

PROTEGIENDO A LAS PERSONAS:

Guía para la salvaguardia de
plataformas y organizaciones
no gubernamentales.





CONTENIDO

Introducción	4
¿ A quién va dirigida esta guía?	5
¿Cuál es la finalidad de esta guía?	5
¿ Cómo debe utilizarse esta guía?	5
1 - Fundamentos de la salvaguardia	6
1.1) Uso de los términos presentes en esta guía	6
1.2) Normas internacionales para la salvaguardia	10
1.3) Principios esenciales para la salvaguardia	12
2 - Autoevaluación para la salvaguardia: verifique su preparación para la salvaguardia	13
2.1) Elaboración de políticas y procedimientos	20
2.2) Responsabilidades sobre la salvaguardia	23
2.3) Desarrollo de capacidades para la dirección, personal y voluntarios	26
2.4) Cooperación con comunidades	29
2.5) La salvaguardia en asociaciones, con proveedores y contratistas	30
2.6) Elaboración de programas seguros	33
2.7) Elaboración y aplicación de mecanismos de manejo de reportes	35
2.8) Respuesta a los reportes de salvaguardia	39
3 - Hacer que funcione	42
3.1) Recursos	42
3.2) Aprovechar las iniciativas en materia de salvaguardia: la función de las plataformas de ONG	43
Reconocimientos	47
Observaciones	47





CÓMO DEBE UTILIZARSE ESTA GUÍA?

1 ‘Fundamentos de la salvaguardia’ sienta las bases para el diálogo sobre el trabajo de salvaguardia en su organización. En primer lugar, se presentan las definiciones de los distintos términos que se emplean a lo largo de la guía. Le sigue un breve resumen sobre las normas internacionales para la salvaguardia, así como diversos principios preliminares esenciales sobre la salvaguardia.

2 ‘Autoevaluación para la salvaguardia’ constituye la base fundamental de la guía. Esta autoevaluación se divide en ocho secciones, y cada una de ellas aborda un tema específico para la mejora de la salvaguardia:

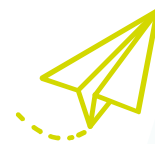
- 2.1) Elaboración de políticas y procedimientos
- 2.2) Responsabilidades sobre la salvaguardia
- 2.3) Desarrollo de capacidades para la dirección, personal y voluntarios
- 2.4) Cooperación con comunidades
- 2.5) La salvaguardia en asociaciones, con proveedores y contratistas
- 2.6) Elaboración de programas seguros
- 2.7) Elaboración y aplicación de mecanismos de manejo de reportes
- 2.8) Respuesta a los reportes de salvaguardia

Tras la autoevaluación, todos estos temas son analizados de manera exhaustiva con ejemplos de acciones, prácticas y recursos esenciales para una lectura en profundidad de cada tema. Asimismo, cada sección incluye un ejemplo de una plataforma u organización de la sociedad civil para ilustrar cuestiones esenciales, desafíos comunes y la adaptación de prácticas.

3 ‘Hacer que funcione’ explica cómo crear un entorno propicio para que las iniciativas sobre la salvaguardia puedan tener éxito. Esta parte de la guía aborda los recursos necesarios y presenta las posibilidades únicas que tienen las plataformas de la sociedad civil para promover iniciativas de salvaguardia en el sector.



INTRODUCCIÓN



En los últimos años, los medios de comunicación han puesto el foco en la incapacidad de la sociedad civil para proteger a las personas de los abusos, la explotación y el acoso. Aunque algunas organizaciones han mantenido un compromiso sostenido y presentado planteamientos innovadores para la salvaguardia, esto no ha sido el caso general en todo el sector. Es necesario que el sector dé un paso al frente y tome medidas contundentes para la salvaguardia en diversos niveles. En un momento en el que se reduce el espacio cívico y es de mayor importancia que haya una sociedad civil que se manifieste y actúe con integridad y responsabilidad, esta guía se ha elaborado a partir del planteamiento de los miembros de Forus acerca de la necesidad de apoyar a las organizaciones para crear políticas, prácticas y procedimientos sólidos para la salvaguardia que vayan más allá de la mera conformidad, así como de la necesidad de las plataformas de recibir orientación para ayudar a sus miembros a lograr este objetivo.

Cada vez se es más consciente de que para trabajar con altos estándares de salvaguardia es necesario que se facilite el surgimiento de soluciones de autoría y dirección local. **Aunque el término salvaguardia puede resultar desconocido para muchos, el concepto de mantener la seguridad de las comunidades y el personal no lo es.**

Gracias a la atención creciente que recibe la salvaguardia y al trabajo colectivo para su avance, se están generando experiencias y aprendizajes muy valiosos. Entre ellos, la necesidad fundamental de pasar de una estrategia orientada hacia el cumplimiento, a un cambio verdadero en las normas y la cultura. La participación en la salvaguardia ofrece a las organizaciones una nueva oportunidad de replantearse los requisitos básicos para un trabajo significativo centrado en las personas.

Asimismo, hay cada vez más una mayor conciencia de la importancia de trabajar con estrategias interseccionadas y centradas en supervivientes para poder garantizar que la prevención y las iniciativas de respuesta lleguen a todas esas personas que las necesitan y para que las propias prácticas de la salvaguardia no provoquen más daño y sufrimiento.

En esta guía, hicimos la elección de utilizar la palabra “salvaguardia”. Sabemos que, en diversas partes del mundo, se utilizan otras palabras, como por ejemplo “protección”.

Los términos utilizados en esta guía consideran la perspectiva de derechos humanos y se alinean con la Declaración de los Derechos Humanos, la Convención de los Derechos de los niños, así como otros tratados internacionales de derechos humanos.

En Forus reconocemos la diversidad e igualdad de género y procuramos el uso de un lenguaje neutro que no discrimine ni marque diferencia entre ellos. Sin embargo, con la intención de evitar sobrecarga gráfica en este documento, hemos optado por emplear el término masculino representando a todos los géneros.





¿A quién va dirigida esta guía?

Esta guía se ha creado para dos audiencias: ONG de distintos tamaños y niveles de experiencia con la salvaguardia y plataformas de ONG que operan a nivel regional, nacional e internacional.

¿Cuál es la finalidad de esta guía?

Esta guía tiene como objetivo apoyar a las organizaciones que trabajan para fortalecer sus políticas, prácticas y procedimientos de salvaguardia para prevenir el bullying, acoso, explotación y abusos, y para responder apropiadamente cuando estas situaciones ocurran. A través de normas internacionales y buenas prácticas sobre la salvaguardia, este documento es una guía tanto de contenido como de procesos: el «qué» y el «cómo» a la hora de fortalecer políticas, prácticas y procedimientos.

De igual modo, esta guía busca servir de apoyo a aquellas OSC basadas en la afiliación que buscan vías de ayuda para sus miembros en sus iniciativas para la salvaguardia, así como ofrecer un aprendizaje mutuo a la hora de desarrollar la cuestión de la salvaguardia como ámbito.

¿Cómo debe utilizarse esta guía?

Esta guía no es un manual exhaustivo sobre la salvaguardia, ni tampoco es normativa. La salvaguardia es un campo amplio y complejo, y los ámbitos y contextos en los que trabajan las organizaciones son sumamente diversos. En consecuencia, las necesidades de apoyo variarán en gran medida. Las organizaciones que se están iniciando en la salvaguardia pueden emplear las distintas secciones de la guía como listas de control o puntos de acceso desde los cuales comenzar. A las organizaciones que ya han implantado medidas para la salvaguardia les resultará útil revisar las políticas y prácticas actuales respecto a las normas y adaptar las buenas prácticas detalladas en la guía. Cada sección incluye recursos fundamentales seleccionados para una orientación más especializada, como notas sobre procesos, recursos de formación y material de comunicaciones, entre otros. Aunque algunas de estas cuestiones no son aplicables de manera directa a todas las organizaciones, es muy recomendable leer la presente guía en su totalidad.





Fundamentos de la salvaguardia

El segmento 'Fundamentos de la salvaguardia' de esta guía sienta las bases para el diálogo y el trabajo en la evaluación de su organización. En primer lugar, la sección de [Uso de los términos presentes en esta guía](#) plantea definiciones prácticas de los distintos términos empleados a lo largo de la guía. En la siguiente sección de [Normas Internacionales para la salvaguardia](#) se detallan las normas principales para proteger a las personas que trabajan en este sector. La tercera parte, [Principios esenciales para la salvaguardia](#), nos recuerda que todas las iniciativas relacionadas con la salvaguardia deben estar amparadas en principios que garanticen la ayuda a los supervivientes y no les causen más daño.

1.1 Uso de los términos presentes en esta guía

Abuso sexual es un contacto físico de índole sexual, o la amenaza del mismo, ya sea impuesto por la fuerza o en condiciones de desigualdad o coacción. Todo acto sexual con un niño o una niña se considera abuso sexual. «Abuso sexual» es un término muy amplio que abarca diversos actos descritos en este listado de términos, como «violación» y «agresión sexual».

Bullying es el acto de intentar hacer daño, intimidar o coaccionar a alguien que se encuentre en una posición vulnerable.

Acoso sexual se refiere a cualquier tipo de insinuación sexual indeseada, petición de favores sexuales, conducta o gesto físico o verbal de índole sexual, o cualquier otro comportamiento de carácter sexual que pueda ser considerado o percibido razonablemente como ofensa o humillación para la otra persona, y cuando dicha conducta interfiera en el trabajo, se imponga como condición para acceder al puesto o cree un entorno laboral intimidatorio, hostil u ofensivo.

Agresión sexual es un acto sexual con otra persona que no ha sido consentido. Es el acto de transgredir la autonomía y la integridad física, y tiene un sentido más amplio que conceptos más restringidos como «violación», especialmente porque [1] puede cometerse por medios distintos a la fuerza o la violencia, y [2] no incluye necesariamente penetración.

Agresor (agresor potencial): «Potencial es la 'posibilidad de que algo ocurra o de que alguien haga algo en el futuro'. Un malhechor es una persona que hace cosas inmorales o ilegales». Muchas organizaciones emplean el término «supuesto perpetrador» durante el proceso de gestión de un reporte. Este término hace referencia a alguien que es acusado legalmente de cometer un delito.



Código de conducta es un conjunto de normas o reglas de comportamiento que los empleados de una organización tienen la obligación de respetar. Si una organización no tiene su propio Código de conducta, en ocasiones se adhiere al de una organización asociada o a un Código de conducta entre organismos. Para que un Código de conducta sea efectivo, debe ser respetado por todas las personas de una organización.

Confidencialidad es un principio ético que restringe el acceso a información y su divulgación. En investigaciones sobre explotación sexual, abusos, fraude y corrupción, exige que la información solo esté disponible para un número limitado de personas autorizadas con el fin de concluir la investigación. La confidencialidad ayuda a crear un entorno donde los testigos se muestran más dispuestos a narrar sus versiones de los hechos y aumenta la confianza en el sistema y en la organización.

Consentimiento es el acto de aceptar hacer algo o dar permiso para que algo ocurra. El término «informado» debe emplearse también al referirse al consentimiento. El consentimiento informado se da de manera voluntaria y libre, sin ningún tipo de coacción; por ello, la persona en cuestión debe estar plenamente informada de la acción y de las consecuencias de la misma. Es necesario tener en cuenta las capacidades de cada persona a fin de valorar su capacidad para dar su consentimiento. El consentimiento informado de los niños debe ser voluntario y debe incluir el consentimiento informado del niño y del padre, madre o tutor. Las personas con discapacidad pueden necesitar ayudas específicas dependiendo de la naturaleza de la discapacidad, que puede ser física, intelectual o mental, para dar su consentimiento.

Consulta es «un proceso de análisis [interno] diseñado para reunir información que ayude a determinar si se ha producido un acto indebido y, en caso afirmativo, encontrar a las personas o entidades [que son] responsables»¹. Muchas organizaciones emplean el término «investigación», pero la mayoría de ellas no cuentan con personal capacitado para llevar a cabo el análisis jurídico de las pruebas, de modo que en este caso se prefiere el término «consulta», salvo que se refiera a texto o material creado por otras partes.

Contratistas son personas, organizaciones o compañías que han sido contratadas para prestar servicios específicos.

Daño o maltrato provocado por el personal, las operaciones o programas de una organización se refiere a abuso, explotación, violencia, acoso o negligencia contra los miembros de la comunidad, niños y/o adultos incluidos, o en el lugar de trabajo contra otro empleado o socio. Se trata de un término alternativo sencillo para describir un incidente o una preocupación relativos a la salvaguardia.

Evaluación del reporte se refiere a las medidas adoptadas por una organización para determinar si existen pruebas suficientes sobre una preocupación o incidente para llevar a cabo una investigación de los hechos o plantear una consulta (más adelante se explican también estos términos). Se emplea este conjunto de herramientas para describir los pasos informales que se dan antes de tomar la decisión de iniciar un proceso de investigación de hechos o presentar una consulta formal.

Evaluación inicial es una acción destinada a establecer si hay motivos significativos para llevar a cabo una consulta de los hechos más exhaustiva para determinar si ha habido daño o maltrato provocado por el personal, las operaciones o programas de una organización. Explotación sexual es el abuso o intento de abuso de una posición vulnerable, de una diferencia de poder o de la confianza con fines sexuales, y conlleva, entre otros, un beneficio económico, social o político a través de la explotación sexual de otros.

Explotación sexual es el abuso o intento de abuso de una posición vulnerable, de una diferencia de poder o de la confianza con fines sexuales, y conlleva, entre otros, un beneficio económico, social o político a través de la explotación sexual de otros.

¹ Glosario de las Naciones Unidas sobre la explotación y los abusos sexuales, versión en [Inglés](#), definición del término «investigación».



Gestión de casos se refiere a seguir las políticas y procedimientos adecuados para abordar un reporte de una preocupación relativa a la salvaguardia hasta su resolución definitiva.

Incidente es un evento o acontecimiento que se ha producido en una fecha determinada, o incluso en un periodo de varias fechas, en el que se han infringido las normas sobre la salvaguardia.

Informador es la persona que comparte los detalles de una preocupación o incidente con la organización, sea cual sea su rol en el incidente o incidentes, o su relación con el superviviente o el posible agresor.

Interseccionalidad es «el carácter interconectado de las categorizaciones sociales, como la raza, clase o género, aplicadas a una persona o grupo determinado, que se considera que generan sistemas yuxtapuestos e interdependientes de discriminación o desventaja». Para poder adoptar una estrategia interseccional para la salvaguardia es necesario comprender cómo afectan estos sistemas entrelazados de poder a las personas más excluidas de la sociedad, y traducir este conocimiento en, entre otras cosas, evaluaciones y mitigación de riesgos.

Investigación de los hechos es la recopilación de información básica para aclarar los hechos y producir fundamentos para las decisiones y pasos posteriores. Ayudará a determinar si hay pruebas suficientes y si debe iniciarse una consulta formal.

