero de 2014)**

Artículo I: Deberes, obligaciones y prerrogativas

Cláusula 1.2: Derechos y obligaciones fundamentales del personal

Derechos y obligaciones generales:

- i. Los funcionarios deberán observar la mayor discreción con respecto a todos los asuntos oficiales. Se abstendrán de comunicar a cualquier gobierno, entidad, persona u otra fuente toda información que conozcan por razón de su cargo oficial y que sepan o debieran saber que no se ha hecho pública, excepto en el desempeño de sus funciones o cuando los autorice para ello el Secretario General. Estas obligaciones no se extinguen con motivo de la separación del servicio.

**Código de conducta y ética de International Medical Corps (febrero de 2016)**

*Confidential Information and Privacy:*

*Sensitive information such as employee and beneficiary information and information about International Medical Corps' donors or contracts are examples of confidential information. You must maintain the confidentiality of information entrusted to you by International Medical Corps and its beneficiaries and other business partners. We also comply with the many data privacy laws around the world. We depend on you to help respect privacy by only accessing confidential employee data with proper approvals and on a need-to-know basis and not repeating or discussing information with anyone who is not approved to know such information. For further information, see the Confidential and Proprietary Matters Policy.*

*Your obligation to treat information as confidential does not end when you leave International Medical Corps. Upon the termination of your employment or other engagement with International Medical Corps, you must return everything that belongs to International Medical Corps, including all documents and other materials containing International Medical Corps and beneficiary confidential information.*

[Traducción no oficial: "Información confidencial y privacidad: La información de carácter sensible como la información de empleados y beneficiarios y la información sobre los donantes o los contratos de International Medical Corps constituye un ejemplo de información confidencial. Usted debe mantener en condiciones de confidencialidad la información que Medical International Corps y sus beneficiarios y otros socios comerciales le confíen. También cumplimos las numerosas leyes de confidencialidad de datos de todo el mundo. Contamos con que usted contribuirá a respetar la privacidad, para lo cual accederá a los datos confidenciales de los empleados únicamente con la debida autorización y en caso de necesidad y no comunicará o examinará información con personas que no estén autorizadas a conocer dicha información. Para obtener más información al respecto, consulte la Política de Confidencialidad y Patentado."]

Su obligación de tratar la información de manera confidencial no se extingue cuando abandona International Medical Corps. Al término de su relación laboral o cualquier otro compromiso contraído con International Medical Corps, deberá devolver todo lo que pertenezca a International Medical Corps, incluidos todos los documentos y otros materiales que contengan información confidencial sobre International Medical Corps y los beneficiarios."].

#### 4h. Evaluación del grado de aplicación de las normas operativas mínimas del Comité Permanente entre Organismos en su organización

Determine en qué medida su organización ha aplicado cada uno de los pilares que se indican a continuación. Marque la columna correspondiente con un  según el estado de aplicación del pilar:

- a. aplicado**
- b. parcialmente aplicado**
- c. sin aplicar**
- d. no sé**

##### Pilar 1: Gestión y coordinación

- Elaboración y aplicación de políticas eficaces
- Acuerdos de cooperación
- Departamento o punto focal especializado en protección contra la explotación y los abusos sexuales

|    |  | <b>a.</b> | <b>b.</b> | <b>c.</b> | <b>d.</b> |
|----|--|-----------|-----------|-----------|-----------|
| 1. | Existe una política que establece las normas de conducta, en particular en relación con los actos de explotación y abusos sexuales, y un programa de trabajo para aplicar dicha política.  |           |           |           |           |
| 2. | Las políticas o normas de conducta han sido comunicadas a los miembros del personal y a los altos directivos (en la Sede y sobre el terreno) <u>en repetidas ocasiones (por ejemplo, a través de cursos de capacitación inicial y actualización)</u> .                                       |           |           |           |           |
| 3. | El boletín del Secretario General (ST/SGB/2003/13) o los códigos de conducta correspondientes se incluyen en las condiciones generales de contratación.  |           |           |           |           |
| 4. | Se han establecido procedimientos para que las entidades o personas que suscriban acuerdos de cooperación con el organismo hagan constar por escrito que conocen y observarán las disposiciones de la política de protección contra la explotación y los abusos sexuales.                    |           |           |           |           |
| 5. | Un departamento o punto focal especializado asume la responsabilidad general de definir y poner en práctica las políticas y actividades de protección contra la explotación y los abusos sexuales.   |           |           |           |           |
| 6. | El departamento o punto focal responsable tiene la obligación de informar periódicamente a los altos directivos sobre los progresos realizados en el ámbito a través del punto focal superior en materia de protección contra la explotación y los abusos sexuales.                          |           |           |           |           |
| 7. | Las responsabilidades de los miembros del personal encargados de la protección contra la explotación y los abusos sexuales se han incorporado de forma oficial en la descripción de sus puestos, las evaluaciones del desempeño y otros documentos similares.                                |           |           |           |           |
| 8. | Los miembros del personal han recibido capacitación sistematizada sobre protección contra la explotación y los abusos sexuales, y el tiempo que dedican a tales labores de protección es proporcional al grado de aplicación requerido con arreglo a la situación actual de la organización. |           |           |           |           |

