A stylized, colorful illustration of a diverse group of people. The figures are rendered in various colors and are partially overlapping, creating a sense of a community or a group of individuals. The background is a gradient of yellow and green.

ENFOQUE CENTRADO EN LA  
VÍCTIMA/SOBREVIVIENTE PARA  
LA PROTECCIÓN CONTRA LA  
EXPLORACIÓN, EL ABUSO Y EL  
ACOSO SEXUAL EN EL SECTOR  
DE LA COOPERACIÓN

# AGRADECIMIENTOS

El presente documento fundacional se elaboró en el marco del proyecto Cerrando la Brecha de Rendición de Cuentas para Fortalecer el Apoyo a las Víctimas/Sobrevivientes de SEAH en el Sector de la Cooperación, con el apoyo del Ministerio de Asuntos Exteriores de los Países Bajos.



Un agradecimiento especial a los colegas de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), Safeguarding Resource and Support Hub (RSH), el Ministerio de Asuntos Exteriores de los Países Bajos y los colegas de CHS Alliance.

Redacción: Lucy Heaven Taylor y Martina Brostrom

Diseño y maquetación: GoAgency.co.uk

## CHS Alliance

NGO Humanitarian Hub, La Voie-Creuse 16, 1202 Ginebra, Suiza [info@chsalliance.org](mailto:info@chsalliance.org)  
[www.chsalliance.org](http://www.chsalliance.org) +41 (0)22 788 16 41.

© Todos los derechos reservados. Los derechos de autor de este material pertenecen a la Alianza CHS. Puede reproducirse con fines educativos, incluidos la formación, la investigación y las actividades programáticas, siempre que se reconozca a la Alianza CHS y se le proporcionen, con antelación, los detalles del uso previsto. Para citar elementos de este informe en otras publicaciones, traducirlo o adaptarlo para su uso, se debe obtener autorización previa por escrito del titular de los derechos de autor escribiendo a [info@chsalliance.org](mailto:info@chsalliance.org).

# ÍNDICE

04 ↗  
RESUMEN EJECUTIVO

07 ↗  
INTRODUCCIÓN

09 ↗  
METODOLOGÍA

14 ↗  
ENFOQUE CENTRADO EN LA  
VÍCTIMA/SOBREVIVIENTE:  
DEFINICIONES

12 ↗  
PROPÓSITO Y PÚBLICO OBJETIVO  
LO QUE NO ABARCA ESTE  
DOCUMENTO

13 ↗  
DE LA VICTIMIZACIÓN A LA  
REPARACIÓN: ETAPAS CLAVE

0. IDENTIFICACION DE LA VICTIMA	15
1. REVELACIÓN	18
2. MECANISMOS DE DENUNCIA	25
3. MANEJO DE LA DENUNCIA Y GESTIÓN DEL CASO	34
4. REMISIÓN A SERVICIOS DE APOYO	42
5. INVESTIGACIÓN	46
6. TOMA DE DECISIONES INSTITUCIONALES	52
7. REPARACIÓN Y COMPENSACIÓN	55

60 ↗  
CONCLUSIÓN

61 ↗  
MARCO CENTRADO EN  
LA VÍCTIMA/SOBREVIVIENTE

65 ↗  
GLOSARIO

## RESUMEN EJECUTIVO

La explotación, el abuso y el acoso sexual (SEAH) reflejan una de las mayores deficiencias en materia de rendición de cuentas en el sector de la Cooperación. Los casos de SEAH tienen su origen en la desigualdad de género y de poder y constituyen un abuso de poder por parte de actores humanitarios (personal de organizaciones humanitarias y personal asociado) contra las comunidades a las que pretenden servir.

Desde 2018, ha habido un aumento en la voluntad social y política de abordar los casos de SEAH en el marco de la asistencia humanitaria y del Desarrollo. Durante este tiempo, el concepto de enfoques centrados en la víctima/sobreviviente para la protección contra la explotación, el abuso y el acoso sexual (PSEAH) se ha convertido en una prioridad. Dicho enfoque puede contribuir a mejorar los procesos y resultados para las víctimas/sobrevivientes, superar barreras, garantizar la rendición de cuentas y restablecer la confianza pública en el sistema de la Cooperación.

La práctica actual de PSEAH que ha surgido de los procesos de cumplimiento se ha desarrollado a menudo en función de las necesidades de la organización, y no desde la perspectiva de la víctima/sobreviviente, como punto de partida. Y aunque en el sector existen definiciones de lo que constituye un enfoque centrado

en la víctima/sobreviviente, hay pocas formulaciones de lo que ello podría significar en la práctica.

Un proyecto plurianual de la Alianza CHS, financiado por el Ministerio de Asuntos Exteriores de los Países Bajos, escuchó a víctimas/sobrevivientes de SEAH, con el fin de diseñar mecanismos de rendición de cuentas que funcionen para ellas. La primera fase de este proyecto se centró en la realización de una revisión a nivel nacional, junto con una investigación de acción participativa (véase el glosario), que constituye la base de este documento fundacional.

El presente documento adopta un enfoque holístico e innovador, centrado en la perspectiva y el recorrido de la víctima/sobreviviente, que abarca desde la identificación como víctima hasta la reparación. A partir de ello, plantea cómo podría concretarse un Marco centrado en la víctima/sobreviviente para abordar los casos de SEAH en una organización humanitaria o de Desarrollo y cómo puede ser puesto en práctica por los actores de la Cooperación.



El presente documento adopta un enfoque holístico e innovador, centrado en la perspectiva y el recorrido de la víctima/sobreviviente, que abarca desde la identificación como víctima hasta la reparación.