Mecanismos de manejo de reportes de salvaguardia son un conjunto de políticas, procesos y procedimientos específicos de una organización que detallan:

- Cómo recibir información sobre preocupaciones o incidentes relacionados con daño o maltrato físico, emocional o sexual por parte de empleados, operaciones o programas.
- Cómo prestar ayuda a los supervivientes y a sus hijos u otros familiares, amigos, testigos y al (posible) malhechor a la hora de abordar sus necesidades médicas, psicosociales, legales y de seguridad y protección.
- Cómo responder al reporte para confirmar o descartar las denuncias, ya sea con la investigación de los hechos, una consulta formal o medidas disciplinarias.
- Cuándo documentar ciertos detalles de una preocupación o incidente.
- Roles y responsabilidades de los empleados a la hora de gestionar preocupaciones, incidentes y reportes.
- El plazo de acción para cada paso.
- Cómo, cuándo y a quién se debe comunicar.

Niño es cualquier persona menor de 18 años, independientemente de cuándo considere cada país que se ha alcanzado la edad adulta.

PEAS (Protección contra la Explotación y los Abusos Sexuales) es el término empleado por la ONU y la comunidad de ONG para referirse a las medidas adoptadas para proteger a la población vulnerable de la explotación y los abusos sexuales por parte de sus propios empleados y el personal asociado.

Preocupaciones son cualquier «motivo de angustia o inquietud». Se trata de sospechas y/o rumores de que un empleado, un socio o las operaciones o programas de la organización han provocado o están provocando daños o tratos indebidos. Son sospechas y rumores no demostrados con pruebas.

Protección infantil es la prevención y respuesta a la violencia, explotación y abusos que sufren los niños, como la explotación sexual con fines lucrativos, la trata, el tráfico, la mano de obra infantil y prácticas perjudiciales tradicionales, entre otros.

Proveedores son organizaciones o compañías que han sido contratadas para suministrar mercancías, equipos y otros productos, incluidos aquellos necesarios para la puesta en marcha de programas y proyectos.



Punto focal es una persona o equipo cuyas responsabilidades incluyen coordinar la mitigación y prevención de la salvaguardia de una organización y el trabajo de respuesta, ya sea en su totalidad o en parte.

El término **«reclamación»** es empleado por muchas organizaciones para referirse a reportes de preocupaciones o incidentes con maltrato o daño de todo tipo. Por lo general, el uso de la palabra «reclamación» lleva asociada una opinión negativa o una expresión de descontento. Dado que las preocupaciones o los incidentes notificados pueden ser actos delictivos y/o violaciones de los derechos humanos, se considera inapropiado el uso del término «reclamación». **Reporte** es un término muy amplio que abarca: todos los comentarios generales sobre programas; reclamaciones; preocupaciones o sospechas de maltrato o daño; y denuncias de incidentes relacionados con la salvaguardia. Una vez que la organización recibe cualquiera de estas notificaciones de una fuente interna o externa, empieza a procesar el reporte a través de su mecanismo de manejo de reportes.

Salvaguardia abarca la prevención, mitigación y medidas de respuesta para abordar el conjunto completo de abusos personales, violencia, bullying y acoso cometidos o presuntamente cometidos por empleados o socios, o provocados por las operaciones o programas de una organización. Una definición alternativa sencilla de salvaguardia sería «proteger a las personas de maltrato o daños provocados por el personal, las operaciones o programas de una organización».

Socio se refiere a organizaciones, agencias, compañías, fundaciones, fideicomisos, agentes independientes u otros grupos entre organismos que mantienen una relación contractual con una organización para la puesta en marcha de programas y proyectos o proporcionar financiación.

Superviviente es una persona que ha experimentado maltrato o daño por parte de un socio o empleado, o por causa de las operaciones o programas de una organización. El superviviente puede ser un empleado o un integrante de la comunidad, niño o adulto. El término «víctima» suele emplearse en el ámbito jurídico y médico, mientras que suele optarse por el término «superviviente» en el ámbito psicológico y de apoyo social para referirse a una persona que ha sufrido violencia sexual o de género porque denota resiliencia.

Violación es la penetración, aunque sea mínima, con un órgano sexual en cualquier parte del cuerpo de una persona que no da su consentimiento, y/o la invasión con un objeto o parte del cuerpo del orificio genital o anal de una persona que no da su consentimiento. Consulte también las definiciones de «abuso sexual» y «agresión sexual».

Violencia de género es un término genérico para referirse a la violencia dirigida o que afecta a alguien debido a su identidad de género. El término «violencia de género» se emplea principalmente para hacer hincapié en el hecho de que las diferencias de poder estructurales y de género en todo el mundo ponen a las mujeres y niñas en riesgo de sufrir múltiples formas de violencia. Incluye actos que infligen daño o sufrimiento físico, sexual o mental, amenazas de dichos actos, coacción y otras privaciones de libertad, ya sea en el ámbito público o privado. Aunque las mujeres y niñas sufren violencia de género de manera desproporcionada, los hombres y niños también pueden ser víctimas. El término es empleado también para describir la violencia dirigida a la comunidad LGBTI.

Recursos/referencias esenciales:

- Puede acceder al Glosario de las Naciones Unidas sobre la explotación y los abusos sexuales aquí en [inglés](#) and [francés](#).
- Puede acceder al Manual de referencia rápida para la aplicación de PEAS de la Alianza de NHE aquí en [inglés](#).
- Puede acceder al conjunto de herramientas de Bond para fortalecer el manejo de reportes de salvaguardia aquí en [inglés](#).



1.2 Normas internacionales para la salvaguardia

Las normas para la salvaguardia son buenas prácticas que ayudan a las organizaciones a garantizar que sus programas, operaciones, empleados y socios no pongan a nadie en riesgo de sufrir daños (prevención) y les permiten responder de manera adecuada cuando se produce un incidente o se plantea una preocupación. A continuación, se presentan brevemente los principales sectores de las normas para la salvaguardia, que incluyen a niños y adultos en sus trabajos humanitarios y de desarrollo:

Las normas operativas mínimas del Comité Permanente entre Organismos (IASC por sus siglas en inglés) para la Protección contra la Explotación y los Abusos Sexuales (PEAS) para empleados de la ONU y de otros organismos es el documento normativo más utilizado en términos de PEAS, y abarca estas ocho áreas:

- 1 - Elaboración y aplicación de políticas efectivas
- 2 - Acuerdos de cooperación
- 3 - Un departamento/punto focal dedicado en exclusiva a la PEAS
- 4 - Comunicación exhaustiva y efectiva de la sede central con los distintos emplazamientos respecto a las expectativas en cuanto a la concienciación sobre la PEAS
- 5 - Mecanismos efectivos de reclamación comunitarios, asistencia a víctimas incluida.
- 6 - Gestión efectiva de la contratación y el rendimiento
- 7 - Se establecen mecanismos exhaustivos y efectivos para promover la concienciación sobre EAS entre el personal
- 8 - Se establecen procedimientos internos de investigación y reclamaciones

La Norma Humanitaria Esencial en materia de calidad y rendición de cuentas (NHE) describe los elementos esenciales de una ayuda humanitaria ejemplar, sensata y de alta calidad. Se trata de una norma voluntaria y mensurable que reúne elementos esenciales de normas y compromisos humanitarios existentes. La NHE pone en las organizaciones la responsabilidad de mantener buenas prácticas de salvaguardia, comunicar sus compromisos y prevenir y responder ante preocupaciones e incidentes relacionados con la salvaguardia cuando estos se produzcan. Concretamente, la NHE habla de medios para una programación más segura, de la importancia de trabajar con las comunidades, y de garantizar que los empleados y voluntarios comprendan y trabajen de acuerdo con los compromisos de salvaguardia.





Las «Normas internacionales para la salvaguardia infantil» de Keeping Children Safe

En 2002, una coalición de agencias humanitarias y de desarrollo, que posteriormente se llamaría Keeping Children Safe, elaboró las primeras normas internacionales para la salvaguardia de los niños, organizadas de la siguiente manera:

1. Política: Todas aquellas organizaciones cuyo trabajo afecte a los niños deben elaborar una política de salvaguardia de los niños que prevenga posibles daños e incluya medidas para responder cuando se plantee alguna preocupación a este respecto.

2. Personas: Todas las personas conectadas con la organización deben saber cómo proteger a los niños y contar con las oportunidades de formación adecuadas en este apartado. Los socios deben contar con medidas para la salvaguardia de los niños en línea con estas normas. Los niños y las familias deben conocer los compromisos de la organización respecto a la salvaguardia de los niños y deben saber qué hacer en caso de que se plantee una preocupación.

3. Procedimientos: Los compromisos respecto a la política de salvaguardia están integrados en procesos y sistemas existentes de la organización y, en caso necesario, deben introducirse nuevos procedimientos.

4. Rendición de cuentas: La organización dispone de medidas y mecanismos para la revisión y el control de las medidas de salvaguardia para garantizar una rendición de cuentas en sentido ascendente y descendente.



Recursos/referencias esenciales:

- Hay versiones disponibles divulgativas de los Seis principios del IASC sobre explotación y abuso sexual traducidas por Traductores Sin Fronteras en más de 100 idiomas, entre ellos el [inglés](#), [francés](#), [español](#) and [portugués](#).
- Puede acceder a las normas operativas mínimas del IASC aquí en [inglés](#).
- La Norma Humanitaria Esencial está disponible [aquí en más de 20 idiomas](#).
- Puede acceder a las «Normas internacionales para la salvaguardia infantil» de Keeping Children Safe [aquí en inglés](#). Puede acceder a la herramienta de autoevaluación complementaria [aquí en inglés](#).
- Puede acceder a la información de ONU Mujeres sobre enfoques centrados en supervivientes en [inglés](#), [francés](#) and [español](#).





1.3 Principios esenciales para la salvaguardia

Existen diversos principios esenciales que deben tenerse en cuenta a la hora de abordar la salvaguardia. Aunque cada una de las áreas temáticas de la salvaguardia tratadas en este capítulo tiene sus propios principios, examinados en las secciones correspondientes, hay una serie de principios esenciales que se aplican a este eje de intervención:

- **Trabajar con enfoques centrados en supervivientes.** La persona superviviente tiene derecho a:
 - Un trato digno y respetuoso.
 - Elegir un modo de proceder para abordar la violencia.
 - Privacidad y confidencialidad.
 - Un trato no discriminatorio.
 - Información exhaustiva para tomar su propia decisión.
- **Prestar especial atención a la seguridad, la protección y el bienestar de los niños supervivientes:**
 - Todos los niños tienen el mismo derecho a protección para no sufrir daños.
 - Todos tenemos la responsabilidad de colaborar en la protección de los niños.
 - Las organizaciones tienen el deber de cuidar de los niños con los que trabajan, con los que tienen contacto o que se ven afectados por su trabajo y operaciones.
 - Los socios de apoyo deben cumplir los requisitos mínimos en materia de protección.
 - Deben tomarse todas las medidas necesarias para la salvaguardia de los niños, priorizando los intereses de los niños ante los intereses de las organizaciones.
- **Incluir el género y la interseccionalidad como parte integral de la salvaguardia.** Comprender las dinámicas de género e interseccionalidad es fundamental para la salvaguardia. Esto exige, entre otras cosas:
 - Evaluar las políticas, prácticas y procedimientos de la organización, así como los programas y estrategias para atender las dinámicas de poder basadas en, por ejemplo, género, edad, discapacidad, etnia, orientación sexual, y su impacto sobre la igualdad.
 - Comprender cómo afectan estos sistemas entrelazados de poder a las personas más excluidas de la sociedad, y traducir este conocimiento en, entre otras cosas, evaluaciones y mitigación de riesgos.
- **Contextualizar estrategias** es fundamental para realizar un trabajo de salvaguardia efectivo. Para que este trabajo llegue a buen puerto, las organizaciones deben ser sensibles al panorama jurídico y operativo, las normas culturales y de género, las lenguas y formas de comunicación, etc.
- El principio de **No provocar daño** incluye medidas para prevenir brechas en la salvaguardia provocadas por el personal, la organización o sus programas, así como medidas para garantizar que no se provoque ningún daño con las iniciativas destinadas a prevenir y dar respuesta a las preocupaciones relativas a la salvaguardia.
- **Vincular la rendición de cuentas a la salvaguardia.** Un punto fundamental del trabajo de salvaguardia es contar con procesos para que las personas afectadas por situaciones perjudiciales transmitan sus preocupaciones e informen del daño que han sufrido.



2

Autoevaluación para la salvaguardia:

La autoevaluación ayuda a valorar el trabajo de una organización en relación a las normas que debe respetar y a verificar qué es lo que funciona bien y qué puntos se deben mejorar. Programar autoevaluaciones con cierta frecuencia ayuda a las organizaciones a documentar de manera sistemática la información y las evidencias, controlar los avances, valorar las intervenciones y presentar resultados.

Esta lista de control para autoevaluaciones se ha elaborado para aquellas organizaciones que quieran evaluar su nivel de preparación y tomar medidas para reforzar sus respectivos sistemas de salvaguardia. Más adelante verán una descripción breve de cada una de las ocho secciones presentes en la autoevaluación y en las ocho subsecciones siguientes.

La primera sección **Elaboración de políticas y procedimientos**, presenta una serie de políticas esenciales relacionadas con la salvaguardia, así como otras políticas asociadas. Incluye sugerencias de contenido y un proceso orientado para la elaboración efectiva de políticas. **Responsabilidades sobre la salvaguardia** señala como punto de partida que la salvaguardia es responsabilidad de todos, y explica los roles y las responsabilidades de los distintos puestos, como los fideicomisarios/directivos, gerentes, responsables de Recursos Humanos y personal de Programación. La tercera sección, **Desarrollo de capacidades para la dirección, personal y voluntarios**, atiende la cuestión de «quién debe hacer qué» en relación a la salvaguardia, y sugiere contenido para los distintos grupos de empleados, como puntos focales críticos para la salvaguardia.

Cooperación con comunidades aborda la cuestión fundamental de garantizar que las comunidades conozcan sus derechos y el comportamiento que debe tener el personal. Se focaliza en la importancia de consultar con los distintos grupos y de atender diversas necesidades de comunicación. En la quinta sección, **La salvaguardia en asociaciones, con proveedores y contratistas**, se explica cómo garantizar la protección de las personas a lo largo de la cadena de aplicación y detalla el apoyo que se necesita para que todos los socios, consultores, contratistas, etc., trabajen con altos estándares de salvaguardia. **Elaboración de programas seguros** aborda los aspectos de programación relacionados con la salvaguardia, como la evaluación y mitigación de riesgos, y ofrece consejos prácticos para el diseño y la aplicación de programas y proyectos en materia de salvaguardia.