## Pilar 2: Colaboración y apoyo de la población local

- Comunicación eficaz y completa originada en la sede y dirigida al personal sobre el terreno sobre las expectativas en cuanto a la concienciación de los beneficiarios respecto de la protección contra la explotación y los abusos sexuales.
- Mecanismos eficaces de denuncia comunitaria, incluida la asistencia a las víctimas.

|    |  | a. | b. | c. | d. |
|----|--|----|----|----|----|
| 1. | La sede ha comunicado de manera detallada los resultados que se esperan obtener de las labores de concienciación de los beneficiarios sobre la protección contra la explotación y los abusos sexuales (incluida información sobre las normas de conducta y el mecanismo de denuncia de la organización). |    |    |    |    |
| 2. | La sede ha presentado ejemplos de herramientas y material de concienciación que pueden utilizarse en las actividades de concienciación de beneficiarios.   |    |    |    |    |
| 3. | La sede insta a sus oficinas sobre el terreno a participar en mecanismos de denuncia comunitaria que han sido desarrollados y puestos en marcha de forma conjunta por la comunidad de ayuda humanitaria.   |    |    |    |    |
| 4. | Se proporciona orientación a las misiones sobre el terreno para diseñar un mecanismo de denuncia comunitaria que se adapte al contexto cultural y haga especial hincapié en la participación de la comunidad.  |    |    |    |    |
| 5. | Existe un mecanismo de supervisión y evaluación del mecanismo de denuncia.   |    |    |    |    |
| 6. | La organización ha elaborado orientaciones sobre la prestación de asistencia a las víctimas.   |    |    |    |    |

## Pilar 3: Prevención

- Contratación eficiente y gestión del desempeño.
- Mecanismos eficaces y amplios de concienciación del personal en materia de explotación y abusos sexuales.

|    |  | a. | b. | c. | d. |
|----|--|----|----|----|----|
| 1. | La organización se cerciora de que todos los candidatos hayan firmado el código de conducta antes de ofrecerles un contrato.   |    |    |    |    |
| 2. | Cada organización se compromete a mejorar su sistema de verificación de referencias y antecedentes de faltas de conducta previas.  |    |    |    |    |
| 3. | Durante las labores de supervisión y las evaluaciones de desempeño, se comprueba, entre otras cosas, si se ha participado en cursos de capacitación sobre códigos de conducta (o similares) en los que se aborda el tema de la protección contra la explotación y los abusos sexuales. |    |    |    |    |

|    |  |  |  |  |  |
|----|--|--|--|--|--|
| 4. | Las evaluaciones del desempeño de los altos directivos incluyen la adhesión al compromiso de crear y mantener un entorno conducente a la prevención de la explotación y los abusos sexuales y promover la aplicación del boletín ST/SGB/2003/13 o el código de conducta. |  |  |  |  |
| 5. | El personal participa anualmente en cursos de actualización sobre las normas de conducta, recibe información sobre el mecanismo utilizado para presentar denuncias e informes de faltas de conducta y las consecuencias que entraña incumplir dichas normas.             |  |  |  |  |
| 6. | La capacitación sobre faltas de conducta (con mención específica de la explotación y los abusos sexuales) forma parte del proceso de iniciación y orientación.   |  |  |  |  |
| 7. | Los miembros del personal conocen su obligación de denunciar los casos de explotación y abusos sexuales y las faltas de conducta y saben que existe una política de protección frente a las represalias.   |  |  |  |  |