## HALLAZGOS

Este documento fundacional concluyó que, si bien la revelación puede ser una vía fundamental para acceder al apoyo, la protección y la reparación de una víctima/sobreviviente de SEAH, aún existen muchas barreras para denunciar. A nivel individual, estas barreras incluyen el temor a reacciones sociales negativas, a que se pongan en duda los testimonios y a perder el control y la preocupación de que la revelación conlleve a la pérdida de poder, autonomía y oportunidades. Se constató que las barreras para denunciar se cruzan con factores como la raza, la etnia, la edad, la orientación sexual, la discapacidad, la clase y el género.

El sector de la Cooperación ha desarrollado numerosos mecanismos para permitir y gestionar las denuncias de SEAH. Sus limitaciones incluyen la sub utilización, la falta de accesibilidad, las barreras lingüísticas y las preocupaciones sobre el anonimato y la privacidad. Además, estos mecanismos trasladan la responsabilidad de denunciar el incidente de SEAH a las comunidades y a las víctimas/sobrevivientes, en lugar de a la organización, que tiene el deber de detectar y analizar de manera proactiva los riesgos e identificar dónde se está ejerciendo el poder de forma indebida. Los mecanismos de denuncia actuales no reflejan las preferencias de las víctimas/sobrevivientes respecto a cómo notificar los casos de SEAH, por lo que es urgente que se adapten a quienes corren mayor riesgo de sufrirlo y que se amplíen para incluir modalidades de denuncia más apropiadas.

Un enfoque centrado en la víctima/sobreviviente y [sensible al trauma](#) ([véase el glosario](#)) Un enfoque centrado en la víctima/sobreviviente y sensible al trauma (véase el glosario) exige que las organizaciones obtengan el consentimiento de las personas sobrevivientes para dar seguimiento a las denuncias de SEAH. El objetivo es evitar la revictimización, garantizar su seguridad y salvaguardar

sus derechos y su dignidad. Sin embargo, esto puede entrar en conflicto con los requisitos de denuncia obligatoria de las organizaciones, así como con las leyes locales, que en algunos casos exigen la denuncia obligatoria ante las autoridades de determinados tipos de SEAH. Además, puede entrar en conflicto con las responsabilidades de rendición de cuentas de las organizaciones por la mala conducta de su personal, así como con sus obligaciones jurídicas y procedimentales de actuar para prevenir nuevos daños. Cuando las víctimas/sobrevivientes no dan su consentimiento para el seguimiento a las denuncias, la organización debe tomar decisiones que equilibren un enfoque centrado en la víctima/sobreviviente con su responsabilidad de prevenir y responder al daño causado por su personal y personas asociadas a la organización.

Las personas sobrevivientes suelen quedarse solas para afrontar y lidiar con las consecuencias culturales, psicosociales, de seguridad y jurídicas que siguen a la revelación y la denuncia. Esto genera un trauma adicional para las víctimas/sobrevivientes y erosiona aún más la confianza de las comunidades en el proceso de PSEAH. La gestión de casos centrada en la víctima/sobreviviente exige que los actores que intervienen con víctimas/sobrevivientes de SEAH se abstengan de hacer suposiciones sobre sus necesidades y, en su lugar, respeten su voz y sus decisiones. Las víctimas/sobrevivientes deben contar con acompañamiento a su propio ritmo. Un aspecto clave de un enfoque sensible al trauma consiste en actuar con humildad cultural y no limitar el apoyo a las nociones occidentales de la psicoterapia. La falta de servicios de apoyo adecuados y disponibles a nivel local puede dificultar la satisfacción de las necesidades integrales de las víctimas y la prestación del apoyo psicosocial, jurídico y médico apropiado para las víctimas/sobrevivientes.

Existe poca o ninguna orientación disponible sobre la toma de decisiones para la gestión de casos de SEAH. Otro desafío consiste en la coordinación con las múltiples agencias y entidades que suelen estar implicadas en un caso, garantizando al mismo tiempo la protección y seguridad de los datos. El resultado es con frecuencia una experiencia insegura y fragmentada para la víctima/sobreviviente. Se han documentado en todo el sector prácticas deficientes y poco éticas, en las que se alienta a los denunciantes a reportar cualquier incidente de SEAH, pero luego sufren represalias por hacerlo. Cuando los incidentes de SEAH se encubren, la seguridad y la recuperación de las víctimas/sobrevivientes se ven comprometidas y los perpetradores se envalentonan para causar más daño.

La reparación y la compensación constituyen una de las áreas menos comprendidas y abordadas en la práctica de PSEAH. Las medidas de reparación para las víctimas de SEAH emprendidas por algunos organismos gubernamentales e instituciones religiosas aún no se han materializado en el sector de la Cooperación. Las víctimas/sobrevivientes tienen derecho a una reparación, y las organizaciones tienen la responsabilidad jurídica y administrativa de garantizarla y hacerla efectiva. Sin embargo, en la práctica resulta casi imposible para las víctimas/sobrevivientes de SEAH ejercer este derecho. Además, existe una falta de integración de prácticas locales de reparación, como el derecho consuetudinario y los enfoques de justicia restaurativa.

El sector de la Cooperación tiene un amplio margen para aprender a implementar enfoques centrados en la víctima/sobreviviente a lo largo del proceso de PSEAH, desde la identificación de la víctima hasta la reparación. El presente documento fundacional ha identificado y recopilado una gran cantidad de orientaciones y buenas prácticas en diversos aspectos de un enfoque centrado en la víctima/sobreviviente, tanto dentro como fuera del sector de la Cooperación. Un enfoque centrado en la víctima/sobreviviente para PSEAH es necesariamente holístico y debe responder a la demanda. Requiere equipos multidisciplinarios bien coordinados que trabajen estrechamente en defensa de los intereses de la víctima/sobreviviente.