La séptima sección, titulada **Elaboración y aplicación de mecanismos de manejo de reportes**, presenta las consideraciones esenciales a la hora de diseñar y aplicar un mecanismo de manejo de reportes, así como los elementos básicos de los mecanismos de amplio alcance. Al trabajar con la guía, las organizaciones podrán diseñar nuevos mecanismos de manejo de reportes o evaluar y revisar los ya existentes. La octava y última sección trata de la **Respuesta a los reportes de salvaguardia** y detalla los elementos básicos de los procedimientos que centran su respuesta en los supervivientes y sus necesidades.





La siguiente lista de verificación se incluye únicamente con fines ilustrativos y no es exhaustiva. En cada afirmación, marque la casilla que corresponda: 😊 = hecho; 😐 = parcialmente hecho; 😞 = no hecho. Al agrupar los resultados mayoritariamente en A, B o C, tendremos una idea de los avances de la organización y podremos conocer las medidas necesarias a adoptar.

Pese a que la autoevaluación se divide en distintas áreas temáticas, cada componente es fundamental para el buen funcionamiento de un sistema de salvaguardia. Contar con políticas avanzadas servirá de poco si no han sido asimiladas ni promocionadas por la dirección a nivel de toda la organización. El acto de aceptar los reportes de salvaguardia debe ir acompañado de una formación exhaustiva para las personas encargadas de gestionar los reportes a fin de no poner en riesgo la protección y no provocar más daño en el proceso. **En resumen, pese a que cada uno de los componentes de la evaluación es importante, la verdadera clave para el éxito es el compromiso de la organización de gestionar la salvaguardia como una prioridad para quienes que la componen.**

Consejo para los usuarios!

Para organizaciones: Conviertan la autoevaluación en un ejercicio colectivo para la organización a fin de obtener distintas perspectivas, dudas y sugerencias para mejorar.

Para organizaciones basadas en la afiliación: Trabajen con los miembros que realizan la autoevaluación a modo de guía para identificar buenas prácticas y deficiencias en las políticas, prácticas y procedimientos. Aprovechen esta información para facilitar un aprendizaje mutuo y un apoyo a medida para los miembros.





Autoevaluación para la salvaguardia

😊 = hecho 😊 = parcialmente hecho 😊 = no hecho

2.1. ELABORACIÓN DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS		😊	😊	😊
A	La organización ha firmado un Código de conducta entre organismos o posee su propio Código en línea con las buenas prácticas y las normas para la salvaguardia.			
B	La organización ha elaborado políticas para la salvaguardia, la revelación de malas prácticas en el lugar de trabajo, las reclamaciones y los procedimientos para la gestión de reportes de salvaguardia.			
C	La organización ha definido procedimientos para el control de preocupaciones e incidentes a fin de identificar mejor las tendencias y favorecer la evaluación de los riesgos del programa.			
D	La organización cuenta con un plan de acción para incorporar la salvaguardia en sus procesos.			
E	La organización ha elaborado políticas que puedan fomentar una cultura de salvaguardia positiva, con especial atención a la igualdad de género/inclusión, disciplina/reclamación, bullying, acoso y no discriminación.			
F	La organización supervisa la igualdad de género del personal y se esfuerza en alcanzar dicha igualdad en todos los niveles de responsabilidad, tanto en las oficinas nacionales como subnacionales, y entre el personal contratado y los voluntarios a nivel nacional e internacional.			
G	La organización ha revisado los impedimentos para alcanzar la igualdad de género y ha aplicado estrategias para eliminar dichos obstáculos.			
H	La organización ha revisado sus políticas y procedimientos en busca de deficiencias en la gestión de expedientes disciplinarios, sistemas de apoyo y derivación de supervivientes y prácticas de recursos humanos que puedan incrementar el riesgo de posibles abusos, y ha actuado en consecuencia o ha promovido			
TOTAL				

2.2. RESPONSABILIDADES SOBRE LA SALVAGUARDIA		😊	😊	😊
A	El Consejo de Administración de la organización es igualitario en género e inclusivo, con una participación significativa de todos sus miembros.			
B	El Consejo de Administración ofrece un entorno seguro y de confianza y una cultura de la organización que prioriza la salvaguardia y la protección de las personas.			
C	El Consejo de Administración presenta instrucciones periódicas para la salvaguardia en su agenda y lo tiene			
D	El Consejo de Administración ha designado un puesto focal para la salvaguardia.			
E	La alta dirección sirve de ejemplo para una conducta apropiada, priorizando las preocupaciones sobre la salvaguardia en las reuniones de dirección y asumiendo la responsabilidad de su prevención.			
F	La dirección coopera con otros departamentos para prevenir la recontratación de agresores.			
G	La dirección se asegura de que se integre la salvaguardia en las herramientas de gestión de rendimiento y supervisión.			
H	Se ha designado un puesto focal dentro de la organización para la aplicación y el seguimiento de actividades de salvaguardia.			
I	Este puesto focal de salvaguardia asiste a las reuniones de coordinación con todos los agentes implicados para garantizar un esfuerzo coordinado en la prevención y la respuesta a las preocupaciones e incidentes relacionados con la salvaguardia.			
J	Se ofrece formación y orientación por escrito sobre prácticas de contratación seguras a las personas responsables de seleccionar y contratar a personal.			
K	Todas las ofertas de trabajo reafirman el compromiso de la organización con el Código de conducta y de proteger a las personas del acoso, la explotación y los abusos.			
L	Los aspirantes a cubrir cargos deben completar formularios de solicitud de empleo en el que deben aportar información sobre condenas penales, motivos de abandono de empleos anteriores y periodos en los que no han estado trabajando.			



M	Durante el proceso de entrevista y contratación, la organización aborda las políticas de personal/relaciones con la comunidad y valora las respuestas de los aspirantes a preguntas relativas a eventuales relaciones sexuales con la comunidad y la vulnerabilidad.			
N	Se sigue un proceso riguroso para el estudio de las referencias, así como un formato y lista de control específicos; además, se formulan preguntas sobre medidas disciplinarias actuales y anteriores.			
O	Todos los contratos de empleo incluyen los principios básicos del Código de conducta, incluida la salvaguardia, o llevan adjunto dicho Código.			
P	Antes de firmar su contrato, se informa expresamente al empleado de las disposiciones relativas a la salvaguardia para asegurarse de que conozca y comprenda sus responsabilidades.			
Q	Se han revisado las descripciones de los puestos de trabajo, los contratos de trabajo y los sistemas de evaluación del rendimiento para gerentes a fin de garantizar una atención adecuada a sus responsabilidades y poder prevenir y responder a las preocupaciones e incidentes relacionados con la salvaguardia.			
TOTAL				

2.3. DESARROLLO DE CAPACIDADES PARA LA GESTIÓN, PERSONAL Y VOLUNTARIOS		😊	😐	😞
A	El Código de conducta está visible y a disposición de todos en las oficinas y zonas operativas.			
B	La organización ha distribuido el Código de conducta a todo el personal en los idiomas correspondientes.			
C	Todo el personal existente ha leído y firmado el Código de conducta y es consciente de las consecuencias de infringirlo.			
D	Se informa a los nuevos empleados y voluntarios sobre el contexto cultural, las dinámicas de género y las relaciones y comportamientos apropiados que se esperan de ellos.			
E	Durante el proceso de iniciación, se explica de forma rigurosa el Código de conducta y el mecanismo de manejo de reportes de salvaguardia a los empleados y voluntarios. Se les da tiempo para debatir y conocer a fondo las políticas y procedimientos. Los empleados y voluntarios acusan formalmente el recibo de las políticas y su aceptación. En el caso de los empleados, los documentos se guardan en su archivo personal.			
F	El gerente es responsable de garantizar que se aplique una estrategia de formación (que abarque a todas las categorías de empleados) para concientizar sobre las dinámicas de género y la interseccionalidad, violencia de género, derechos humanos, prevención y respuesta a la explotación, el acoso y los abusos sexuales, y el Código de conducta.			
G	Todo el personal, especialmente quienes tienen contacto directo con las comunidades, ha recibido formación sobre la explotación y los abusos sexuales y su prevención; además, se les ha instruido sobre los mecanismos de manejo de reportes y las vías de derivación para el apoyo y la asistencia de los supervivientes.			
H	Los puestos focales para la salvaguardia han recibido formación profesional para poder comprender y explicar la salvaguardia, efectuar evaluaciones de riesgo, integrar medidas de salvaguardia en los procesos de contratación y desarrollar vías de derivación y elaboración de reportes.			
I	El personal de Recursos Humanos ha sido instruido para elaborar el contenido de las políticas y procedimientos de salvaguardia y para efectuar las comprobaciones de antecedentes y referencias en relación con la salvaguardia.			
J	La dirección posee un profundo conocimiento de todas las políticas y procedimientos relacionados con la salvaguardia.			
K	El Consejo de Administración ha sido instruido para establecer una cultura segura y desarrollar todas las herramientas que emplea la organización.			
L	Todas las directrices y materiales de referencia sobre la salvaguardia están disponibles en todas las oficinas de la organización (SC, emplazamientos) para que puedan consultarlos los empleados.			
M	Los empleados que pasan un tiempo prolongado y sin supervisión con mujeres y niños reciben una asistencia, asesoramiento y formación especiales en relación con la salvaguardia.			
TOTAL				



2.4. COOPERACIÓN CON COMUNIDADES



A	La organización ha identificado a las distintas partes interesadas con las que trabaja y es consciente de las diferentes necesidades y preferencias en la comunicación, y de las barreras y los medios preferidos para la elaboración de reportes.			
B	La organización ha reforzado los sistemas de comunicación e información para asegurarse de que todas las comunidades con las que trabaja, independientemente de su etnia, sexo, orientación sexual, edad y capacidades, reciba información de la manera adecuada, y que los bienes y servicios sean gratuito y no requieran pago de ningún tipo.			
C	La organización ha divulgado el Código de conducta entre las comunidades con las que trabaja y se ha asegurado de que sus miembros tengan a su disposición ejemplares del mismo (traducido, si es necesario).			
D	La información sobre los mecanismos de manejo de reportes de salvaguardia, y los servicios de asistencia disponibles, en los idiomas correspondientes, está visible y a disposición de las comunidades.			
E	La organización se ha asegurado de que el personal de campo tenga la capacidad para promover y fomentar las normas de rendición de cuentas y el Código de conducta entre las comunidades en sus programas.			
F	La organización promueve la interacción frecuente entre las comunidades y el personal de rango superior.			
G	Hay una política de puertas abiertas para todas las reuniones entre las comunidades y el personal.			
H	Se ha efectuado un análisis de poder interseccional y de género con las comunidades a fin de informar sobre los factores de riesgo específicos de sufrir explotación y abusos sexuales para los grupos vulnerables.			
I	La organización crea las condiciones (espacios y procesos) para que la comunidad determine sus expectativas en cuanto al comportamiento del personal y lo que constituye una infracción en términos de salvaguardia.			
TOTAL				

2.5. LA SALVAGUARDIA EN ASOCIACIONES, CON PROVEEDORES Y CONTRATISTAS



A	Existe un entendimiento común sobre la salvaguardia dentro de la asociación.			
B	Se han establecido redes y colaboraciones con, por ejemplo, organizaciones que trabajan por los derechos de las mujeres, niños, comunidad LGBTI, inclusión, etc. para aprovechar sus conocimientos y recursos en materia de salvaguardia.			
C	El conocimiento sobre las normas sociales y culturales locales, los riesgos y medidas de mitigación en materia de salvaguardia, las leyes vigentes y los servicios de asistencia disponibles, los idiomas y las vías de comunicación preferidas con las comunidades se han reflejado en las políticas y procedimientos.			
D	Las herramientas y materiales sobre la salvaguardia, incluida la asistencia, se comparten entre la Sede Central, las oficinas de campo y las organizaciones asociadas, junto con materiales de orientación y asistencia, donde sea necesario.			
E	Antes de su contratación, se estudia el contacto de los proveedores y contratistas con las comunidades y su capacidad para aplicar las medidas en materia de salvaguardia (por ej., si cuentan con Códigos de conducta, políticas y procedimientos y en qué medida los han aplicado).			
F	Se llevan a cabo comprobaciones de referencias y antecedentes (según corresponda) de los proveedores y contratistas.			
G	Todos los contratos con socios o proveedores de servicios incluyen los principios básicos del Código de conducta como parte del acuerdo.			
H	Se estipula en el contrato que cualquier tipo de violación del Código de conducta por parte del socio o proveedor de servicios puede acarrear la rescisión de dicho contrato.			
I	Todos los socios y proveedores de servicios conocen su responsabilidad de dar a conocer el Código de conducta entre las comunidades con las que trabajan.			
	La organización ha estrechado la colaboración y coordinación entre todos los sectores y socios a la hora de abordar la salvaguardia, haciendo hincapié en las necesidades de los supervivientes, como la gestión de casos, el apoyo, el intercambio de información y el apoyo emocional.			
TOTAL				



2.6. ELABORACIÓN DE PROGRAMAS SEGUROS



A	Se analizan y estudian en profundidad los riesgos y vulnerabilidades (sociales, jurídicos, etc.) para la explotación y los abusos de los distintos segmentos de la comunidad.			
B	Se integran estrategias para reducir riesgos y promover la rendición de cuentas en la planificación de programas y los procesos de evaluación y supervisión.			
C	Los planes operativos de los proyectos incorporan la salvaguardia.			
D	La puesta en marcha de los proyectos no genera oportunidades para aumentar la vulnerabilidad de las comunidades afectadas ni para que dichas comunidades presenten denuncias falsas.			
E	La organización ha efectuado un análisis de poder y género en todos los programas para garantizar una programación y aplicación inclusiva y con perspectiva de género.			
F	La organización garantiza que los bienes y servicios básicos sean adecuados.			
G	La sensibilidad y la concienciación sobre la salvaguardia se integran en todas las actividades de los programas.			
H	La organización ha elaborado mecanismos de derivación para dar apoyo a los servicios de protección infantil y evitar la violencia de género.			
I	Los presupuestos incluyen líneas de financiación para cuestiones relacionadas con la salvaguardia, como el análisis de riesgo, asignación de recursos, consultas con comunidades, formación, respuesta y supervisión.			
J	Se incorpora la salvaguardia como materia de estudio en los procesos de evaluación y supervisión de los programas.			
K	El personal de supervisión interactúa con las comunidades e informa sobre los avances en la prevención y la respuesta a la explotación y los abusos sexuales.			
L	Se efectúan evaluaciones frecuentes de la asistencia (distribución de productos, servicios sanitarios, educación) con la participación significativa de los miembros de las comunidades.			
M	El personal directivo realiza visitas frecuentes al terreno.			
N	La composición de los equipos que realizan las visitas al terreno es igualitaria en género.			
TOTAL				