#### Pilar 4: Respuesta

- Existencia de procedimientos internos de denuncia e investigación

|    |  | a. | b. | c. | d. |
|----|--|----|----|----|----|
| 1. | Existen procedimientos escritos para la gestión de las denuncias o los informes de miembros del personal o beneficiarios.  |    |    |    |    |
| 2. | De forma periódica, el personal recibe información sobre cómo presentar una denuncia o notificación y los procedimientos para tramitarla.  |    |    |    |    |
| 3. | Se han elaborado y se utilizan procedimientos operativos estándar de investigación u otros equivalentes para orientar las prácticas en materia de investigación.   |    |    |    |    |
| 4. | Las investigaciones están a cargo de investigadores cualificados y con experiencia que además han recibido capacitación sobre la investigación de asuntos delicados como las denuncias de explotación y abusos sexuales. |    |    |    |    |
| 5. | Las investigaciones se inician en un plazo de tres meses y se comparte información sobre los resultados con el denunciante.  |    |    |    |    |
| 6. | Las denuncias fundadas han dado lugar a la adopción de medidas disciplinarias o han tenido consecuencias contractuales; de no haber sido así, la entidad puede justificarlo.   |    |    |    |    |

## 4i. Formulario genérico de información Comunicación con la víctima y el denunciante

Fecha de presentación de la denuncia ante el mecanismo: \_\_\_\_\_

Fecha del primer contacto establecido con la víctima o el denunciante: \_\_\_\_\_

### Servicios

¿La víctima/el denunciante ha sido derivada/o a los servicios de asistencia? Sí / No

En caso afirmativo, ¿a cuál de los siguientes servicios?:

Seguridad [fecha] ;  
Atención médica [fecha] ;  
Asistencia jurídica [fecha] ;  
Salud mental/apoyo psicosocial [fecha]

Información comunicada a la víctima/el denunciante antes de ser derivada/o a los servicios de asistencia: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Información proporcionada por: [nombre, organismo] Fecha: \_\_\_\_\_

La víctima/el denunciante informó de su grado de satisfacción con el procedimiento de derivación y los servicios prestados: [fecha]

- Muy satisfecha/o  
 Satisfecha/o  
 Podrían mejorar  
 Insatisfecha/o

Otros comentarios: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Remisión al organismo:**

Fecha en que el mecanismo remite la denuncia al organismo: \_\_\_\_\_

Fecha en que el mecanismo informa a la víctima/el denunciante: \_\_\_\_\_

Información comunicada a la víctima/el denunciante al remitir la denuncia al organismo encargado de la investigación: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Información proporcionada por: [nombre, organismo] Fecha: \_\_\_\_\_

El organismo confirmó la recepción de la denuncia: [fecha y nombre del organismo]

La víctima/el denunciante fue informada/o de la recepción de la denuncia: \_\_\_\_\_  
por el organismo; \_\_\_\_\_ por el mecanismo; Fecha: \_\_\_\_\_

Comunicación del organismo con la víctima/el denunciante (si se tiene constancia): [por ejemplo, cuándo se inició la investigación (si se hizo), o si se determinó que no existían motivos suficientes para iniciarla; cuándo concluyó la investigación; qué resultados se obtuvieron] \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

La víctima/el denunciante informó de su grado de satisfacción con la tramitación de la denuncia: [fecha]

Muy satisfecha/o

Satisfecha/o

Podría mejorar

Insatisfecha/o

Otros comentarios: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Seguimiento:**

Comunicación de seguimiento con la víctima/el denunciante: \_\_\_\_\_ [fecha]

---

---

---

---

Información proporcionada por: [nombre, organismo]

Comunicación de seguimiento con la víctima/el denunciante: \_\_\_\_\_ [fecha]

---

---

---

---

Información proporcionada por: [nombre, organismo]

Comunicación de seguimiento con la víctima/el denunciante: \_\_\_\_\_ [fecha]

---

---

---

---

Información proporcionada por: [nombre, organismo]

## 4j1. Encuesta genérica de satisfacción y percepción

Un modo de realizar un seguimiento de la percepción y la satisfacción de las comunidades con el mecanismo a lo largo del tiempo es utilizando encuestas de satisfacción o percepción. El modelo que se ofrece a continuación procede de un tipo de encuesta de percepción que se ha utilizado en el ámbito humanitario y se conoce con el nombre de Constituent Voice\*.