El Marco centrado en la víctima/sobreviviente que se presenta en este documento se fundamenta en investigaciones multidisciplinarias existentes, en buenas prácticas multisectoriales y en los resultados de investigaciones de campo realizadas en el contexto del proyecto Cerrando la Brecha de Rendición de Cuentas para Fortalecer el Apoyo a las Víctimas/Sobrevivientes de SEAH en el Sector de la Cooperación. Propone un enfoque innovador para que las organizaciones sean más seguras y responsables ante las víctimas/sobrevivientes de SEAH.

## INTRODUCCIÓN

La explotación, el abuso y el acoso sexual (SEAH) reflejan una de las mayores deficiencias en materia de rendición de cuentas en el sector de la Cooperación. Los casos de SEAH tienen su origen en la desigualdad de género y de poder y constituyen un abuso de poder por parte de actores humanitarios (personal de organizaciones humanitarias y personal asociado) contra las comunidades a las que prestan servicios. Los casos de SEAH causan daño a las personas, minan la confianza de las comunidades y socavan la integridad colectiva del sector de la Cooperación.

Los incidentes de SEAH se producen en contextos donde existen vulnerabilidades, donde la necesidad de ayuda es alta, donde hay una alta presencia de actores de la Cooperación y donde las estructuras de protección social y los sistemas de rendición de cuentas son débiles o disfuncionales. Los casos de SEAH son el resultado complejo de la interacción entre sexo, poder, privilegio y desigualdad que surge de factores locales, sistémicos y estructurales.

Originalmente, el término SEAH se utilizaba para referirse a tales actos de abuso y acoso cometidos contra personas de las comunidades que recibían asistencia por parte de actores humanitarios.

En la actualidad también se emplea para referirse a la explotación, el abuso y el acoso sexual en el lugar de trabajo dentro del sector de la Cooperación.<sup>1</sup>

Los actos de SEAH se definen de la siguiente manera:

**Abuso sexual:** intrusión física de naturaleza sexual, ya sea consumada o anunciada bajo amenaza, mediante el uso de la fuerza o en condiciones coercitivas o desiguales de poder<sup>2</sup>.

**Explotación sexual:** cualquier abuso real o en grado de tentativa de una situación de vulnerabilidad, diferencia de poder o confianza con fines sexuales, incluida, entre otras, la obtención de beneficios económicos, sociales o políticos derivados de la explotación sexual de otra persona<sup>3</sup>.

**Acoso sexual:** conjunto de comportamientos y prácticas inaceptables y no deseadas de naturaleza sexual, que pueden incluir insinuaciones o exigencias sexuales, solicitudes de favores sexuales, conductas verbales o físicas de carácter sexual o gestos que sean o puedan percibirse razonablemente como ofensivos o humillantes<sup>4</sup>. El acoso sexual ha sido ampliamente entendido como una conducta vinculada al entorno laboral, pero también forma parte del espectro de comportamientos que no son aceptables para el personal, ya sea en el entorno laboral o en la interacción con poblaciones afectadas<sup>5</sup>.

Los incidentes de SEAH están muy extendidos en el sector de la Cooperación, aunque no existen datos suficientes para corroborar adecuadamente la magnitud del problema<sup>57</sup>. La capacidad de monitorear los casos de SEAH depende de la denuncia oportuna y precisa de los casos, así como del intercambio de datos entre actores humanitarios, prestadores de servicios y otras instituciones, algo que actualmente no es común<sup>8</sup>.

Desde hace tiempo existe consenso en que los incidentes de SEAH no tienen cabida en el sector de la Cooperación y que todas las personas que trabajan en él, tanto a título individual como institucional, deben hacer todo lo que esté a su alcance para prevenirlos y responder a ellos. Este compromiso está consagrado en normas como la Norma Humanitaria Esencial en materia de calidad y rendición de cuentas (CHS)<sup>9</sup>, en particular el Índice de PSEAH, las normas mínimas operacionales del Comité Permanente entre Organismos (IASC) sobre protección contra la explotación y el abuso sexual, y las recomendaciones del Comité de Ayuda al Desarrollo (CAD) de la OCDE sobre la erradicación de la explotación, el abuso y el acoso sexual, entre otras.

Desde 2018, ha habido un aumento en la voluntad social y política de abordar los casos de SEAH en el marco de la asistencia humanitaria y del Desarrollo.

Durante este tiempo, el concepto de enfoques centrados en la víctima/sobreviviente para la protección contra la explotación, el abuso y el acoso sexual (PSEAH) se ha convertido en una prioridad clave. Dicho enfoque puede contribuir a mejorar los procesos y resultados para las víctimas/sobrevivientes, superar barreras, garantizar la rendición de cuentas y restablecer la confianza pública en el sistema de la Cooperación.

La práctica actual de PSEAH se centra en gran medida en la denuncia, la investigación y la decisión sobre si ha ocurrido una vulneración. La rendición de cuentas de los perpetradores suele llevarse a cabo con escasa o nula atención a la rendición de cuentas ante las víctimas/sobrevivientes. Estos enfoques

han surgido de los propios procesos de cumplimiento de las organizaciones y, a menudo, se han desarrollado en función de las necesidades de la organización, y no de la perspectiva de la víctima/sobreviviente, como punto de partida. Y si bien en el sector existen definiciones de lo que es un enfoque centrado en la víctima/sobreviviente, hay pocas formulaciones de cómo podría concretarse en la práctica.

Un proyecto plurianual de la Alianza CHS, denominado Cerrando la Brecha de Rendición de Cuentas para Fortalecer el Apoyo a las Víctimas/Sobrevivientes de SEAH en el Sector de la Cooperación, financiado por el Ministerio de Asuntos Exteriores de los Países Bajos, escuchó a víctimas/sobrevivientes de SEAH, con el fin de diseñar mecanismos de rendición de cuentas que funcionen para ellas. La primera fase de este proyecto fue una revisión de acción participativa (PAR, por sus siglas en inglés), que constituye la base de este documento fundacional.