2.7. ELABORACIÓN Y APLICACIÓN DE MECANISMOS DE MANEJO DE REPORTE DE SALVAGUARDIA



A	La organización ha implantado, en estrecha colaboración con la comunidad en la que trabaja, un mecanismo de manejo de reportes seguro y confidencial destinado al personal y las comunidades que reconoce y aprovecha el trabajo de otros agentes.			
B	Todos los empleados y las comunidades con las que trabaja la organización, independientemente de su cargo y lugar de trabajo, saben dónde pueden informar de una preocupación o incidente relacionados con la salvaguardia.			
C	También se cuenta con medios para presentar reportes anónimos en materia de salvaguardia, como buzones de reclamaciones y líneas telefónicas.			
D	El personal encargado de atender los reportes de preocupaciones o incidentes relacionados con la salvaguardia ha sido instruido para tratar con los informadores, rellenar formularios de derivación y aconsejar sobre los servicios de asistencia disponibles.			
E	Se dispone también de un formulario para recibir incidentes y otro para recibir reportes de preocupaciones.			
F	La organización cuenta con directrices claras y documentadas para reportar preocupaciones e incidentes a la dirección, entre las que se incluye un sistema para eludir la vía de notificación si es necesario.			
G	La organización promueve una cultura y un entorno donde todas las personas sean escuchadas y respetadas como individuos, independientemente de su género, identidad de género, edad, capacidades, etnia, orientación sexual, religión, etc.			
H	Las medidas adoptadas por la organización cuando se informa de una preocupación o incidente relacionados con la salvaguardia son satisfactorias para el superviviente o informador.			
TOTAL				



2.8. RESPUESTA A LOS REPORTES DE SALVAGUARDIA		😊	😐	😞
A	La organización promueve el desarrollo de una cultura que garantice la notificación a niveles superiores y la actuación inmediatas en caso de reportar un abuso.			
B	Las respuestas están centradas en el superviviente; es decir, priorizan las necesidades y deseos del superviviente en el proceso de consulta e investigación de los hechos.			
C	Se cuenta con asistencia para los supervivientes de acuerdo con sus necesidades y deseos (asistencia médica, psicosocial, jurídica y de protección y seguridad), y no está necesariamente vinculada a un reporte formal.			
D	La organización responde a los incidentes y preocupaciones reportados de acuerdo con las directrices documentadas, siguiendo las normas y buenas prácticas.			
E	La organización garantiza que toda la información confidencial sea transmitida de manera correcta y gestionada con la máxima discreción.			
F	La organización se encargará de coordinar la investigación de los hechos, las consultas y las pesquisas con otras agencias cuando sea necesario.			
G	En la organización hay personal con la capacidad y los conocimientos necesarios para encargarse de la investigación de los hechos, las consultas y las pesquisas relativas a las preocupaciones e incidentes relacionados con la salvaguardia, o se cuenta con rutinas implantadas para externalizar esas funciones (incluida la dotación de recursos).			
H	Se cuenta con asistencia administrativa, logística y psicosocial destinada a aquellas personas que realizan consultas o investigaciones para hacer su trabajo correctamente.			
I	La organización informa debidamente a los posibles agresores, informadores, supervivientes y comunidades en cuestión sobre los avances en la investigación de los hechos, las consultas y las pesquisas.			
J	La organización se asegura de que todas las preocupaciones e incidentes tengan un seguimiento adecuado para garantizar que el superviviente reciba la asistencia óptima que necesita.			
K	El personal directivo sabe perfectamente cuándo es necesario reportar un caso a la policía y en qué momento hacerlo.			
L	Siempre se toman las medidas disciplinarias adecuadas contra los agresores.			
TOTAL				

Otras herramientas para la autoevaluación:

- Si busca información sobre el sistema de autoverificación de la Alianza de NHE, puede encontrarla aquí en [Inglés](#).
- Puede acceder a la herramienta de autoevaluación de Keeping Children Safe [aquí en inglés](#).





2.1 Elaboración de políticas y procedimientos

Una cultura de salvaguardia beneficiosa es aquella en la que las políticas y prácticas están alineadas a nivel de toda la organización y se refuerzan entre sí para transmitir el mensaje de que el bullying, la discriminación, el acoso, la explotación y los abusos no se toleran, y que cuenta con procedimientos para garantizar que las preocupaciones se puedan comunicar y abordar como es debido. Con una cultura de la organización así, es más complicado que se produzcan incidentes de salvaguardia sin que sean notificados ni se tomen medidas.

Para la elaboración y aplicación de políticas de salvaguardia es tan importante el procedimiento como el concepto en sí. A continuación, se presenta una serie de políticas de salvaguardia «centrales» y otras políticas asociadas. La composición exacta de las políticas variará en función de cada organización.

Políticas esenciales para la salvaguardia

Política/procedimiento	Propósito	Elementos esenciales
Código de conducta	Describir el comportamiento que se espera del personal.	- Normas, valores y misión de la organización - Normas de comportamiento esperadas (respecto a integridad; prohibición de bullying, acoso, explotación y abusos; defensa de la salud y seguridad de todos; uso de información, activos y recursos; conflicto de intereses; confidencialidad) - Procedimientos y prácticas que debe seguir el personal, e información sobre cómo reportar violaciones del Código de conducta
Política de salvaguardia	Proteger a las personas, especialmente los niños, adultos en riesgo y las comunidades de cualquier daño que puedan sufrir por el contacto con una organización.	- Propósito y objetivo de la política de salvaguardia - Fundamento político y jurídico de la política - Definiciones - Roles y responsabilidades - Mitigación y aplicación - Identificación de preocupaciones - Elaboración de reportes sobre procedimientos y procesos - Políticas de supervisión, revisión y complementarias
Política para la revelación de malas prácticas en el lugar de trabajo	Proteger al informador/denunciante de la victimización en caso de reporte.	- Definición de mala práctica - No victimización del informador/denunciante - Preparación para reportar una preocupación - Vías de notificación en función del contexto - Expectativas de la notificación de los resultados y confidencialidad
Política de reclamaciones	Detallar el compromiso de la organización a la hora de recibir y responder a reclamaciones.	- Definiciones de reclamaciones - Definición de denunciantes (es decir, socios, miembros de la comunidad, miembros de la sociedad) - Cómo efectuar una reclamación
Procedimiento para la gestión de reportes de salvaguardia	Definir el proceso para gestionar los reportes de violación de la política de salvaguardia de la organización.	- Recepción de reportes - Proceso de los reportes - Roles y responsabilidades en la gestión de casos - Asistencia al superviviente - Evaluaciones de riesgos - Pasos siguientes (consultas, derivaciones) - Gestión de consultas (en caso necesario) - Toma de decisiones basada en la consulta - Cierre del caso



Políticas asociadas

Existen también otras políticas que se implementan para respaldar una cultura de salvaguardia positiva:

- **Política de género/diversidad/inclusión** - que puede incluir objetivos, principios, prioridades organizativas y programáticas en el lugar de trabajo, asignación de recursos, comunicación externa, dotación de personal y contratación, etc.
- **Política de disciplina/reclamación** - que detalla los procedimientos formales e informales de la organización para hacer frente a conductas indebidas que no constituyen violaciones de la salvaguardia.
- **Política anti-bullying y anti-acoso** - que incluye definiciones del acoso y el bullying y detalla procedimientos de notificación formales e informales.
- **Política de no discriminación** - que detalla la prohibición de la discriminación en una serie de ámbitos y las políticas de la organización para abordar esta cuestión en las prácticas de contratación y administración.

Buenas prácticas para la elaboración de políticas

- **Recuperar lo básico.** Elaborar políticas puede parecer algo muy técnico, pero es fundamental conectar estos procesos a las cuestiones básicas en las que una política intenta ayudar. Entre las preguntas que se pueden formular:
 - ¿Cómo se toman las decisiones?
 - ¿Cómo participa el personal?
 - ¿Cuáles son las relaciones de poder entre los distintos grupos (personal internacional; personal nacional; voluntarios de la comunidad; personal y voluntarios de organizaciones asociadas)?
 - ¿Existen medios genuinos para que las comunidades o el personal eleven críticas a la organización?
 - ¿Qué nos dice la cultura de la organización? ¿Se permite algún tipo de comportamiento informal que socave los procesos formales?
- **Llevar a cabo un análisis jurídico en el país.** En aquellos casos en los que la legislación del país donde se está trabajando sea distinta a la del país de la organización (por ej., edad de consentimiento, legislación laboral, leyes relativas al comercio sexual y la homosexualidad), por lo general, prevalecen las leyes del país de trabajo, salvo que contravengan algún tratado de la ONU. A la hora de elaborar una política, revise los tratados que ha firmado el país en cuestión y especifique con qué leyes y/o tratados cumplen las políticas de la organización.
- **Hacer de la elaboración de políticas un proceso participativo.** Para que las políticas sean relevantes y asimiladas en la organización, no debe subestimarse la importancia del personal, los socios y las comunidades que ayudan a elaborar, revisar y cuestionar las políticas de la organización. Un análisis del contexto, el idioma y la cultura debería sustentar las políticas relevantes a nivel local. Para elaborar la política, es recomendable iniciar una consulta con el personal para concienciarlo sobre la importancia de la salvaguardia y pedir su aportación para el contenido de la política. Procure hacer circular el borrador y pida sus opiniones antes de finalizar la política.
- **Supervisar los avances.** Diseñe un plan de aplicación para identificar las carencias a la hora de aplicar la salvaguardia, y medidas para resolver esas carencias. Procure que el plan sea revisado y actualizado con frecuencia.

Recursos/referencias esenciales:

- Puede acceder a la lista de control de ONG de la Alianza de NHE para la elaboración o revisión de códigos de conducta [aquí en inglés](#).
- Puede acceder al Manual de referencia rápida para la aplicación de PEAS de la Alianza de NHE, que define los elementos y pasos clave para formular una política efectiva, [aquí en inglés](#).
- Puede acceder a una plantilla detallada de procesos de la International Development Alliance escocesa para la elaboración de una política de salvaguardia [aquí en inglés](#).
- Puede acceder a las plantillas para políticas de salvaguardia de Bond [aquí en inglés](#).



Ejemplo de caso: Coordinadora ONGD (España) y el proceso para la elaboración de indicadores comunes

En el año 2019, ayudada por la Comisión del Código de Conducta y el Grupo de trabajo para la transparencia y la buena gobernanza, la plataforma revisó su Código de conducta a fin de incluir y aclarar medidas para la salvaguardia. A lo largo del tiempo, la plataforma ha desarrollado también una herramienta de transparencia y buena gobernanza para los miembros, que incluye 79 indicadores hasta la fecha. Tras más de un año de deliberaciones entre los miembros, en 2019 se añadieron tres nuevos indicadores de relevancia para la salvaguardia.

Estos indicadores incluyen (1) el requerimiento de que las organizaciones tengan su propio Código de conducta y (2) un canal de denuncia. Asimismo, (3) es necesario formar un Grupo de Respuesta para la Salvaguardia que responda ante las reclamaciones. Se han mejorado los protocolos para la comunicación de los resultados de los reportes de salvaguardia dentro de la organización/asamblea/Consejo de Administración. Los avances sobre estos indicadores se publican anualmente en un informe que se comparte también con los miembros. Se espera que estos indicadores se apliquen a partir de 2019 y que empiecen a incluirse en los informes desde 2020 en adelante.

Aunque son mejoras importantes, todavía se necesita integrar una perspectiva de género en todos los niveles, como en las políticas y en conexión con las cuestiones de liderazgo. Es necesario aprovechar los conocimientos generados con los programas sobre violencia de género para poder prestar una mejor asistencia a los supervivientes. Es un trabajo que está aún en curso.





2.2 Responsabilidades sobre la salvaguardia

Aunque la salvaguardia es responsabilidad de todos, no se debe subestimar la importancia de los cargos dirigentes a la hora de elaborar una buena cultura de salvaguardia dentro de cada organización. Una cultura de salvaguardia saludable³ es aquella en la que:

- Los derechos y la protección de todos los niños y adultos implicados en el trabajo de la organización, o que se benefician del mismo, son la principal prioridad, por encima de cualquier otra consideración.
- El personal y las comunidades están y se sienten seguros y valorados durante su implicación con la organización.
- Las personas saben a quién acudir con sus inquietudes y confían en que se les va a oír y escuchar, con repercusiones profesionales o personales.
- La organización se esfuerza en adoptar los más altos estándares en todas las áreas de la salvaguardia, en lugar de conformarse con los estándares mínimos para cumplir con la legislación..
- Proteger a los grupos vulnerables siempre es más importante que proteger a la organización.

○ Los equipos directivos pueden desempeñar una función esencial en la salvaguardia de la organización a la hora de :⁴

- Contratar al director adecuado y asegurarse de que la cultura de la organización se incluya en su revisión de rendimiento y objetivos.
- Asegurarse de que la misión, visión y valores de la organización sean sólidos y prioricen la salvaguardia.
- Tener una actitud inclusiva y diversa con una participación significativa de todos sus miembros.
- Aprobar una estructura ejecutiva adecuada que incluya el nombramiento de puntos focales para la salvaguardia.
- Interactuar activamente para promover una cultura de la organización sólida.
- Designar a un punto focal para la salvaguardia en el Consejo de Administración.
- Contar con la salvaguardia como punto permanente en la agenda.
- Asegurarse de que la organización adopte una estrategia centrada en los supervivientes.

○ La dirección (superior) puede mostrar su compromiso con buenas prácticas de salvaguardia asegurando que:

- Se establezcan políticas sólidas e inclusivas y se revisen continuamente.
- Se establezcan procedimientos, como para el manejo de reportes, y que se entiendan correctamente
- Todos los nuevos empleados reciban formación sobre la política de salvaguardia en su proceso de iniciación.
- Existan mecanismos para aportar comentarios.
- El trabajo de salvaguardia cuente con los recursos adecuados para la formación y la asistencia a los supervivientes.
- Se asigne el tiempo suficiente al personal para que trabaje en la salvaguardia.
- Cooperen con otros para facilitar la transparencia y evitar la recontratación de agresores.
- Se integre la salvaguardia en las herramientas de gestión del rendimiento y la supervisión.
- Se apliquen medidas para la salvaguardia dentro de su área de responsabilidad.
- Se realice una gestión y un seguimiento adecuados de las cuestiones de salvaguardia.

○ Es recomendable designar puntos focales para la salvaguardia que tengan cargos relativamente superiores. Estas son algunas de sus funciones:

- Concienciar/formar al personal, las partes interesadas y las comunidades.
- Documentar quién ha firmado la política de salvaguardia y el Código de conducta y quién ha recibido cada tipo de formación relacionada con la salvaguardia.
- Recibir reportes de salvaguardia y coordinar la respuesta.

³ Adaptado de la [plantilla de procesos de la International Development Alliance escocesa para la elaboración de una política de salvaguardia](#).

⁴ Adaptado del recurso de Bond [Buena gobernanza para la salvaguardia](#).



○ **Entre las responsabilidades del equipo de Recursos Humanos para la salvaguardia tenemos que:**

- Aplicar las medidas necesarias a la hora de reclutar a nuevos empleados y voluntarios, como por ejemplo:
 - Hacer referencia a la salvaguardia en las descripciones de los puestos de trabajo.
 - Comprobar debidamente las referencias.
 - Obtener, según corresponda, registros de antecedentes penales.
 - Procurar que los nuevos empleados conozcan la política de salvaguardia y el Código de conducta y los firmen.
 - Procurar que todos los empleados y voluntarios sigan un proceso de iniciación.
- Procurar que todos los empleados y voluntarios reciban una formación relevante para sus responsabilidades de salvaguardia y (cuando corresponda) una formación de repaso anual sobre la salvaguardia.