Esta metodología se basa en la formulación de un número limitado de preguntas a una muestra amplia de población, con miras a identificar tendencias en las respuestas. Estas microencuestas no están diseñadas para ofrecer una comprensión exhaustiva del nivel de satisfacción general de un grupo de población específico sobre un tema o servicio. Los resultados de la encuesta pueden indicar en qué ámbitos es posible que existan problemas, pero no revelar la causa específica, por lo que deben utilizarse en combinación con otras herramientas cualitativas y cuantitativas de supervisión y evaluación para ofrecer un programa más eficaz.

Constituent Voice propone crear una combinación de cinco preguntas seleccionadas de entre cuatro categorías para obtener una comprensión más amplia de las experiencias de las personas encuestadas y sus actitudes respecto de la cuestión evaluada. En este caso, la cuestión es la pertinencia y la eficacia de un mecanismo de denuncia comunitaria.

| Categoría                                   |  | Posibles preguntas   |
|---|--|--|
| <b>Importancia del mecanismo</b>            | Preguntas que establecen la importancia o pertinencia del mecanismo para la persona encuestada   | Escala del 1 (mínimo) al 5 (máximo) <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿En qué medida es importante para usted la protección contra la explotación y los abusos sexuales?</li> <li>• ¿En qué medida es importante para usted saber cómo debe comportarse el personal humanitario?</li> <li>• ¿En qué medida es importante para usted saber dónde y cómo presentar una denuncia, en particular las denuncias de explotación y abusos sexuales?</li> </ul>   |
| <b>Calidad de los servicios</b>             | Preguntas sobre el carácter oportuno, la calidad y la pertinencia de los servicios prestados   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿En qué medida son pertinentes para usted las sesiones de concienciación sobre protección contra la explotación y los abusos sexuales?</li> <li>• ¿En qué medida considera que el mecanismo de denuncia es accesible para usted y otras personas en su zona?</li> <li>• Si ha sido atendido por [nombre de la clínica/servicio de salud en el lugar] anteriormente, ¿cuán útil ha sido el servicio prestado?</li> </ul> |
| <b>Calidad de las relaciones personales</b> | Preguntas relativas a la confianza, la competencia y la capacidad de respuesta de los representantes del mecanismo   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Confía en los puntos focales del mecanismo?</li> <li>• ¿Los puntos focales lo tratan de manera educada, digna y respetuosa durante las actividades de concienciación?</li> <li>• ¿Siente que puede formular preguntas y decir lo que piensa libremente?</li> <li>• ¿Cree que el mecanismo responderá satisfactoriamente a sus observaciones y actuará en consecuencia?</li> </ul>                                      |
| <b>Resultados</b>                           | Preguntas que revelan información sobre el modo en que los beneficiarios perciben la situación actual de la protección contra la explotación y los abusos sexuales y sus previsiones sobre el modo en que el mecanismo influirá en el futuro | <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cree que se están produciendo cambios reales y beneficiosos en su vida y su comunidad gracias al mecanismo?</li> <li>• ¿Cree que hace falta trabajar más en la prevención de la explotación y los abusos sexuales y la asistencia a las víctimas?</li> <li>• ¿Cree que hará las cosas de manera diferente después de participar en las sesiones de concienciación?</li> </ul>  |

\* [http://feedbackcommons.org/sites/default/files/constituent\\_voice\\_technical\\_note\\_2015\\_v1.1.pdf](http://feedbackcommons.org/sites/default/files/constituent_voice_technical_note_2015_v1.1.pdf). Consulte la sección sobre metodología de esta nota técnica (disponible únicamente en inglés) para obtener más información sobre las fases de recopilación y análisis de datos de las encuestas de percepción.

## 4j2. Encuesta genérica sobre conocimientos, actitudes y prácticas (evaluación de referencia sobre los conocimientos)

### Los principales objetivos de esta evaluación son:

- Evaluar los conocimientos de las comunidades acerca de las normas de conducta de los trabajadores humanitarios;
- Evaluar los conocimientos de las comunidades sobre el modo y el lugar en que pueden denunciarse casos de explotación y abusos sexuales;
- Establecer una referencia que permita comparar los efectos del programa y las sucesivas encuestas sobre conocimientos, actitudes y prácticas que se realicen tras iniciar las actividades de concienciación.