El presente documento adopta un enfoque holístico e innovador, centrado en la perspectiva y el recorrido de la víctima/sobreviviente, que abarca desde su identificación como víctima hasta la reparación. A partir de ello, presenta cómo podría concretarse un Marco centrado en la víctima/sobreviviente para abordar los casos de SEAH en una organización humanitaria o de Desarrollo y cómo puede ser puesto en práctica por los actores de la Cooperación.

El Marco centrado en la víctima/sobreviviente que se propone a continuación está concebido como base para realizar nuevas consultas con víctimas/sobrevivientes de SEAH y con sus intermediarios en tres contextos humanitarios. Al mismo tiempo, se espera que este documento fundacional sirva de inspiración y orientación para adaptar los principios, las políticas y los procedimientos existentes de PSEAH en todo el sector de la Cooperación, de modo que, colectivamente, podamos atender mejor a las víctimas/sobrevivientes y rendir cuentas de manera más efectiva ante las personas afectadas por crisis.

# METODOLOGÍA

Este documento fundacional se nutrió de diferentes fuentes de datos: investigación de acción participativa (PAR) con comunidades, una revisión multidisciplinaria de la literatura, consultas con personas expertas y documentos normativos y de orientación.

## REVISIÓN DE LA LITERATURA

En agosto de 2022, la Alianza CHS realizó una búsqueda limitada en Google Scholar sobre los temas de interés. El período abarcó de 2018 a 2022 y solo se consideraron artículos disponibles en inglés. Los artículos comprendían temas como violencia y abuso sexual, revelaciones, denuncias, atención, justicia e intervenciones pertinentes en los ámbitos jurídico, médico, psicosocial, de violencia de género (VBG) y de rendición de cuentas. Esta búsqueda inicial se complementó con un análisis de las palabras contenidas en los títulos y resúmenes de los documentos recuperados, así como de los términos de índice (encabezados temáticos) utilizados para describir los artículos. También se revisó la lista de referencias de los informes y artículos identificados, a fin de buscar estudios adicionales.

Existe muy poca investigación académica publicada sobre incidentes de SEAH cometidos por personal humanitario. Incluso al examinar un amplio espectro de actores de la Cooperación, incluido el personal administrativo y de mantenimiento de la paz y las personas voluntarias, la investigación es limitada y fragmentada, y no hay suficiente material en el que basar un enfoque. En consecuencia, el término víctima/sobreviviente se ha ampliado y generalizado para incluir a quienes

han experimentado incidentes de SEAH fuera del sector de la Cooperación (por ejemplo, cuando el perpetrador no era un trabajador humanitario). Este documento ha resumido buenas prácticas expuestas por feministas, criminólogos, organismos policiales, ONG/ONGI, prestadores de servicios de salud, orientadores, trabajadores sociales, defensores de víctimas, terapeutas, educadores, especialistas en trauma, psiquiatras, psicólogos y legisladores.

## DOCUMENTOS NORMATIVOS Y DE ORIENTACIÓN

Se consultaron los sitios web de miembros clave del IASC en busca de documentos normativos y de orientación sobre enfoques centrados en la víctima/sobreviviente en materia de PSEA/PSEAH, así como los de organizaciones no gubernamentales internacionales (ONGI). Esta investigación se complementó con documentos clave identificados por actores interesados que han influido en la configuración del trabajo en PSEAH. (Este documento fundacional destaca una selección de estos; la ausencia de una política o recurso no significa que carezca de utilidad o valor).

## APORTES DE EXPERTOS

Se realizaron solicitudes a más de 200 puntos focales de PSEAH de la Comunidad de Práctica (CoP, por sus siglas en inglés) de la Alianza CHS para obtener documentación sobre enfoques centrados en la víctima/sobreviviente y buenas prácticas en materia de políticas y documentos de PSEAH. También se tomaron en cuenta las notas de un debate virtual sobre enfoques centrados en la víctima/sobreviviente en PSEAH, en el que participaron 30 expertos de la CoP de la Alianza CHS sobre PSEAH el 20 de septiembre de 2022.

## INVESTIGACIÓN COMUNITARIA

Se consideraron e incorporaron los hallazgos de investigaciones de acción participativa (PAR) en los Territorios Palestinos Ocupados (TPO), Bangladés (Cox's Bazar) y Etiopía, realizadas en el marco del proyecto de la Alianza CHS Cerrando la Brecha de Rendición de Cuentas para Fortalecer el Apoyo a las Víctimas/Sobrevivientes de SEAH en el Sector de la Cooperación

## Limitaciones

- 1 La revisión solo incluyó estudios e informes en inglés. Un alcance más amplio podría haber sido más inclusivo de diferentes contextos regionales y culturales y haber recogido investigaciones de académicos más diversos.
- 2 Los artículos de la revisión bibliográfica en general no abarcan todo el espectro de SEAH, y la mayoría de los estudios se centran en la agresión sexual y menos en la explotación y el acoso sexual.
- 3 El alcance de esta revisión no podía limitarse al sector de la Cooperación, sino que debía incluir la literatura más amplia existente sobre SEAH y extender su aplicación en dicho sector.
- 4 Se reconoce que las víctimas/sobrevivientes no constituyen un grupo homogéneo y que la experiencia individual del incidente de SEAH puede interiorizarse y vivirse de maneras diferentes. La interseccionalidad de género, raza y características moldea las experiencias de victimización y de PSEAH. La revisión bibliográfica procuró ser inclusiva, dado que “una persona sobreviviente no habla por todas”, e intentó reflejar la diversidad de experiencias de hombres, integrantes de la comunidad LGTBQ+ (lesbianas, gais, bisexuales, transgénero, queer/en cuestionamiento, intersexuales y otras identidades de género y sexuales), adolescentes, minorías, mujeres migrantes, etc.
- 5 Si bien este documento fundacional se centra en las víctimas/sobrevivientes, cuyas diversas necesidades e intereses a menudo se pasan por alto, es importante no volver invisibles a los perpetradores. Existen una serie de factores clave que contribuyen a la comisión de actos de SEAH, entre ellos compañeros de trabajo que permiten dicha conducta y directivos que se hacen los de la vista gorda o encubren las acciones de otros. Aunque este enfoque es importante, el presente documento no intenta analizar las causas profundas de SEAH ni los factores que contribuyen a su persistencia.