○ **El personal de programas debe asegurarse de que las comunidades conozcan** (véase también la sección 2.4 de Cooperación con comunidades):

- Las normas de conducta que se esperan de los empleados.
- La política de salvaguardia.
- Cómo reportar preocupaciones e incidentes.

○ **Todo el personal debe:**

- Firmar el Código de conducta de la organización, que incluye la salvaguardia
- Cumplir con la política de salvaguardia, el Código de conducta y las políticas relacionadas (por ej., género/inclusión).
- Reportar preocupaciones a través del mecanismo de manejo de reportes sabiendo que no habrá represalias.

📍 **Recursos/referencias esenciales**

- Puede acceder al recurso Buena gobernanza para la salvaguardia, de Bond, [aquí en inglés](#).
- Puede acceder al Compromiso de la dirección de InterAction [aquí en inglés](#).
- Puede acceder al Manual de referencia rápida de PEAS de la Alianza de NHE [aquí en inglés](#).
- Puede acceder a la Guía del sistema de integridad de Partos [aquí en inglés](#).
- Puede acceder a una plantilla de procesos de la International Development Alliance escocesa para la elaboración de una política de salvaguardia [aquí en inglés](#).
- Puede acceder al Sistema de revelación de mala conducta entre organismos [aquí en inglés](#).
- Puede acceder a un folleto del personal de ACNUR sobre cómo reportar preocupaciones de EAS [aquí en inglés, francés, árabe y español](#).
- Puede acceder a una muestra de los Términos de referencia para los puntos focales de PEAS en el país [aquí en inglés](#), y puede acceder a un ejemplo de Términos de referencia para una red de PEAS en el país [aquí en inglés](#).





Ejemplo de caso: Coordination SUD (Francia) lleva a cabo un análisis de poder y género de las reuniones del Consejo de Administración.

En Coordination SUD, la Comisión sobre género lleva a cabo un ejercicio para observar desde la perspectiva de género las interacciones entre los directivos durante sus reuniones. Miembros de esta comisión estarán presentes en las reuniones del Consejo de Administración y emplearán una tabla de observación (con diversos indicadores y criterios). Esta herramienta está diseñada para comprobar la idea de que las desigualdades de poder en las interacciones personales tienen correlación con el género.

Estas observaciones se efectuarán durante un periodo prolongado (varias reuniones del Consejo de Administración) para poder identificar tendencias significativas. Los datos recolectados durante el periodo de observación se irán sumando para elaborar un informe de diagnóstico y observación general de las posibles desigualdades de poder (concientización). Posteriormente, se propondrán mecanismos a los directivos (procesos prácticos) para corregir estas desigualdades.





2.3 Desarrollo de capacidades para la dirección, personal y voluntarios

Es importante mantener procesos continuos de formación y desarrollo de capacidades sobre la salvaguardia para las personas que trabajan en la organización o en asociación con ella. El desarrollo de capacidades para la salvaguardia ofrece a las organizaciones la oportunidad de centrarse en sus valores y principios fundamentales para darlos a conocer y que todo el mundo los comprenda y asimile dentro de la organización.

Vincular el desarrollo de capacidades para la salvaguardia con temas más generales como los derechos humanos, género, violencia de género, poder, consentimiento, inclusión e interseccionalidad, ayuda a garantizar que la salvaguardia no se entienda sobre todo como un área técnica de trabajo, sino como un requisito fundamental para la calidad, el desarrollo transparente y las prácticas humanitarias.

¿Quién necesita saber qué?

- **Todos los empleados y voluntarios:** La salvaguardia es relevante para todo el personal, desde la dirección hasta los voluntarios. La formación sobre fundamentos de la salvaguardia debe incluir:
 - Conducta esperada.
 - Consecuencias de la violación del Código de conducta.
 - Cómo reportar preocupaciones sobre la salvaguardia.
 - Cómo responder ante reportes de preocupaciones e incidentes de salvaguardia en función del puesto de cada uno.
- **Puntos focales para la salvaguardia:** Cuando sea posible los puestos focales designados deberán recibir formación profesional para poder:
 - Comprender y explicar la salvaguardia.
 - Evaluar los riesgos operativos y para la programación que puede suponer el trabajo de una organización y proponer medidas de mitigación adecuadas.
 - Integrar medidas de concienciación sobre la salvaguardia en los procesos de contratación.
 - Crear vías de notificación y derivación sobre la salvaguardia mediante una comprobación de calidad y asignación de los proveedores de servicios adecuados.
- **Equipo de Recursos Humanos:** Desempeña una función esencial para la salvaguardia. Dependiendo del nivel de preparación para la salvaguardia en una organización, el equipo de Recursos Humanos puede necesitar lo siguiente para el desarrollo de capacidades:
 - Proponer a la dirección que refuerce los sistemas internos de salvaguardia.
 - Contenido relacionado con la salvaguardia para la política y los procedimientos.
 - Participación en sistemas comunes de verificación de referencias.
- **Gerentes y Consejo de Administración:** La formación puede venir bien a la hora de generar un aprendizaje mutuo y oportunidades para compartir experiencias sobre liderazgo en la salvaguardia. La formación sobre salvaguardia para la dirección y la gobernanza debe promover un conocimiento exhaustivo de:
 - Evaluación y mitigación de riesgos.
 - El mecanismo de manejo de reportes, incluida la posibilidad de eludir vías de notificación en ciertos casos y lo que eso supone en la práctica (especialmente en oficinas pequeñas).
 - La función del Consejo de Administración a la hora de establecer una cultura segura y cómo implantar una cultura de la organización, así como la salvaguardia, en su agenda.
 - Supervisión de todas las herramientas empleadas para medir el nivel de preparación de la organización en términos de salvaguardia.



Buenas prácticas para el desarrollo de capacidades en la salvaguardia:

- **Reconocer sensibilidades y ofrecer apoyo:** Tenga presente que algunas de las personas que están recibiendo cursos de formación o de desarrollo de capacidades para la salvaguardia pueden haber sufrido experiencias personales de bullying, acoso, explotación o abusos. Sea prudente, hable de las advertencias sobre temas sensibles y, si es posible, tenga presentes en las sesiones de formación a personas que puedan ofrecer asistencia psicológica; también puede incluir información de contacto con recursos de este tipo en los materiales de comunicación y formación.
- **Emplear múltiples canales de comunicación:** Pueden emplearse materiales de concienciación, como carteles y folletos, para recordar el Código de conducta a los empleados. Incluya la salvaguardia en las comunicaciones sobre los valores y principios de la organización; por ejemplo, en presentaciones públicas, ofertas de empleo y firmas de correo electrónico. Plántese pedir a los participantes de eventos en línea y presenciales que se comprometan a cumplir un Código de conducta.
- **Aprovechar el aprendizaje entre organizaciones:** Cooperar en comunidades de prácticas o grupos de trabajo y aprovechar las fortalezas de las distintas organizaciones con conocimientos específicos sobre la salvaguardia puede ayudar a mejorar la calidad del trabajo entre organizaciones.
- **iNo bajar la guardia!** La rotación de personal y los traslados temporales de los voluntarios requieren la creación de un buen registro que indique quién ha recibido formación, así como un calendario flexible que pueda adaptarse a los continuos cambios en las necesidades de formación. Es necesario facilitar cursos de repaso anuales para garantizar que los conocimientos estén actualizados.

Recursos/referencias esenciales

- El curso de Fundamentos de la salvaguardia, de la Humanitarian Leadership Academy, para aquellas personas que trabajan en el sector humanitario y de desarrollo, y que se centra en el trabajo en un contexto de campo. Este curso en línea de una hora es gratuito y entrega a los inscritos una insignia digital una vez completado. Puede acceder al curso [aquí en inglés, árabe, francés y español](#).
- El Quebec Committee on Women and Development ha preparado diversos recursos de concienciación y formación relacionados con la violencia sexual, la comunidad LGBTI y la interseccionalidad. Puede acceder a los recursos [aquí en francés](#).
- Puede ver el cartel de PEAS de World Vision para el personal [aquí en inglés](#).
- Puede acceder al Curso para formadores sobre violencia de género de UNICEF: explotación y abusos sexuales [aquí en inglés](#).





Ejemplo de caso: Plataforma Portuguesa das ONGD (Portugal) está en pleno proceso para que la plataforma establezca una herramienta de autoevaluación para sus miembros.

El trabajo de la plataforma para elaborar un Código de conducta comenzó en 2011, con una ronda de talleres variados, y fue aprobado en la Asamblea General de 2017. A partir de 2020 será obligatorio que los miembros de la plataforma tengan un Código de conducta. En 2018 se celebró un taller de formación sobre Salvaguardia y códigos de conducta, y la Plataforma Portuguesa está planteando métodos que permitan extender su apoyo a sus miembros para que el desarrollo de capacidades en la organización siga avanzando en la materia.

Al mismo tiempo, ha desarrollado una herramienta de control para la supervisión con el fin de implantar el Código de conducta en las organizaciones afiliadas. El Grupo de Trabajo de Ética desarrolló un borrador de esta herramienta, que fue revisado por los miembros. El siguiente paso consistirá en realizar una serie de pruebas de la herramienta, seguido de los comentarios del Consejo de Administración. Después de estos pasos, una vez escuchados los comentarios, la herramienta estará preparada para ser presentada a todos los miembros en la Asamblea General y empezará a distribuirse para su uso. En ese momento, el grupo de trabajo de Ética organizará un taller con todos los miembros para aclarar cualquier duda y explicar cómo aplicar la





2.4 Cooperación con comunidades

El modo que tienen las organizaciones de interactuar con las comunidades en el contexto humanitario y de desarrollo varía, y el modo concreto de implicar a las comunidades en la salvaguardia variará de un contexto a otro. En cualquier circunstancia, es fundamental que las comunidades con las que trabajan las organizaciones conozcan:

- Sus derechos.
- Las normas de conducta de los empleados.
- Mecanismos para la elaboración de reportes.
- Servicios de asistencia disponibles.

Buenas prácticas para la cooperación con comunidades para la salvaguardia

○ Identificar a las partes interesadas

- ¿Quiénes son las partes interesadas y en qué se diferencian sus vulnerabilidades? Piense en cuándo, dónde y cómo se han vuelto más vulnerables los grupos al acoso, la explotación y los abusos, y priorice las necesidades.
- ¿Piense en los distintos grupos con los que trabaja: ¿en qué se diferencian sus necesidades de comunicación (por ej., edad, capacidades, ubicación, etc.)?

○ Consultar a la comunidad

- La salvaguardia es un tema sensible por diversos motivos. Colabore con las comunidades para identificar formas efectivas de comunicar este tema y asegúrese de que el personal conozca las particularidades culturales relativas a la comunicación.
- Trabaje con la comunidad para llegar a un entendimiento consensual en cuanto a las normas de comportamiento esperadas del personal y determinar qué constituye una violación de la salvaguardia.
- Investigue con las personas y los grupos de la comunidad las barreras potenciales y los medios preferidos para reportar las preocupaciones e incidentes.
- Asegúrese de que los grupos más excluidos de la comunidad sean escuchados.

○ Comunicar de manera efectiva

- Con los datos de la consulta a la comunidad en la mano, estudie cómo transmitir los mensajes principales de su política y procedimientos de salvaguardia de un modo que se ajuste a su cultura, y que tenga en cuenta la edad, el idioma nativo, los índices de alfabetización, el acceso a medios digitales, etc. Considere el uso de diversas herramientas, como carteles, folletos, teatro o redes sociales.
- Tenga en cuenta que el modo de redactar las políticas es un idioma en sí mismo: las políticas suelen ser poco específicas para abarcar así varios escenarios. Emplee ejemplos concretos y definidos conjuntamente de los comportamientos que constituyen una violación de la salvaguardia y explique cómo se pueden reportar.
- Incluya siempre información sobre los servicios de asistencia disponibles.

○ No provocar daño

- El acto de reportar una preocupación o incidente relacionados con la salvaguardia no debe poner nunca en riesgo al informador, el superviviente o ninguna otra persona. En este sentido, es necesario contar con un mecanismo de manejo de reportes bien establecido en el momento de explicar a las comunidades la salvaguardia y los medios para reportar (véase la sección 2.7 de Elaboración y aplicación de mecanismos de manejo de reportes).

📍 Recursos/referencias esenciales

- Puede acceder al informe de InterAction sobre «El idioma y la cultura de la PEAS» [aquí en inglés](#).
- Puede acceder al «Manual de referencia rápida para la aplicación de PEAS» de la Alianza de NHE [aquí en inglés](#).



2.5 La salvaguardia en asociaciones, con proveedores y contratistas

Toda organización es responsable de garantizar que las comunidades y el personal no sufra ningún daño por parte de la organización ni sus programas a lo largo de la cadena de aplicación; es decir, que la salvaguardia sea generalizada. En una época donde la estrategia de asociación es una modalidad de programación cada vez más asimilada, esta responsabilidad se vuelve más compleja debido a las normas socioculturales, marcos legales, dinámicas de poder desiguales, asignación de recursos y proximidad con las comunidades, entre otros motivos.

Cooperación para garantizar altos estándares de salvaguardia en asociaciones

- **Tenga en cuenta la fortaleza relativa de cada socio, identifique y resuelva las carencias**, ya sean de capacidad, herramientas, recursos, redes, etc.
- **Cree un entendimiento común sobre la salvaguardia dentro de la asociación.** Aunque el término salvaguardia puede resultar desconocido para muchos, el concepto de mantener la seguridad de las comunidades y el personal no lo es.
- **Evite definir la salvaguardia como un área de cumplimiento principalmente.** Al plantearla así nos arriesgamos a crear una cultura de marcar casillas en lugar de sistemas efectivos y bien diseñados que puedan asimilar las organizaciones y comunidades, y que promuevan una cultura de salvaguardia basada en valores.
- **Las organizaciones locales están bien situadas para comprender los riesgos para la salvaguardia y las medidas de mitigación.** Aproveche ese conocimiento de las normas socioculturales, idiomas y medios preferidos para comunicarse con las comunidades, conocimiento de los marcos legales y los servicios de asistencia disponibles a la hora de trabajar para elaborar políticas y procedimientos adecuados a nivel local.
- **Cree una cultura de organización propicia** donde el respeto, la inclusión y la rendición de cuentas sean los valores principales de sus operaciones.
- **Comparta herramientas y materiales** entre sedes centrales, oficinas de campo y organizaciones asociadas, así como orientación y asistencia cuando sea necesario.
- **Establezca redes para aprovechar los conocimientos y los recursos.** Facilite la colaboración con organizaciones que defienden los derechos de las mujeres y la perspectiva de género, organizaciones de protección infantil, organizaciones LGBTI, organizaciones que trabajan con discapacidades, y organizaciones que trabajan en otros campos de exclusión, así como redes y mecanismos para la salvaguardia en el país.
- La salvaguardia es un área de trabajo muy sensible. **Preste ayuda asesorando en conversaciones difíciles** cuando sea necesario; por ej., trabajando en definiciones conjuntas, como la de una cultura de salvaguardia saludable.
- **Tenga presente que las organizaciones pequeñas pueden necesitar** más tiempo para preparar estrategias de salvaguardia que estén en línea con las expectativas de los donantes.
- **Trabaje en colaboración con otras organizaciones intercambiando herramientas y recursos, haciendo que la salvaguardia sea un campo de colaboración y no de competición.**
- Diseñe y supervise líneas estratégicas, políticas y planes de acción en relación con la salvaguardia junto con organizaciones asociadas a nivel nacional.