### Metodología:

En esta evaluación se puede utilizar un diseño cuantitativo transversal y aplicar una metodología de muestreo sistemático. Los evaluadores tendrán que definir la zona encuestada y calcular el tamaño de la muestra a través de una fórmula normalizada a tales efectos, y elegir una metodología de obtención de información, esto es, los grupos dirigidos de discusión o la entrevista individual.

Se prevé evaluar las siguientes variables:

- El porcentaje de miembros de la comunidad con conocimientos básicos de explotación y abusos sexuales; y
- El porcentaje de miembros de la comunidad que saben dónde denunciar casos de explotación y abusos sexuales.

A continuación se proporciona un ejemplo de cuestionario estructurado para reunir información sobre los miembros de la comunidad a través de entrevistas estructuradas en hogares seleccionados. El cuestionario debe adaptarse al contexto específico del país, lugar o mecanismo de denuncia comunitaria de que se trate.

### Cuestionario:

Consentimiento: Antes de continuar, seleccione al azar una persona del hogar seleccionado que cumpla los requisitos para participar en la encuesta

“Me llamo \_\_\_\_\_ y trabajo para [nombre de la organización]. Estoy reuniendo información relacionada con la explotación y los abusos sexuales y me gustaría hablar con usted sobre este tema si se siente cómodo al respecto. La entrevista durará aproximadamente 10 minutos y toda la información que proporcione se mantendrá en estrictas condiciones de confidencialidad.

¿Puedo empezar?”

[Si la persona otorga su consentimiento, continúe]

Nombre del entrevistador:

| <b>I. Antecedentes</b> |   |  |
|------------------------|---|--|
| 01                     | Fecha de la entrevista <b>[DD-MM-AAAA]</b>                          |  |
| 02                     | Hora de inicio <b>[HH-MM]</b>                                       |  |
| 03                     | Hora de finalización <b>[HH-MM]</b>                                 |  |
| 04                     | Número de identificación del hogar                                  |  |
| 05                     | Zona geográfica   |  |
| 06                     | Sexo de la persona encuestada                                       | Mujer.... 1<br>Hombre.....2  |
| 07                     | Edad de la persona encuestada <b>[años]</b><br>¿Cuántos años tiene? |  |
| 08                     | ¿Hace cuántos años vive aquí?                                       | Menos de 6 meses..... 1<br>> 6 meses, pero < 1 año..... 2<br>> 1 año, pero menos de 2 años..... 3<br>2 años o más..... 4 |

| <b>II. Conocimientos sobre la explotación y los abusos sexuales</b> |  |  |  |
|---|--|--|--|
| 09  | ¿Sabe que el personal humanitario debe seguir unas normas de conducta?   | Sí..... 1<br>No..... 2<br>No sé.....3  |  |
| 10  | ¿Sabe lo que son la explotación y los abusos sexuales?   | Sí..... 1<br>No..... 2<br>No sé.....3  |  |
| 11  | ¿Puede darme un ejemplo de explotación y abusos sexuales?<br><br><b>(No lea las respuesta en voz alta; marque las respuestas que mencione la persona encuestada)</b> | Relaciones con beneficiarios menores de 18 años<br><br>Dinero a cambio de sexo<br><br>Relaciones entre estudiantes y profesores en el colegio<br><br>Relaciones con trabajadores humanitarios en el contexto de prestación de asistencia<br><br>Relaciones a cambio de un alojamiento<br><br>Otros |  |
| 12  | ¿Es un tema que le preocupa en este campamento/esta comunidad?   |  |  |
| 13  | En caso afirmativo, ¿qué tipo de casos de explotación y abusos sexuales son los que más le preocupan en este campamento/esta comunidad?                              |  |  |
| 14  | ¿Dónde cree que pueden producirse estos casos de explotación y abusos sexuales?  | En el colegio.....1<br>En el mercado.....2<br>En casa.....3<br><br>En los centros de distribución de alimentos.....4<br>En los puntos de abastecimiento de agua.....5<br>En otros lugares.....6  |  |
| 15  | ¿Cuál es su principal fuente de información sobre temas relacionados con la explotación y los abusos sexuales en este campamento?                                    | Centros de salud.....1<br>Centros de atención a la mujer.....2<br>Campañas multitudinarias.....3<br>Medios electrónicos/radios.....4<br>Las actividades de concienciación.....5<br>Otros (especifique).....6   |  |
| 16  | ¿Ha participado en actividades de concienciación sobre explotación y abusos sexuales desde que llegó al pueblo/la zona/el campamento?                                | Sí.....1<br>No.....2<br>No sé.....3  |  |