# ENFOQUE CENTRADO EN LA VÍCTIMA/ SOBREVIVIENTE: DEFINICIONES

## DEFINICIONES EXISTENTES DE UN ENFOQUE CENTRADO EN LA VÍCTIMA/SOBREVIVIENTE

En el sector de la Cooperación existen definiciones de lo que es un enfoque centrado en la víctima/sobreviviente, que tienden a situar el bienestar, la autonomía y la capacidad de decisión de la víctima/sobreviviente en el centro de las prácticas. La excepción son las víctimas/sobrevivientes menores de 18 años, para quienes las decisiones se toman en función del interés superior. Todas las definiciones son útiles, pero, para facilitar la consulta, este documento fundacional utiliza la definición actualmente empleada por la Alianza CHS:

- **Enfoque centrado en la víctima/sobreviviente:** enfoque en el que las preferencias, la seguridad y el bienestar de la víctima/sobreviviente se mantienen como prioridad en todos los asuntos y procedimientos<sup>11</sup>. Cabe señalar que un enfoque centrado u orientado en la víctima/sobreviviente, difiere de un enfoque liderado por la víctima/sobreviviente.
- **Enfoque liderado por la víctima/sobreviviente:** enfoque que brinda herramientas y empodera a las personas sobrevivientes para que asuman un rol de liderazgo en su vida<sup>12</sup>

Cuando esta forma de abordaje existe en el sector de la Cooperación, suele tratarse de un enfoque centrado en la víctima/sobreviviente, más que en un enfoque liderado por la víctima/sobreviviente, en el que esta es quien toma las decisiones principales. Esto puede deberse, en ocasiones, a que un enfoque liderado por la víctima/sobreviviente puede ser incompatible con las obligaciones de rendición de cuentas y las responsabilidades de la organización en materia de prevención del daño. Por ejemplo, si el perpetrador es un miembro del personal de la organización (o de

una organización social), esta puede tener la obligación jurídica y procedimental de llevar a cabo el debido proceso, lo cual no siempre es compatible con la toma de decisiones liderada por la víctima/sobreviviente.

Si bien existen definiciones de enfoques centrados en la víctima/sobreviviente, hay menos documentación que explique cómo se concretan en la práctica cuando la víctima/sobreviviente denuncia abusos ante organizaciones humanitarias o de Desarrollo. En 2022, el IASC inició un trabajo para elaborar una definición común de un enfoque centrado en la víctima/sobreviviente para PSEAH.<sup>13</sup>

Existen orientaciones útiles procedentes del ámbito de la violencia de género (que se analizarán más adelante), pero no son específicas para las prácticas de respuesta a incidentes de SEAH perpetrados por personal de las organizaciones humanitarias y por personas asociadas, que conllevan consideraciones adicionales relacionadas con la legislación laboral local, las políticas de recursos humanos y otras políticas y procedimientos sobre la “debida diligencia”.

## PROPÓSITO Y PÚBLICO OBJETIVO

El presente documento fundacional se apoya en las definiciones existentes en el sector para proponer un enfoque centrado en la víctima/sobreviviente a fin de abordar y reparar el incidente de SEAH cometido por personal de la Cooperación y relacionados. Se espera que contribuya a ampliar la base de conocimientos y la práctica de PSEAH en el sector, al proporcionar recomendaciones para cada etapa del proceso de PSEAH.

El público objetivo principal de este documento son los responsables de políticas humanitarias y de Desarrollo en organizaciones locales e internacionales que tienen a su cargo la elaboración de políticas, procedimientos, directrices y protocolos

sobre PSEAH. También está dirigido a profesionales de PSEAH que participan en la prestación de servicios y apoyo a víctimas/sobrevivientes de SEAH durante la revelación, la denuncia, las investigaciones, el manejo del caso, la toma de decisiones y la reparación.

Este documento sigue el posible “recorrido” de una víctima/sobreviviente de SEAH, desde el incidente cometido por el personal de una organización humanitaria o por personal asociado, pasando por el contacto con la propia organización y con instancias externas. El documento se estructura en torno a las siguientes etapas, reconociendo que, para la víctima/sobreviviente, el recorrido es único y no puede clasificarse en una serie rígida de pasos<sup>14</sup>



Cada etapa articula una definición, describe los factores que inciden y la práctica existente y ofrece una visión general simplificada de cómo puede estar interactuando la organización con la víctima/sobreviviente (véase la tabla 1 más adelante). En cada etapa se consideran enfoques centrados en la víctima/sobreviviente. Las recomendaciones de estas secciones conforman así una propuesta de enfoque de PSEAH centrado en la víctima/sobreviviente dentro del Marco centrado en la víctima/sobreviviente.