- **Proponga una financiación multianual, más directa y predecible para las organizaciones asociadas** por parte de los donantes para cubrir los gastos de la salvaguardia a largo plazo.

Cooperación con proveedores, contratistas y consultores para la salvaguardia

La relación entre una organización y sus socios puede ser muy distinta a la que mantiene con los proveedores, contratistas y consultores con los que trabaja la organización. Esta última relación puede ser más transaccional, y probablemente de menor duración, de modo que las posibilidades de emprender procesos de gran calado sobre la salvaguardia son menores. Igualmente, sigue siendo fundamental que todos los proveedores, contratistas y consultores conozcan los altos estándares para la salvaguardia y trabajen de acuerdo con los mismos. Las medidas siguientes pueden servirle de guía:

- **Evaluar las compañías y consultores potenciales.** Antes de iniciar el proceso de contratación, evalúe los proveedores, contratistas y consultores por su contacto con otras partes interesadas y por su capacidad para aplicar medidas en materia de salvaguardia. Verifique si disponen de Códigos de conducta, políticas y procedimientos, y en qué medida se han aplicado. Puede verificar las referencias y, en los casos que corresponda, los antecedentes de las personas. Todo ello le ayudará a decidir si debe trabajar con una persona o compañía y qué asistencia ofrecerle.
- **Consolidar la salvaguardia en acuerdos contractuales.** Prepare contratos para proveedores, contratistas y consultores que incluyan los requisitos de salvaguardia y los compromisos (en caso necesario) para ayudar a la compañía a cumplir los requisitos. Incluya una opción para que los proveedores, contratistas y consultores firmen su política y Código de conducta. Este proceso debería ir acompañado de una minuciosa sesión informativa.
- **Prestar apoyo para cumplir las normas.** Estudie la mejor estrategia posible para ofrecer formación a los proveedores, contratistas y consultores (especialmente en los casos donde estas entidades tengan contacto con las comunidades), teniendo en consideración el contexto y los recursos disponibles. Si es viable, incluya al personal de los proveedores, contratistas y consultores en los cursos de formación de personal de la organización.
- **Supervisar e intercambiar información.** Acuerde con los proveedores, contratistas y consultores la manera de intercambiar información sobre la salvaguardia, incluidos informes de avances en la aplicación de medidas de salvaguardia, y la manera de reportar a su organización las preocupaciones y los incidentes relacionados con los proveedores, contratistas y consultores.



Recursos/referencias esenciales

- Puede acceder al documento Salvaguardia en asociaciones de éxito: una declaración para el cambio, de Bond, [aquí en inglés](#).
- Puede acceder al Manual de referencia rápida para la aplicación de PEAS de la Alianza de NHE [aquí en inglés](#).
- Nota explicativa de World Vision: Puede acceder al documento Aplicación de normas de protección infantil a empleados y subcontratistas de personas y empresas contratadas [aquí en inglés](#).





Ejemplo de caso: SeedChange (Canadá) está en proceso de definir una alineación de valores en sus asociaciones

SeedChange posee un amplio historial de cooperación gracias a socios en emplazamientos remotos. La organización empezó a estudiar en mayor profundidad la salvaguardia cuando ciertas situaciones empezaron a plantear riesgos y desafíos. Esto los ha llevado a reevaluar sus estrategias de contratación de socios. SeedChange busca cada vez más alinear los valores e incluir un discurso feminista: que la explotación y los abusos sexuales son inaceptables es un hecho, y constituye un interés mutuo para la intervención de la organización y el socio.

SeedChange se enorgullece de mantener relaciones de larga duración y de trabajar con una auténtica estrategia de asociación. Puede resultar complicado cambiar asociaciones de larga duración que están funcionando bien en la agricultura, pero no en el marco de la violencia de género. Puede que no tengan el bagaje, las técnicas o los conocimientos necesarios. Se hace necesario encontrar puntos de partida.

El gobierno de Canadá cuenta con una política internacional de asistencia feminista que aborda la cuestión de la violencia sexual y de género. La teoría del cambio subyacente en los programas que se están elaborando es la idea del cambio cultural que lleva a la prevención de la violencia sexual. **SeedChange busca socios técnicos sólidos, pero también se preocupa por la cultura y los valores a nivel de toda la organización.** ¿Está asimilada e integrada la prevención de la violencia sexual o se entiende sobre todo como una cuestión de marcar casillas? ¿Cómo se pueden evaluar estos compromisos de un modo provechoso? Se trata de un cambio importante. SeedChange busca ahora organizaciones que vean la agricultura como una herramienta para el cambio cultural.





2.6 Elaboración de programas seguros

Conocer los riesgos y las vulnerabilidades a la hora de diseñar y aplicar programas seguros es una de las medidas preventivas clave para la salvaguardia. Estas medidas dependen del contexto y son específicas para cada caso. Estas son algunas de las preguntas más importantes a la hora de realizar evaluaciones y diseñar programas:

Conocer los riesgos y las vulnerabilidades

- ¿Cuáles son las características de las partes interesadas con las que trabaja la organización que las hacen más vulnerables a la explotación y los abusos sexuales? Por ejemplo, ¿carecen de identidad legal o se criminaliza su orientación sexual?
- ¿Cuándo y dónde son vulnerables las distintas partes interesadas? ¿Quién está encargado de cada tarea? ¿Hay suficiente información sobre las experiencias vividas por las partes interesadas? ¿La organización o sus programas están acentuando las vulnerabilidades? ¿Cuáles son los puntos ciegos?
- ¿Cuáles son las características de las actividades del programa que pueden aumentar el riesgo para las partes interesadas y el personal? ¿Los productos y servicios que se proporcionan son adecuados, suficientes y predecibles? ¿Puede negarse la gente a las actividades?
- ¿Cómo participan las partes interesadas a la hora de determinar los criterios específicos de cada contexto de lo que constituye una violación de la salvaguardia?

Abordar los riesgos identificados a través de un diseño y supervisión

- ¿Se ha incorporado la concientización y la comunicación sobre la salvaguardia en las actividades del programa o proyecto?
- ¿Se dispone de herramientas de control para que las partes interesadas expresen si les parece seguro el programa o proyecto? ¿Han experimentado, presenciado o escuchado que la aplicación del programa o proyecto haya aumentado los daños o abusos? ¿Qué ayudaría a prevenir que esto ocurra en el futuro?
- ¿Conocen las partes interesadas sus mecanismos de manejo de reportes? ¿Han reportado alguna preocupación a través del mecanismo? ¿Se sentirían cómodas haciéndolo? ¿Cómo pueden reportar las partes interesadas una vez que haya finalizado el proyecto o la presencia sobre el terreno de su organización?
- ¿Se han adaptado o rediseñado aquellos programas o proyectos que suponen un riesgo para la salvaguardia? ¿Los diseños, ciclos de proyectos y presupuestos tienen la flexibilidad necesaria para ello?
- ¿Cómo se puede poner en contacto a los supervivientes con los servicios disponibles? ¿Cuáles son las estructuras de asistencia para los casos de violencia de género en la región o país donde trabaja la organización? ¿Cuáles son los mecanismos de protección infantil y los servicios de asistencia relacionados para la derivación a nivel local y nacional?

Elaboración de presupuestos para programas seguros

- ¿Se incluyen en el presupuesto del programa o proyecto los gastos relativos a análisis de riesgos, asignación de recursos, concienciación y consulta con partes interesadas, formación sobre salvaguardia, respuesta y control?
- Para los financiadores, ¿cómo se comunican las necesidades de las partidas presupuestarias en materia de salvaguardia a los posibles beneficiarios de subvenciones? ¿Qué asistencia técnica puede ofrecerse?



Recursos/referencias esenciales

- Puede acceder al Manual de referencia rápida para la aplicación de PEAS de la Alianza de NHE [aquí en Inglés](#).
- Puede acceder a las Directrices del IASC para la integración de las intervenciones contra la violencia de género en la acción humanitaria aquí en [Inglés](#), [árabe](#), [francés](#) and [español](#).



Ejemplo de caso: El Consejo Fiyiano de Servicios Sociales (FCOSS) respecto a la innovación de trabajar con plataformas de distrito.

El Código de rendición de cuentas del FCOSS se ha empleado para impulsar una mejora de las normas entre los miembros y el personal de la secretaría a nivel de distrito y nacional. Se ha programado una revisión del código para 2020, pues el gobierno espera que el FCOSS elabore un Código de conducta para los agentes humanitarios de las OSC.

Dado que el FCOSS ha pasado de la aplicación directa de actividades a convertirse en una plataforma de coordinación para los miembros, la organización ha establecido medios para unir a miembros y personal en redes a nivel de distrito. Las plataformas de distrito de los miembros cuentan con sus propios comités y el FCOSS les ha asignado un funcionario. Se estableció la obligación de que cada plataforma de distrito contara con salas de chat en línea que incluyeran al director ejecutivo y otro cargo superior, así como a su funcionario responsable. Las plataformas en línea para el debate entre las doce plataformas de distrito, que incluyen a personal y miembros del Consejo de Administración, son un medio excepcional para fomentar el debate sobre la gobernanza y el intercambio mutuo.

Esta estrategia se puso a prueba en 2019 con buenos resultados, pero se identificó la necesidad de nuevas competencias dentro del FCOSS para mejorar la coordinación. Se encuentra en una fase temprana, pero ya se observan indicios, como la denuncia de un posible fraude en 2019, de que el sistema puede funcionar.

La mejora de las relaciones y el estudio de nuevos puntos de partida potenciales en el contexto del cierre del espacio cívico son algunos de los factores que han contribuido a este éxito. Las medidas adoptadas inciden también en la credibilidad de la plataforma a los ojos de las organizaciones donantes, ya que la plataforma está aumentando activamente su base de miembros y dándoles apoyo. Se espera que todo este modelo - trabajar a nivel subnacional y concentrarse exclusivamente en la coordinación - pueda replicarse en otras plataformas.





2.7 Elaboración y aplicación de mecanismos de manejo de reportes

El uso de mecanismos eficientes para el manejo de reportes ayuda a prevenir preocupaciones e incidentes, o a responder en caso de que se produzcan, pues sirven para dar a conocer las políticas y el manejo de reportes de salvaguardia, detectar daños de forma temprana, reducir la impunidad y responder rápidamente para evitar daños mayores.

Cada organización tendrá necesidades distintas a la hora de preparar y aplicar un mecanismo de manejo de reportes. El tamaño y el ámbito de la organización, sus políticas y procedimientos, las particularidades de su entorno de trabajo, la naturaleza de sus programas y su historial y práctica en la gestión de las aportaciones de las partes interesadas; todos ellos son factores a tener en cuenta a la hora de preparar un mecanismo de manejo de reportes, revisar un mecanismo ya existente o participar en un mecanismo conjunto.

Generar confianza mediante comentarios

Uno de los mayores desafíos que presenta cualquier mecanismo de manejo de reportes es ganarse la confianza de las personas para que lo usen; confianza en que se les va a escuchar, en que habrá una respuesta adecuada en la gestión de su reporte, y de que no se les va a victimizar por denunciar. Para ello, las organizaciones tienen la responsabilidad de demostrar una cultura de respeto, rendición de cuentas y transparencia en sus operaciones y en su forma de gestionar la rendición de cuentas y los comentarios a nivel general. A continuación, se presenta una serie de principios de buenas prácticas para garantizar que los mecanismos de rendición de cuentas sean accesibles, provechosos y efectivos. Son principios que pueden aplicarse en todo el conjunto de las organizaciones, operaciones y programas:

Principio básico	Preguntas a formular
Específico para este contexto	- ¿Cuáles son las normas culturales y de género que afectan a la transparencia? - ¿Quiénes son las personas y los grupos excluidos con los que se debe consultar? - ¿Cómo puede la organización gestionar consultas de un modo que promueva el debate abierto? - ¿Cuáles son las barreras para la presentación de reportes? - ¿Cuál es la situación operativa/jurídica que puede afectar a la seguridad y a la disposición para presentar reportes? - ¿Existe algún mecanismo ya implantado sobre el cual se pueda trabajar? - ¿Existen múltiples canales para presentar reportes? - ¿Qué puede hacer la organización para que los canales sigan siendo vigentes y adecuados? - ¿Qué defensores de los grupos excluidos hay para contactar y aprender de ellos?



Inclusivo y accesible	- ¿Qué ayudaría a superar las barreras para la presentación de reportes? - ¿Qué puede hacer la organización para que el mecanismo sea accesible, seguro y fácil de usar? - ¿Cómo se pueden preparar mecanismos de manejo de reportes tanto proactivos como reactivos?
Empoderamiento	- ¿El mecanismo está centrado en el superviviente? - ¿Aborda este mecanismo las dinámicas de poder entre la organización y la comunidad o de dentro de la comunidad que pueden influir en la presentación de reportes?
Cierre sistemático del círculo	- ¿Existe un mecanismo eficiente y de confianza para efectuar comentarios a nivel general? - ¿Cómo puede garantizar la organización que se mantenga la confidencialidad, que la respuesta sea oportuna, que las consultas sean efectivas y transparentes y que la comunicación sea justa y coherente? - ¿Cómo se canalizan los comentarios en el diseño del programa?
Responsabilidad colectiva	- ¿Cómo puede el sector asumir una mayor responsabilidad colectiva? - ¿Cómo puede garantizarse una derivación efectiva? - ¿Cómo se puede coordinar en ausencia de un mecanismo de coordinación formal?
Imparcial	- ¿Existe algún canal paralelo o alternativo?
No provocar daño	- ¿Cómo puede garantizar la organización que se respete la confidencialidad y que el superviviente o denunciante no sea víctima de estigmas, represalias o venganzas?

Elementos básicos de un mecanismo de manejo de reportes de salvaguardia

Es necesario establecer un mecanismo documentado para el manejo de reportes de salvaguardia. En la tabla siguiente se enumeran los elementos básicos que componen un mecanismo de manejo de reportes de salvaguardia completo.⁵ Esta tabla no se ha ordenado de manera lineal, de modo que los elementos puedan conectarse en un organigrama adaptado a lo que ya existe y que pueda emplearse para la comunicación tanto interna como externa.