| <b>III. Presentación de denuncias de explotación y abusos sexuales</b> |  |   |  |
|--|--|---|--|
| 17   | Si sospechara, hubiese presenciado o hubiese sido objeto de actos de explotación y abusos sexuales, ¿qué haría?<br><br><b>(Si la respuesta es “No sabría qué hacer”, omita la pregunta 18)</b> | Nada.....1<br>Denunciaría el caso.....2<br>No sabría qué hacer.....3<br>Otros (especifique).....4   |  |
| 18   | ¿Sabe dónde denunciar abusos?<br><br><b>(Si la respuesta es negativa, omita la pregunta 19)</b>  | Sí.....1<br>No.....2  |  |
| 19   | En caso afirmativo, ¿sabe dónde hacerlo o ante quién?  | Nombres de diferentes organizaciones.....1<br>Canales de denuncias del mecanismo de denuncia comunitaria (especifique).....2<br>Otros (especifique).....3 |  |
| 20   | ¿Cree que dispone de información suficiente sobre dónde y cómo denunciar casos de explotación y abusos sexuales en esta comunidad?   | Sí.....1<br>No.....2<br>No sé.....3   |  |

| <b>IV. Prestación de servicios relacionados con la explotación y los abusos sexuales</b> |  |   |  |
|--|--|---|--|
| 17   | En su opinión, ¿alguna organización de asistencia presta apoyo o servicios a los supervivientes de explotación y abusos sexuales?  | Sí.....1<br>No.....2<br>No sé.....3   |  |
| 18   | ¿Qué servicios están a disposición de los supervivientes de explotación y abusos sexuales?<br><br><b>(No lea las respuestas en voz alta; marque las respuestas que mencione la persona encuestada)</b> | Atención médica.....1<br>Servicios jurídicos.....2<br>Servicios de seguridad.....3<br>Apoyo psicosocial.....4<br>Apoyo material.....5 |  |

**¡Gracias por participar!**



## ANEXO 5

# La plataforma común de denuncia



## Breve descripción de la plataforma común de denuncia

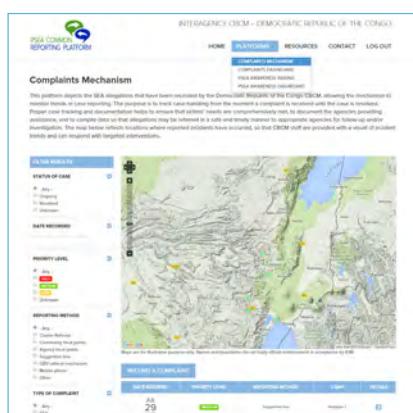
La plataforma común de denuncia (“CRP”, por sus siglas en inglés) es una herramienta de supervisión y evaluación creada en el marco del proyecto piloto del Comité Permanente entre Organismos para el establecimiento de mecanismos de denuncia comunitaria para la protección contra la explotación y los abusos sexuales, que puede reproducirse en otros lugares de intervención humanitaria. Se trata de una base de datos que permite registrar y realizar un seguimiento de las denuncias recibidas, las derivaciones de supervivientes a los servicios de asistencia, las remisiones de denuncias de explotación y abusos sexuales a las unidades de investigación y la transmisión de información a los supervivientes.

La plataforma permite que los mecanismos de denuncia comunitaria normalicen el proceso de recopilación de datos, organicen los casos<sup>1</sup> y los actualicen conforme reciben información nueva. Asimismo, sirve para supervisar las actividades de concienciación del personal y los miembros de la población afectada y registrar información sobre la repercusión de dichas actividades en los conocimientos y el comportamiento de las personas.



*La plataforma común de denuncia es una herramienta de supervisión y evaluación desarrollada en el marco del proyecto piloto del Comité Permanente entre Organismos.*

*Se garantiza la confidencialidad de los datos a través de un sistema protegido mediante contraseña: solo los usuarios autorizados pueden acceder a datos delicados, y el administrador del sitio es la única persona que puede decidir a quién otorgar acceso.*



*El mapa muestra los lugares en que se produjeron los casos denunciados para que el personal del mecanismo pueda consultar las tendencias de las denuncias en un formato visual y responda con intervenciones específicas.*

*La tabla reúne las denuncias presentadas e incluye información sobre las fechas, el grado de prioridad, los métodos de denuncia y la ubicación. Al hacer clic sobre una denuncia, se muestran todos los detalles relacionados con esa denuncia.*

<sup>1</sup> Las imágenes que aquí se muestran se han tomado de la plataforma modelo; ninguno de los casos presentados es real.