Etapa	Según la experiencia de la víctima/sobreviviente	Acciones de la organización
	El incidente de SEAH se comete contra la víctima/sobreviviente. Puede tratarse de un incidente aislado o de algo que ocurre durante un período más largo.	
Re	La víctima/sobreviviente revela el incidente de SEAH a la organización o a un tercero.	Si la revelación se hace a un miembro del personal, este la remite a la persona o departamento correspondiente.
	La víctima/sobreviviente o un tercero pueden denunciar preocupaciones de SEAH a través de un mecanismo de denuncia.	La organización recibe la denuncia.
Referral to	La organización contacta a la víctima/sobreviviente (si se conoce su identidad).	La organización: <ul style="list-style-type: none"> <li>● documenta la denuncia o revelación;</li> <li>● decide cómo dar seguimiento a la denuncia;</li> <li>● inicia sus procedimientos de manejo de casos si se abre uno.</li> </ul>
	La víctima/sobreviviente accede a servicios de apoyo según sea necesario. Esto puede ocurrir de inmediato o más adelante y puede durar el tiempo que requieran las necesidades de la persona sobreviviente.	La organización ayuda a la persona sobreviviente a acceder a los servicios de apoyo. Si se trata de un niño o una niña, las remisiones se harán atendiendo su interés superior.
	La organización contacta a la víctima/sobreviviente para informarle de una posible investigación y solicitar su consentimiento.  La persona sobreviviente puede participar en la investigación brindando su testimonio en entrevistas.	La organización lleva a cabo una investigación, si corresponde.
	La víctima/sobreviviente es informada de que la investigación ha concluido. Los detalles de lo que se comunica varían según la política de la organización.	La organización toma decisiones sobre los pasos siguientes, por ejemplo: <ul style="list-style-type: none"> <li>● si se requieren procedimientos disciplinarios;</li> <li>● si es necesario informar del caso a otras partes interesadas;</li> <li>● si los aprendizajes pueden incorporarse nuevamente en la organización.</li> </ul>
	La víctima/sobreviviente puede recibir una compensación de la organización. También puede recibir apoyo para solicitar reparación. De no ser así, la víctima/sobreviviente puede decidir buscar reparación por su cuenta, por ejemplo, mediante un proceso jurídico o una práctica consuetudinaria.	La organización toma una decisión sobre si se otorgará reparación y/o compensación a la víctima/sobreviviente y, en caso afirmativo, qué forma adoptarán estas medidas.

## LO QUE NO ABARCA ESTE DOCUMENTO

### Prevención de SEAH

El sector cuenta con marcos y enfoques para la prevención de SEAH, los cuales constituyen la base del trabajo de cualquier organización en este ámbito. El presente documento se centra en cómo se aborda y se repara un caso de SEAH cuando la prevención ha fallado. El fortalecimiento de los mecanismos de rendición de cuentas en materia de SEAH contribuirá indirectamente a la prevención.

### Debate sobre normas y principios

El documento reconoce que en muchas de los estándares sobre la PSEAH del sector existen prohibiciones, incluidas en los Seis Principios Fundamentales<sup>15</sup>, y que existe un debate en torno a la pertinencia de los mismos en los contextos relacionados con la Cooperación. Sin embargo, este debate no se aborda aquí en detalle.

### Enfoques específicos para la niñez

Este documento abordará cuestiones en la medida en que se relacionen específicamente con la niñez, pero sin entrar en detalles. La Alianza CHS recomienda que las organizaciones recurran a expertos especializados en los casos de SEAH que involucren a niños y niñas.



0.

IDENTIFICACION  
COMO VICTIMA

### Según la experiencia de la víctima/sobreviviente

El incidente de SEAH se comete contra la víctima/sobreviviente. Puede tratarse de un incidente aislado o de algo que ocurre durante un período más largo.

### Acciones de la organización

El punto de partida de un enfoque centrado en la víctima/sobreviviente es comprender el hecho y su impacto en la víctima/sobreviviente de SEAH.

Las víctimas/sobrevivientes no constituyen un grupo ni una categoría homogénea de personas<sup>16</sup>: las mujeres no son las únicas víctimas de SEAH y cada individuo es único<sup>17</sup>. La identificación como víctima es un proceso complejo que comprende varias etapas y afecta de distintas formas a las personas. Estas pueden experimentar y expresar sentimientos diversos en momentos distintos, lo cual influye en sus decisiones y acciones. Ser víctima/sobreviviente es una experiencia no deseada que cambia la vida y exige a todos los actores que trabajan con víctimas/sobrevivientes de SEAH abstenerse de hacer suposiciones sobre sus necesidades y, en cambio, respetar su voz y sus decisiones.

El proceso de victimización comienza con el propio incidente de SEAH, que también se denomina victimización primaria. Luego viene la reacción de la víctima/sobreviviente, incluidos los cambios en su autopercepción y cualquier respuesta informal y/o formal que se desee dar. La tercera fase es la de interacción entre la víctima/sobreviviente y otras personas y, cuando esta resulta ser una experiencia negativa para la víctima/sobreviviente, se denomina victimización secundaria<sup>18</sup>.

### CONSECUENCIAS E IMPACTO DE LA VICTIMIZACIÓN

Se sabe que los incidentes de SEAH causan daños psicológicos, de salud, sociales e incluso económicos a las víctimas/sobrevivientes. También puede aumentar su vulnerabilidad frente a nuevas formas de violencia sexual<sup>19</sup>. El incidente de SEAH puede afectar la calidad de vida general de las víctimas/sobrevivientes y su efecto puede ser duradero, extendiéndose a lo largo de décadas e incluso generaciones. El impacto de la victimización es particularmente profundo en poblaciones ya vulnerables, incluidas las personas que viven en la pobreza y carecen de poder, las personas jóvenes, las personas con discapacidad, quienes se encuentran en situación de aislamiento social y quienes se identifican como parte de la comunidad LGTBIQ+.

El impacto de la victimización es particularmente profundo en poblaciones ya vulnerables, incluidas las personas que viven en la pobreza y carecen de poder, las personas jóvenes, las personas con discapacidad, quienes se encuentran en situación de aislamiento social y quienes se identifican como parte de la comunidad LGTBIQ+.