Gama de mecanismos de presentación de reportes	Sistemas para eludir la vía de notificación	Plazo de acción	Clasificar los reportes entrantes
Priorizar los reportes	Documentar	Punto focal/equipo de salvaguardia	Toma de decisiones de alto nivel
Plan de acción	Protección inicial	Asistencia médica	Asistencia de salud mental y psicosocial
Autoridades legales	Evaluación inicial del reporte	Investigación de hechos y consulta	Medida disciplinaria
Comentarios y comunicación	Comentarios y reportes sobre donantes	Coordinación y colaboración entre organismos	Cierre de casos y aprendizaje en la organización

⁵ Adaptado de Bond (2019): [20 elementos básicos: conjunto de herramientas para consolidar el manejo de reportes de salvaguardia](#).



Consideraciones básicas a la hora de elaborar y aplicar un mecanismo de manejo de reportes de salvaguardia

○ Definir el ámbito del mecanismo de manejo de reportes de salvaguardia

- ¿Qué tipo de incidentes se encarga de gestionar? Aunque el mecanismo puede tratar casos generales de mala conducta (por ej., fraude), el manejo de los casos de salvaguardia será distinto.
- ¿Qué zona geográfica abarca?
- ¿Qué organizaciones se incluyen en este medio? ¿Las organizaciones asociadas tendrán sus propios mecanismos? ¿Van a emplear mecanismos conjuntos? Si se trata del mecanismo de su organización, ¿cómo va a procesar los comentarios sobre su socio?
- ¿Se incluyen reportes remitidos por fuentes internas y/o externas?
- ¿Qué otros mecanismos hay conectados a este organigrama de manejo de reportes?

○ Determinar los mecanismos existentes para el manejo de reportes a nivel comunitario y nacional a fin de valorar las preferencias en su uso y los puntos de colaboración. Asimismo, definir las conexiones con otros mecanismos de manejo de reportes ya existentes entre organismos.

○ Determinar los marcos jurídicos, incluidos los requisitos para la presentación de reportes, definiciones de infracciones, riesgos para los supervivientes, testigos y agresores si los casos se denuncian ante la policía.

○ Determinar los mecanismos de asistencia a supervivientes en el país, que incluye derivaciones y prestación de asistencia psicosocial, servicios médicos por parte de profesionales sanitarios cualificados, asistencia jurídica, asistencia para la reintegración en la escuela y/o el acceso a formación para la vida diaria y prestación de atención básica.

○ Elegir el nombre del mecanismo con precaución, en colaboración con las partes interesadas locales. La elección de términos como «reclamación», «reporte» o «queja» puede afectar a la disposición para presentar reportes a través del mecanismo.

○ Decidir, tras consultar con las partes interesadas, los medios para recibir los reportes. Pueden ser líneas de atención telefónica, SMS, reuniones de la comunidad, designación de puntos focales de la comunidad, centros de atención, día de puertas abiertas en la oficina, etc. Es muy importante ofrecer varios canales distintos. Dado que se trata de un tema muy sensible, es poco probable que se empleen canales «visibles». Hay una mayor probabilidad de que se comuniquen las preocupaciones si los reportes se pueden presentar de un modo seguro y adecuado.

○ Aprovechar una buena gobernanza y un liderazgo efectivo. El manejo de reportes de salvaguardia debe estar a cargo de un Consejo de Administración que:

- Sea diverso y se sirva de una serie de técnicas, experiencias y conocimientos para funcionar de manera efectiva.
- Emplee procesos de toma de decisiones fundados, rigurosos, oportunos y delegados.
- Establezca y supervise los sistemas de control, gestión y evaluación de riesgos.
- Mantenga una organización basada en la transparencia y la rendición de cuentas.

○ Asignar responsabilidades a la hora de desarrollar capacidades en la organización. La salvaguardia es responsabilidad de todos, pero el Consejo de Administración y la alta dirección deben asegurarse de que los distintos cargos posean las técnicas, la capacidad y los conocimientos necesarios para trabajar con los más altos estándares de salvaguardia de acuerdo con sus áreas respectivas de responsabilidad (véase la sección 2.2 Responsabilidades sobre la salvaguardia y 2.3 Desarrollo de capacidades para la dirección, personal y voluntarios)

○ Procedimientos operativos estándar (POE) relativos al manejo de preocupaciones sobre la salvaguardia (para más información, consulte la sección 2.8 Respuesta a los reportes de salvaguardia).

○ Garantizar una dotación de recursos adecuada, lo que incluye una infraestructura física, formación del personal, concientización y sostenibilidad tras la marcha de la organización.

○ Probar, supervisar y evaluar los mecanismos. Observar cambios en la manera de utilizar el mecanismo por parte de los usuarios. Buscar opiniones de manera proactiva e informar a las comunidades de un contacto



Recursos/referencias esenciales

- Puede acceder al recurso de Bond sobre principios para generar confianza [aquí en inglés](#).
- Puede acceder al conjunto de herramientas de Bond para afianzar el manejo de reportes de salvaguardia [aquí en inglés](#). Puede acceder a una serie de casos asociados con el conjunto de herramientas [aquí en inglés](#).
- Puede acceder al material del curso de InterAction para establecer un mecanismo de reclamaciones para la comunidad [aquí en inglés](#).
- Puede acceder a la Guía de mejores prácticas del IASC, la OIM, Save the Children y ACNUR sobre Mecanismos interinstitucionales de denuncia comunitaria para PEAS aquí en [Árabe](#), [inglés](#), [francés](#) and [español](#).



Ejemplo de caso: AwazCDS-Pakistan respecto al desarrollo y el funcionamiento de su mecanismo de manejo de reclamaciones.

Para AwazCDS-Pakistan, el trabajo sobre la salvaguardia ha evolucionado a partir del trabajo sobre el principio de No provocar daño. Tras la aprobación en 2010 de la Ley sobre Acoso Sexual en el Trabajo, tanto el gobierno como el sector privado establecieron comités y mecanismos de reclamaciones en relación con este tema, así como defensores a nivel federal y provincial. Por su parte,

AwazCDS desarrolló un Mecanismo de respuesta ante reclamos. Desde la creación del MRA en 2013, 32 casos se han gestionado a través de este sistema en los últimos cinco años, aunque la mayoría de ellos estaban relacionados con solicitudes de ayudas de emergencia y solo tres tenían que ver con el acoso. Esto ha abierto el debate sobre cuestiones relacionadas con la salvaguardia en la sociedad en general. En el periodo 2017-18, AwazCDS-Pakistan decidió establecer una política independiente e inclusiva sobre la salvaguardia. La organización se tomó su tiempo para elaborar la política, en un proceso que se prolongó casi dos años. Ahora hay procedimientos operativos estándar relativos a la corrupción, el acoso y la intimidación, así como mecanismos de reclamos con distintos canales, como correo electrónico y una línea telefónica. Los puntos focales registran cada caso, uno por parte de la organización y otro del Consejo de Administración,

y ambos están designados en dicha política. El órgano arbitral está formado por tres personas: el director de programa, el punto focal y el responsable de Recursos Humanos. Este organismo valora las reclamaciones, dirige las investigaciones y comparte los resultados con la dirección. Si la dirección está implicada en el caso, el Consejo de Administración ocupa su lugar.





2.8 Respuesta a los reportes de salvaguardia

Cuando una organización reciba un reporte o se le haga llegar una preocupación relativa a la salvaguardia, deberá iniciarse un proceso documentado para determinar el procedimiento adecuado a seguir. Si no existe aún, **el primer paso será definir procedimientos escritos para responder ante la recepción de un reporte**. Estos procedimientos deberán incluir información sobre cómo:

- **Recibir y registrar un reporte.** Los reportes se pueden recibir por⁶ varios medios distintos.
 - Si el reporte se recibe en persona, los puntos focales deben estar preparados para:
 - Escuchar y empatizar con la persona. Tranquilizar a la persona, expresarle respeto y transmitirle que son conscientes de la gravedad de la situación. Recordarle los pasos del procedimiento y la confidencialidad que pueden esperar.
 - Preguntarle quién, cuándo, dónde y qué, pero **no por qué** ha ocurrido algo.
 - Repetir lo que el informador les ha contado para demostrarle que comprenden la situación.
 - Informar al personal correspondiente dentro de un plazo especificado (normalmente 24 horas).
 - A la hora de recibir y registrar un reporte, deberá indicarse quién es el informador y cuál es la preocupación o incidente que ha propiciado el reporte, dónde y cuándo ha ocurrido, si había más personas allí, y cómo contacta de nuevo con el informador.
 - Las preocupaciones, rumores o declaraciones de testigos deberán registrarse en un reporte para realizar un seguimiento posteriormente.
- **Valorar cómo proceder con un reporte, considerando:**
 - Si hay suficiente información disponible para realizar un seguimiento del mismo.
 - Si el reporte se refiere a una violación de la política de salvaguardia de la organización.
 - Si el reporte implica a alguna persona menor de 18 años de edad (lo cual requiere asesoramiento experto).
 - Revise sus obligaciones a la hora de informar a los organismos correspondientes cuando reciba un reporte de salvaguardia, ya sean organizaciones de financiación, redes/organismos centrales y/u órganos estatutarios.
- **Designar roles y responsabilidades en la gestión de casos**
 - El principal responsable en la toma de decisiones debe ser un cargo superior que no esté implicado de ninguna manera en el caso.
 - En caso de producirse incidentes de salvaguardia graves, sería recomendable convocar un comité consultivo con el responsable de la toma de decisiones, la persona que recibió el reporte (como el punto focal o el gerente), el responsable de Recursos Humanos y el asesor en materia de salvaguardia (o equivalente), si lo hay.
- **Prestar a los supervivientes la asistencia que necesiten/soliciten**
 - Este apoyo puede incluir, entre otras cosas, cuidado o asesoramiento psicosocial, asistencia médica, protección o seguridad (por ej., el traslado a un lugar seguro).
 - La asistencia debe prestarse, aunque el reporte no haya sido investigado aún.
 - **Todas las decisiones sobre la asistencia deben delegarse en la persona superviviente.** Es importante que el proceso sea flexible y responda a las necesidades y los deseos de la persona superviviente.
 - Es fundamental no tener restricciones de tiempo para la presentación de los reportes.
- **Evaluar los riesgos de protección para las partes interesadas**
 - Inicie de inmediato una evaluación de riesgos para determinar si existen riesgos actuales o potenciales para cualquiera de las partes interesadas implicadas en el caso y elabore un plan de mitigación en caso necesario.
 - Tenga presente que cada superviviente puede tener necesidades distintas. Los supervivientes LGBTI pueden tener inquietudes específicas en cuanto a la protección dependiendo de las normas sociales y los marcos jurídicos imperantes.



- Es posible que los niños no se identifiquen como supervivientes, o que ni siquiera sean conscientes de lo que es un abuso. Puede que haya ciertos requisitos obligatorios para la presentación de reportes que vayan en contra de los deseos de un niño. Esta es una dificultad añadida en aquellos escenarios donde no se han establecido sistemas de protección infantil. La decisión sobre presentar un reporte externo a las autoridades locales se tomará teniendo en cuenta los intereses de los niños supervivientes y los adultos con discapacidades, así como el principio de No provocar daño.⁷
- También es necesario tener en consideración la protección de los derechos humanos del potencial agresor antes de derivar el caso a las autoridades locales.
- Continúe actualizando con frecuencia el plan de evaluación y mitigación de riesgos a lo largo del caso y una vez finalizado el mismo. Continúe actualizando con frecuencia el plan de evaluación y mitigación de riesgos a lo largo del caso y una vez finalizado el mismo.

○ **Decidir los pasos siguientes** (por ej., no tomar más medidas; una consulta formal; medida disciplinaria inmediata o derivación a las autoridades locales).

- Si es necesaria una investigación, identifique los recursos (humanos, financieros y de conocimientos).
- Si el reporte se refiere a personal de otra organización, los procesos disciplinarios no son aplicables. No obstante, los contratos con una empresa pueden rescindirse debido a la conducta de su personal, y pueden explorarse más vías para llevar a cabo una investigación.
- Si es necesaria una consulta formal, deberá estar a cargo de profesionales experimentados y cualificados en línea con las normas correspondientes para que sea un proceso confidencial, de acuerdo con el principio de No provocar daño. Si no hay nadie en su organización con la cualificación y formación necesarias, considere la inclusión de recursos externos para este proceso.⁸

○ **Tomar decisiones respecto al resultado de la investigación de los hechos/consulta/informe de investigación**

- Las decisiones que afecten al posible agresor deben tomarse de acuerdo con las políticas y procedimientos vigentes para abordar malas conductas de personal.
- Si en alguna de las fases del proceso se sospecha de una actividad delictiva, el caso deberá ser remitido a las autoridades relevantes, salvo que ello suponga un riesgo para cualquiera de los implicados en el caso. En este caso, el responsable de tomar decisiones y el resto de los cargos superiores deberán determinar cómo proceder.

○ **Concluir el caso**

- Documente todas las decisiones que se tomen respecto al caso de un modo claro y confidencial.
- Guarde toda la información relativa al caso de manera confidencial y de acuerdo con la política de la organización y la ley local de protección de datos.
- Registre los datos despersonalizados relativos al caso para que formen parte de los requisitos de presentación de reportes de la organización (por ej., para el Consejo de Administración y los donantes y para que sirvan de aprendizaje para tratar casos futuros).

En todas las fases del manejo de reportes es fundamental que se apliquen las medidas de confidencialidad adecuadas. La información solo se comparte respetando estrictamente el principio de «necesidad de conocimiento».

📍 **Recursos/referencias esenciales**

- 5
- Puede acceder al conjunto de herramientas de Bond para afianzar el manejo de reportes de salvaguardia aquí en [Inglés](#). Puede acceder a la plantilla de procedimientos para gestionar los reportes de salvaguardia aquí en [Inglés](#).
 - Las Directrices de la Alianza de NHE para investigaciones, disponibles para su descarga [aquí en árabe](#), [Inglés](#), [francés](#) y [español](#).
 - Puede acceder a información sobre los cursos de formación de la Alianza de NHE [aquí en Inglés](#). Ya ha organizado anteriormente cursos de formación como el de «Investigaciones de PEAS para gerentes».
 - Puede acceder al recurso de bolsillo conjunto Directrices y área de responsabilidad sobre la violencia de género y cómo apoyar a las personas supervivientes de la violencia de género (si no cuenta con estructuras de apoyo para casos de violencia de género en su región) aquí en [Inglés](#), [francés](#), [español](#), [árabe](#), [turco](#) and [birmano](#).

⁷ IASC. 2016. 'Guía de mejores prácticas sobre Mecanismos de interinstitucionales de denuncia comunitaria: protección contra la explotación y los abusos sexuales', p. 68

⁸ La Alianza de CHS cuenta con una plantilla de Investigadores cualificados y ofrece formación para investigaciones de PEAS.