### Registrar una denuncia: El formulario normalizado de registro de denuncias.

*El formulario de registro de denuncias contiene los siguientes campos:*

**Información general:** fecha de registro, grado de prioridad, método de denuncia, tipo de denuncia, ubicación/nombres y apellidos del denunciante, y datos de contacto

**Datos del superviviente:** nombres y apellidos del superviviente, documento de identificación, consentimiento, edad, sexo, datos de contacto de los padres si es menor de 18 años, nacionalidad, y factores de vulnerabilidad

**Detalles del incidente:** fecha del incidente, hora, breve descripción de los hechos, y nombre y datos de contacto de los testigos

**Persona denunciada (el acusado):** nombres y apellidos, organismo, ámbito de trabajo, denominación del cargo, dirección, edad, descripción física, y sexo

**Seguridad:** medidas de seguridad solicitadas, medidas de seguridad adoptadas, organismo responsable del plan de seguridad, información proporcionada al superviviente sobre los servicios disponibles, y asistencia prestada (médica, jurídica, psicosocial/salud mental, medios de subsistencia)

**Información sobre remisiones y derivaciones:** fecha/hora de derivación del superviviente a los servicios de asistencia y proveedores de servicios, fecha/hora de remisión de la denuncia al organismo, y estado del caso

**Comunicación/satisfacción:** fecha/hora de transmisión de información al superviviente, información del caso proporcionada, persona que proporcionó la información, satisfacción del superviviente con el mecanismo de denuncia, servicios de asistencia, e información y observaciones adicionales proporcionadas sobre el caso

No es necesario llenar todos los campos; la denuncia puede registrarse aunque solo se disponga de información limitada.

La página sobre los detalles de la denuncia (Complaint details) ofrece un resumen de todos los datos registrados y la información relativa a la comunicación con el superviviente y su satisfacción.

## ANEXO 6

# **Lista de verificación de mejores prácticas**



## Lista de verificación de mejores prácticas

|   | <b>En los Anexos</b>   | <b>En Internet<br/>(haga clic para acceder al enlace)</b>  |
|---|--|--|
| <b>Principales documentos de referencia</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Boletín del Secretario General de las Naciones Unidas relativo a las medidas especiales de protección contra la explotación y el abuso sexuales (2003)</li> <li>• <i>Declaración de compromiso sobre la eliminación de la explotación y los abusos sexuales cometidos por el personal de las Naciones Unidas y personal ajeno a la Organización</i> (Comité Permanente entre Organismos, 2006)</li> <li>• <i>Normas operativas mínimas: Protección contra la explotación y los abusos sexuales cometidos por personal propio</i> (Comité Permanente entre Organismos, 2012)</li> <li>• <i>Declaración sobre la protección contra la explotación y los abusos sexuales</i> (Comité Permanente entre Organismos, 2015)</li> <li>• <i>Procedimientos operativos estándar de alcance mundial: Cooperación interinstitucional a través de mecanismos de denuncia comunitaria</i> (Comité Permanente entre Organismos, 2016)</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Guidelines to Implement the Minimum Operating Standards for Protection from Sexual Exploitation and Abuse by UN and non-UN Personnel (2013)</li> <li>• Challenges and Options to <i>Improving Recruitment Processes in the Context of Protection from Sexual Exploitation and Abuse (PSEA) by our own staff</i> (2013)</li> <li>• <i>Guidelines for Integrating Gender-Based Violence Interventions in Humanitarian Action</i> (2015)</li> <li>• <i>Compendium of Practices on Community-Based Complaints Mechanisms</i> (Comité Permanente entre Organismos, 2012)</li> <li>• Informe de la Conferencia de HAP de 2014: “Do Complaint Mechanisms Work?”</li> <li>• <i>SEA Victim Assistance Guide: Establishing Country-Based Mechanisms for Assisting Victims of Sexual Exploitation and Abuse</i> (2009)</li> <li>• <i>Model Complaints and Investigation Procedures and Guidance Related to Sexual Exploitation and Abuse</i> (borrador) (incluye el modelo de formulario de remisión de denuncias del Comité Permanente entre Organismos)</li> </ul> |