### *Impacto en la salud*

Las lesiones físicas no siempre están presentes ni son evidentes en los casos de SEAH. Cuando ocurren, suelen aparecer en partes del cuerpo cubiertas por la ropa. Las reacciones físicas pueden incluir insomnio, letargo, cambios en el apetito, dolores de cabeza, así como un embarazo no deseado y complicaciones ginecológicas<sup>20</sup>. Las secuelas físicas pueden prolongarse mucho tiempo después del incidente.

### *Impacto psicológico*

Los incidentes de SEAH pueden tener consecuencias emocionales y de salud mental de gran magnitud. El miedo, la conmoción, la sensación de impotencia, la culpa o la autoinculpación son frecuentes. Las víctimas/sobrevivientes también pueden haber sido humilladas durante el incidente. Los efectos psicológicos de la agresión sexual son especialmente complejos e impredecibles<sup>21</sup>. Puede presentarse depresión, ansiedad, trastorno de estrés postraumático (TEPT), trastorno de estrés agudo (TEA), abuso de sustancias e incluso intentos de suicidio<sup>22</sup>.

### *Impacto social*

Los incidentes de SEAH pueden tener efectos emocionales e influir en las relaciones sociales con amigos, familiares y colegas. No es raro que las víctimas/sobrevivientes experimenten estigmatización y discriminación por parte de parejas, familiares y miembros de la comunidad. Esto ocurre con particular frecuencia en comunidades donde predominan la castidad, el honor familiar y las normas patriarcales<sup>23</sup>.

### *Impacto económico*

Las víctimas/sobrevivientes de SEAH pueden enfrentar gastos médicos, jurídicos y logísticos imprevistos. También puede haber pérdida de ingresos (por ausentismo, bajo rendimiento, pérdida del empleo, etc.) o costos asociados con la crianza de hijos nacidos a raíz del abuso<sup>24</sup>. Además, existen costos financieros para las organizaciones y la sociedad, que abarcan el apoyo, la asistencia, los servicios médicos y las posibles vías de acceso a la justicia para las víctimas/sobrevivientes<sup>25</sup>. Estos costos económicos pueden prolongarse durante toda la vida y, en los casos de abuso infantil, transmitirse a lo largo de generaciones y afectar a la comunidad en su conjunto<sup>26</sup>.

© Unsplash: Levi Meir Clancy



An illustration of a man and a woman holding hands. The woman is on the left, wearing a light-colored top and dark pants. The man is on the right, wearing a blue shirt and an orange jacket. A large, semi-transparent red circle is centered over the couple, containing the text '1. REVELACIÓN'. The background is a warm, yellow-orange gradient.

# 1. REVELACIÓN

Según la experiencia de la víctima/sobreviviente	Acciones de la organización
La víctima/sobreviviente revela el incidente de SEAH a la organización o a un tercero.	<b>Si la revelación se hace a un miembro del personal, este la remite a la persona o departamento correspondiente.</b>

La revelación puede ser el primer paso para acceder a apoyo, protección y reparación para una víctima/sobreviviente de SEAH, así como para prevenir que el incidente ocurra a otras personas<sup>27</sup>. Sin embargo, revelar un incidente de SEAH es difícil y puede llevar tiempo<sup>28</sup>. Las víctimas/sobrevivientes pueden revelar con el fin de obtener ayuda, apoyo y comprensión y/o para detener el abuso<sup>29,30</sup>. La revelación también puede ser un acto político para llamar la atención sobre un problema. Las revelaciones pueden ser formales o informales. Es fundamental reconocer que revelar un incidente de SEAH no siempre es la mejor opción para la víctima/sobreviviente y que no revelarlo también es una decisión válida<sup>31</sup>. La decisión de revelar, no revelar o limitar la revelación debe recaer en la víctima/sobreviviente. En el caso de los niños, las revelaciones pueden ocurrir mediante el descubrimiento o la detección de signos de abuso, ser accidentales (no intencionales) o hacerse de manera deliberada<sup>32</sup>.

#### FACTORES QUE PUEDEN FACILITAR O DIFICULTAR LA REVELACIÓN

Diversos factores influyen en la revelación por parte de las personas adultas, entre ellos la naturaleza del incidente y la relación con el perpetrador<sup>33</sup>, si hubo consumo de alcohol o drogas, experiencias previas de abuso sexual, la vergüenza y aspectos culturales. También se han documentado las percepciones sobre los prestadores de servicios y el temor a perder el acceso a la asistencia<sup>34</sup>. Las barreras para que las víctimas/sobrevivientes revelen un incidente de SEAH son “únicas, acumulativas y de carácter compuesto” y se entrecruzan con la raza, la edad, la clase y el género, entre otras características. Se han observado barreras específicas entre mujeres de minorías religiosas y étnicas, personas con discapacidad, integrantes

de la comunidad LGBTIQ+, niños y niñas, personas mayores y hombres<sup>35,36,37,38</sup>.

Las víctimas/sobrevivientes tienden a percibir los sistemas de apoyo formales, como los religiosos, médicos y jurídicos, de manera más negativa que los apoyos informales<sup>39</sup>, y la mayoría revela de manera informal a un amigo, familiar, pareja, etc. Los profesionales de la salud mental y los defensores en situaciones de crisis suelen ser percibidos de forma más positiva por las víctimas/sobrevivientes<sup>40</sup>, y los estudios sugieren que las amigas mujeres suelen ser vistas como la mejor fuente para revelar<sup>41</sup>.