Ejemplo de caso: CILONG (Chad) y la función de las plataformas en la asistencia a los supervivientes

En Chad, varias organizaciones cuentan con sus propios sistemas de salvaguardia. En los casos graves, la información pasa por la plataforma y esta presta asistencia como enlace con los agentes nacionales e internacionales necesarios. Se han establecido diversas medidas de prevención, como una alerta y un grupo de protección. Una de las medidas clave de CILONG ha sido el traslado de los defensores de los derechos humanos en riesgo, a través de una red que defiende casos de violaciones de derechos humanos, y que va más allá de los miembros de la organización de la plataforma. Entre 2017 y 2019 han trasladado a defensores de los derechos humanos en varias ocasiones a países vecinos, como Camerún, Burkina Faso y Francia gracias al apoyo de sus socios. Este proceso pone de manifiesto la importancia de la cooperación internacional y de la sinergia de los distintos agentes que deben trabajar juntos para la protección de los supervivientes.

En un caso, la plataforma ayudó a organizar el traslado y a garantizar la protección personal de un defensor de los derechos humanos que estaba en peligro. La confidencialidad era fundamental y el proceso se gestionó correctamente. La plataforma ha participado en diversas conversaciones con las autoridades y socios técnicos y financieros para tratar el tema de la protección de los defensores de los derechos humanos. Se trata de un trabajo que exige una gran cantidad de recursos, pues el gasto estimado de trasladar y mantener a un defensor de los derechos humanos ronda las 4000 libras (incluido el traslado local e interurbano, alquiler, comunicación, comidas y asistencia médica).



3

Hacer que funcione

Esta parte de la guía se centra en cómo crear un entorno propicio que permita llevar a cabo con éxito las iniciativas de salvaguardia y donde la dotación adecuada de recursos sea un componente importante.

Este apartado explica también la función singular que pueden desempeñar las plataformas de la sociedad civil para aprovechar las iniciativas de salvaguardia con sus miembros, así como en diálogos más generales en representación del sector. Las plataformas de la sociedad civil pueden ayudar a sus miembros y asegurarse de que los sistemas vigentes estén bien diseñados, sean efectivos y se basen en valores.

3.1 Recursos

Dotación de recursos adecuada para el trabajo de salvaguardia - ¿qué se puede abarcar?

Las estructuras de financiación y la disponibilidad de recursos pueden incidir directa o indirectamente en los riesgos para la salvaguardia, el nivel de preparación y la capacidad de respuesta ante las preocupaciones e incidentes. Pese a que cada organización tiene necesidades diferentes, a continuación se incluye una lista con los gastos básicos para trabajar según los estándares de la salvaguardia y que deben ser incluidos en el presupuesto.

- **Elaboración de políticas y procedimientos y otras herramientas.** Se incluye la inversión de tiempo y dinero en la contextualización, traducción y adaptación de los recursos existentes.
- **Tiempo dedicado por el personal** para la elaboración y aplicación de sistemas de salvaguardia.
- **Consultas a la comunidad** en materia de riesgos, mecanismos de presentación de reportes y estrategias de comunicación.
- **Respuesta a la persona superviviente.** Gastos de asistencia médica, psicosocial, jurídica y otros gastos.
- **Desarrollo de capacidades** (lo que incluye conocimiento sobre cuestiones, políticas y procedimientos de salvaguardia), formación de repaso y asesoramiento.
- **Externalización de determinadas funciones**, como líneas telefónicas, asesoramiento para la salvaguardia, investigación de hechos o consultas. Este puede ser el caso de organizaciones pequeñas con una capacidad interna limitada.
- **Infraestructura física** (por ej., refugios seguros) y gastos de asistencia (por ej., transporte y comunicaciones).





Aprovechar al máximo los recursos

Aunque hay cosas para las que se necesita externalización, el sector puede adoptar estrategias de innovación y colaboración para aprovechar al máximo los recursos a la hora de trabajar, como por ejemplo:

- **Compartir información sobre oportunidades de financiación** entre las organizaciones.
- **Compartir y traducir recursos** (como plantillas de políticas, recursos de formación, listas de control, entre otros).
- **Colaborar entre las organizaciones**, con derivaciones cuando sea necesario.
- **Trabajar con abogados voluntarios** para llevar a cabo un estudio legal o ayudar en una investigación.
- **Crear un plan asegurador a nivel de todo el sector** para financiar el manejo de reportes de salvaguardia.

En lo que se refiere a los gastos de financiación para investigaciones sobre salvaguardia, el IASC ha establecido un fondo administrado por la Oficina de Coordinación de Asuntos Humanitarios de las Naciones Unidas (OCHA ONU) para conceder subvenciones rápidas a entidades del IASC que carecen de medios para investigar, a fin de apoyar las investigaciones de casos de EAS y denuncias de acoso sexual. Estos fondos pueden emplearse para:

- Contratar a personal investigador o encargar una investigación
- Remunerar a un proveedor de servicios de investigación
- Financiar gastos de investigación complementarios, como viajes o servicios de traducción en el país de investigación



Recursos/referencias esenciales

- Puede acceder a información sobre el Fondo para investigaciones sobre acoso, explotación y abusos sexuales del IASC/OCHA [aquí en inglés](#). El formulario de solicitud está [disponible aquí](#).
- Puede acceder al conjunto de herramientas de Bond para afianzar el manejo de reportes de salvaguardia [aquí en inglés](#).





3.2 Aprovechar las iniciativas en materia de salvaguardia: la función de las plataformas de ONG



Ejemplo de caso: Estrategia de Bond (Reino Unido) para respaldar el desarrollo de capacidades entre los miembros

Bond pone a disposición de los miembros recursos, herramientas y guías de gran utilidad. La idea es aprovechar materiales existentes en lugar de crear recursos propios, salvo que se identifique alguna carencia. Bond ofrece también cursos de formación, capacitación interna a medida incluida, y genera oportunidades de participación para los miembros, como eventos, talleres y seminarios, a fin de reunir al sector y compartir experiencias y aprendizajes sobre la salvaguardia.

Bond dispone de una comunidad de prácticas, una plataforma en línea que sirve de foro donde los miembros pueden formularse preguntas. Organiza habitualmente reuniones en línea y profundiza en temas específicos con la contribución de miembros y expertos. Dado que muchos de los miembros de Bond son de pequeña envergadura, Bond suele invitar a organizaciones pequeñas que trabajan bien la salvaguardia para que compartan sus experiencias y conocimientos con todos los miembros.

Al ser organizaciones basadas en la afiliación, las plataformas de ONG desempeñan una función singular en el apoyo a las iniciativas colectivas del sector para la salvaguardia a nivel local, regional, nacional e internacional. Cuando se aprovechan las iniciativas de salvaguardia dentro de sus áreas respectivas de influencia, los recursos dan más de sí, se puede mejorar la calidad de las iniciativas, y es posible mantener las múltiples conversaciones que se necesitan tanto dentro como fuera del sector. Las plataformas del sector ostentan una posición idónea para mediar en conversaciones con los donantes y, a través de los medios, con el público para desarrollar las capacidades y promover el compromiso con las normas aceptadas de común acuerdo.



Cuestión	Acción clave	Preguntas a formular
Conocer y satisfacer las necesidades de salvaguardia de los miembros	Realizar sondeos para conocer mejor las necesidades de salvaguardia de los miembros.	- ¿Hay algún área concreta de la salvaguardia donde se necesite más apoyo? - ¿Qué función debe desempeñar la plataforma?
	Awareness raising with member organizations.	- ¿Hay algún área concreta de la salvaguardia donde se identifiquen carencias de concienciación y conocimientos?
Trabajar de manera colectiva con los miembros	Reunir a los miembros y generar un entendimiento común para la salvaguardia.	- ¿Es posible unificar el lenguaje y las definiciones?
	Redactar o revisar Códigos de conducta para miembros o plataformas.	- ¿Qué puede hacer la plataforma para asegurarse de que los miembros trabajen de un modo acordado? - ¿Qué pueden hacer las organizaciones para mantener la responsabilidad sobre esta cuestión y promover además la rendición de cuentas colectiva?
	Establecer grupos de apoyo mutuo y comunidades de prácticas para trabajar en áreas concretas de la salvaguardia y compartir experiencias.	- ¿Hay alguna carencia en la orientación que se pueda resolver para beneficiar al sector?
Desarrollar la capacidad de y con los miembros	Compartir guías, herramientas, recursos y otras informaciones esenciales con miembros en sitios web y bibliotecas de recursos; proporcionar formación y organizar eventos, conferencias, seminarios y talleres para miembros para compartir aprendizajes y conocimientos.	- ¿Qué conocimientos existen dentro de la comunidad de miembros (por ej., organizaciones centradas en perspectiva de género/niños/LGBTI/ discapacidades) y cómo se pueden aprovechar? - ¿Qué buenas prácticas se pueden compartir y desarrollar?
Elaborar, recopilar y compartir información y recursos	Estudiar la legislación relevante (formal e informal) para asegurarse de que los mecanismos de manejo de reportes respeten los marcos jurídicos del país.	- ¿Cuáles son los requisitos obligatorios para la presentación de reportes? - ¿Cuáles son las definiciones de delitos sexuales, físicos y emocionales? ¿Cuáles son las repercusiones legales si se presentan casos? - ¿Cuáles son los riesgos para los supervivientes, testigos y agresores si se denuncia un caso a la policía local? - ¿Cuáles son los mecanismos tradicionales de justicia? ¿Es adecuado acudir a estos mecanismos tradicionales y trabajar con ellos?
	Determinar los mecanismos existentes de respuesta y presentación de reportes.	- ¿Qué mecanismos (formales e informales; estructuras a nivel comunitario, de distrito y nacionales) están ya en uso? ¿Cómo pueden aprovecharse o adaptarse estos mecanismos? - ¿A quién se incluye y a quién se excluye en cada mecanismo? - ¿Cómo pueden elaborarse mecanismos inclusivos?
	Intercambiar información con los miembros sobre los mecanismos de asistencia a supervivientes en el país, que incluye derivaciones y prestación de asistencia psicosocial, servicios médicos por parte de profesionales sanitarios cualificados, asistencia legal, asistencia para la reintegración en la escuela y/o el acceso a formación para la vida diaria y prestación de atención básica (incluidos botiquines de higiene y dignidad, ropa, etc.).	- ¿Qué organizaciones feministas, con perspectiva de género y experimentadas existen (que puedan prestar este tipo de asistencia y/o tengan acceso a información relacionada)?
	Traducir recursos esenciales de salvaguardia para hacerlos más accesibles para los miembros.	- ¿Existen oportunidades para cooperar con otras plataformas y compartir y/o intercambiar recursos para la traducción?
	Elaborar plantillas de políticas en función del contexto, con notas sobre el proceso, para que puedan adaptarlas los miembros.	- ¿Hay disponibles plantillas de buenas prácticas que se puedan usar como puntos de partida?
	Facilitar el acceso a la plantilla de expertos, instructores e investigadores (divulgar información u organizar una plantilla específica para el país o la región).	- ¿Hay conocimientos disponibles en el país? - ¿Puede permitirse la plataforma el desarrollo de estos conocimientos?



Representar al sector	Abogar por ir más allá de las políticas y abordar cuestiones más generales de cultura, desigualdad y desequilibrios de poder para hacer frente a los problemas subyacentes que pueden provocar incidentes de salvaguardia.	- ¿Cómo puede participar el sector en conversaciones a nivel nacional sobre la igualdad de género y la violencia sexual y de género y los movimientos relacionados como #metoo?
	Trabajar con los donantes para determinar unos requisitos unificados de salvaguardia a fin de reducir la carga administrativa y burocrática para los miembros.	- ¿Cómo puede cooperar el sector de manera proactiva con los donantes para garantizar que se cumplan las normas sin una carga administrativa excesiva?
	Dialogar con los donantes sobre la necesidad de dotar de recursos el trabajo de salvaguardia.	- ¿Cuál es el costo real de aplicar normas de salvaguardia en un contexto específico?

Recursos/referencias esenciales

- Puede acceder a la Guía del sistema de integridad de Partos [aquí en inglés](#).
- Puede encontrar el artículo de Bond sobre la función de las plataformas del sector en las prácticas de salvaguardia aquí en [inglés](#), [francés](#), [español](#) y [portugués](#).





RECONOCIMIENTOS

Esta guía ha sido elaborada por Annami Löfving para el Grupo de trabajo para la salvaguardia de Forus. Soufia Galand ha prestado su ayuda durante el proceso. Joyce Soares (Forus) ha coordinado el trabajo.

Se constituyó un equipo de trabajo para supervisar el proyecto. Este grupo se ha encargado de dirigir el desarrollo general de la guía. Sus miembros son: Joyce Soares (Forus); Andrew May y Franziska Schwarz (Bond), Brigitte Demers (Digna), Rita Leote y Luciana Almeida (ONGD), Timothy Odion (NNNGO), Zia Rehman (AwazCDS-Pakistan) y Soshana Hashmie (InterAction).

La autora desea manifestar su agradecimiento a los representantes de las siguientes organizaciones y plataformas por compartir sus opiniones y conocimientos sobre diversos aspectos de la salvaguardia: Asia Development Alliance (ADA, Asia); Asociación Chilena de ONG (ACCIÓN, Chile); Voluntary Action Network India (VANI, India); Plataforma Portuguesa das ONGD (PPONGD, Portugal); Centre d'information et de liaison des ONG (CILONG, Chad); Lithuanian NGDO Platform (Lituania); Cooperation Committee for Cambodia (CCC, Camboya); Coordinadora de ONGD (España); Finnish Development NGO (FINGO, Finlandia); SomaliaNGO Consortium (Somalia); Nigerian Network for NGOs (NNNGO, Nigeria); The Pacific Islands Association of Non-Governmental Organisations (PIANGO, Pacífico); Fiji Council of Social Services (FCOSS, Fiyi); AwazCDS-Pakistan; Alianza ONG (República Dominicana); InterAction (EE UU); Bond (Reino Unido); y SeedChange (Canadá).

Nos gustaría agradecer a ANONG (Ecuador), por su apoyo en la revisión de la versión en español.

Observaciones

La salvaguardia es un campo que evoluciona rápidamente y donde se genera un aprendizaje mutuo de manera continua. Forus recibe con satisfacción y alienta todo tipo de observaciones sobre este recurso. Vamos a promover el diálogo.



La financiación del proyecto ha sido aportada por la Unión Europea, la Agencia Francesa de Desarrollo, (AFD) y Digna (el Centro Canadiense de Conocimientos para la Prevención de la Explotación y los Abusos Sexuales, un programa de Cooperation Canada, financiado por Global Affairs Canada (GAC).

El contenido de esta publicación es responsabilidad exclusiva de Forus y en ningún caso puede considerarse que refleje las opiniones de quienes han prestado apoyo financiero.

 <http://forus-international.org>
 contact@forus-international.org
 @Forus_Int
 Forus international