|   |   |   |
|---|---|---|
| <b>Ejemplos de herramientas y listas de verificación para establecer un mecanismo de denuncia comunitaria</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Modelo de descriptivo de funciones de los puntos focales y el Comité Directivo de un mecanismo de denuncia comunitaria</li> <li>• Diagrama genérico sobre la tramitación de denuncias y ejemplo de procedimiento derivación a los servicios de asistencia a las víctimas</li> <li>• Ejemplos de cláusulas de protección contra la explotación y los abusos sexuales en los acuerdos contractuales</li> <li>• Lista de verificación de mejores prácticas</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Herramientas en línea del Grupo de Trabajo para la Protección contra la Explotación y los Abusos Sexuales</li> <li>• <i>Step by Step Guide to Addressing Sexual Exploitation and Abuse</i>, de InterAction</li> </ul> <p><u>Listas de verificación para organismos (ejemplos):</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Minimum Response Checklist: Prevention of Sexual Exploitation and Abuse by Personnel</i>, del UNICEF</li> <li>• <i>Sexual Exploitation and Abuse Prevention and Response Tally Sheet</i>, de HAP International</li> <li>• <i>Preventing Sexual Abuse and Exploitation Mainstreaming Checklist</i>, de IRC</li> <li>• <i>Audit Your Organization Against the IASC Minimum Operating Procedures for PSEA</i>, de InterAction</li> </ul> |
| <b>Orientación sobre cómo comunicarse con las comunidades durante el proyecto</b>                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Modelo de encuesta de satisfacción y percepción de los beneficiarios</li> <li>• Modelo de encuesta sobre conocimientos, actitudes y prácticas</li> <li>• Modelo de formulario de información genérico para denunciantes y supervivientes</li> <li>• Modelo de código de conducta común</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>La norma humanitaria esencial en materia de calidad y rendición de cuentas</i>, de CHS Alliance</li> <li>• Guías para la celebración de consultas con la comunidad, como <i>La Herramienta del ACNUR para el Diagnóstico Participativo en las Operaciones</i></li> <li>• Herramientas de movilización comunitaria, como SASA!</li> <li>• Herramientas de comunicación para el cambio de comportamiento, como <i>Behaviour Change Communication in Emergencies</i>, del UNICEF</li> </ul>  |
| <b>Plataforma común de denuncia (base de datos sobre gestión de denuncias)</b>                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Breve descripción de la plataforma común de denuncia</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Para obtener más información sobre la base de datos o solicitar una prueba, póngase en contacto con <a href="mailto:PSEA-CBCM@iom.int">PSEA-CBCM@iom.int</a></li> </ul>  |

|   |  |
|---|--|
| <b>Material de capacitación sobre explotación y abusos sexuales</b> | <p>Ejemplos en línea:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• InterAction, <i>PSEA Basics Training Guide</i>;</li> <li>• UNICEF, <i>The UNICEF Training of Trainers on Gender-Based Violence: Focusing on Sexual Abuse and Exploitation</i>;</li> <li>• Consejo Internacional de Organizaciones Voluntarias, <i>Building Safer Organizations Handbook - Training Materials on Receiving and Investigating Allegations of Abuse and Exploitation by Humanitarian Workers</i>;</li> <li>• Curso "SEA 201" sobre explotación y abusos sexuales e incorporación de las medidas de prevención y respuesta (aprendizaje electrónico);</li> <li>• “Servir con orgullo” (video).</li> </ul> |
| <b>Preguntas adicionales</b>  | <p>Escriba al servicio de asistencia del Grupo de Trabajo para la Rendición de Cuentas a las Poblaciones Afectadas y la Protección contra la Explotación y los Abusos Sexuales a través de la dirección de correo electrónico <a href="mailto:helpdesk-aap-psea@unhcr.org">helpdesk-aap-psea@unhcr.org</a> o visite su sitio web haciendo clic <a href="#">aquí</a> o en <a href="https://interagencystandingcommittee.org/accountability-affected-populations-including-protection-sexual-exploitation-and-abuse">https://interagencystandingcommittee.org/accountability-affected-populations-including-protection-sexual-exploitation-and-abuse</a>.</p>                              |





# **Guía de mejores prácticas**

## **Mecanismos interinstitucionales de denuncia comunitaria**

**IASC** Comité Permanente  
entre Organismos