Las investigaciones comunitarias en los campamentos de refugiados de Cox's Bazar identificaron numerosas barreras para denunciar ante los mecanismos formales de respuesta. Las mujeres que experimentan SEAH tienden a evitar denunciar debido al estigma social y a normas culturales discriminatorias dentro de la comunidad Rohingya, así como a la insuficiencia de las medidas institucionales posteriores a la denuncia. La investigación entre adolescentes reveló que factores como la falta de seguridad, la sensación de impunidad de los perpetradores y el no acceso (o ausencia) de justicia para las sobrevivientes de violencia sexual y de género (VSBG) en los campamentos aumentan la incidencia de acoso, abuso y explotación sexual. El no acceso a los sistemas de justicia formales e informales y la dependencia de los mecanismos de gobernanza en los campamentos hacen que denunciar casos tanto de VBG como de SEAH sea casi imposible para muchas mujeres y niñas<sup>42</sup>.

La forma en que las víctimas/sobrevivientes son tratadas por la

persona a quien revelan la situación (y la percepción y experiencia de la víctima/sobreviviente respecto de ese apoyo) repercute directamente en su salud mental y en su proceso de recuperación<sup>43</sup>.

Las reacciones sociales negativas, reales o percibidas por las víctimas/sobrevivientes ante las revelaciones, han demostrado ser perjudiciales para ellas<sup>44,45</sup>, con un impacto aún mayor en las minorías sexuales y raciales<sup>46</sup>, derivado del conocimiento limitado y de la comprensión insuficiente de la victimización.

Las reacciones/interacciones sociales negativas suelen clasificarse en dos categorías: (i) ponerse en contra de la víctima/sobreviviente (como la culpabilización de la víctima, el trato diferenciado o estigmatizante, las reacciones que ignoran las preferencias de la persona sobreviviente e infantilizan su experiencia); y (ii) reconocimiento no solidario (que incluye actitudes egocéntricas, de distracción o intentos de ayudar sin dar prioridad a las necesidades de la víctima/sobreviviente)<sup>47</sup>. Estas categorías se enumeran en el recuadro 1.

### Recuadro 1: Reacciones sociales negativas ante la revelación

*Culpabilización de la víctima:* se considera que la víctima es culpable, irresponsable, imprudente o que podría haber hecho más para prevenir la victimización.

*Estigmatización:* rechazo, evitación o trato como si la víctima estuviera arruinada o fuera diferente.

*Egocentrismo:* las necesidades de la víctima pasan a un segundo plano, y esta se siente obligada a tranquilizar a quien recibe la revelación, que a la vez muestra angustia y deseos de venganza.

*Distracción:* desalentar a la víctima para que no piense ni hable sobre su sufrimiento.

*Control:* se priva a la víctima del poder de decisión y autonomía, contando a otros su experiencia, minimizando lo ocurrido o infantilizando a la víctima.



© Unsplash: Dev Asangbam

Se han documentado dos tipos distintos de reacciones/interacciones sociales positivas ante la revelación, que tienen un impacto beneficioso en la salud mental, reduciendo la gravedad del TEPT, la ansiedad y la depresión<sup>48</sup>. Se trata de reacciones de apoyo emocional (por ejemplo, comunicar a la víctima/sobreviviente que no tiene la culpa, que es una buena persona y que es valorada, junto con gestos de compasión, confianza, comprensión y escucha empática) y de apoyo tangible/de información (como ayudar a las víctimas/sobrevivientes a explorar opciones, facilitar el acceso a servicios o brindar transporte sin coerción).

El apoyo emocional y la ayuda tangible son generalmente percibidos como positivos por las víctimas/sobrevivientes, aunque su impacto para mitigar las reacciones negativas de salud mental derivadas de un incidente de SEAH es variable<sup>49</sup>. Un meta-análisis reciente de las reacciones sociales ante la revelación por parte de víctimas/sobrevivientes confirmó estos hallazgos

y estableció que las reacciones sociales negativas (tanto las recibidas como las percibidas) son perjudiciales para la salud mental de las víctimas/sobrevivientes. Se identificó que el apoyo recibido de manera positiva puede ser útil, pero no necesariamente protector<sup>50</sup>.

Una revisión sistemática de 13 estudios sobre revelaciones de victimización sexual entre personas de minorías sexuales y de género (SGM, por sus siglas en inglés) señaló que los impactos de las reacciones sociales negativas parecen ser aún más perjudiciales en estas poblaciones que en otras. En cambio, las reacciones positivas resultan útiles para la recuperación. Asimismo, se observó una mayor tendencia en mujeres bisexuales que en otras mujeres el revelar a fuentes formales (p. ej., la policía o los proveedores de servicios de salud) y a fuentes informales (p. ej., amistades o familiares). También se constató que las víctimas/sobrevivientes de las SGM revelan a profesionales de la salud mental en tasas particularmente altas.

### **Digitalización y repercusiones en la revelación de casos de SEAH**

Las plataformas de redes sociales, foros y aplicaciones han surgido como un canal para la revelación de casos de SEAH y para unir a las víctimas/sobrevivientes. Al igual que las revelaciones presenciales, las revelaciones en línea no solo se asocian con resultados positivos, sino también con riesgos y barreras<sup>51/52</sup>.

Las revelaciones en línea pueden ofrecer a las víctimas/sobrevivientes mayor control sobre su propio relato, así como anonimato, privacidad, comodidad e incluso empoderamiento, sentido de comunidad y validación<sup>53</sup>. Más allá de la revelación, las herramientas y plataformas digitales pueden utilizarse para facilitar el acceso a apoyo para las víctimas/sobrevivientes de manera discreta, no obstante, la brecha digital puede limitar este enfoque<sup>54</sup>. De todas formas, las revelaciones digitales pueden ser mal utilizadas y generar una atención no deseada, que excede la intención de las víctimas/sobrevivientes, lo cual puede poner en riesgo “la credibilidad de la víctima y la veracidad de sus relatos”<sup>55</sup>.

### **Mecanismos de terceros para gestionar revelaciones**

Estos son mecanismos mediante los cuales las revelaciones y denuncias se presentan ante proveedores externos y son revisadas por ellos. Posteriormente, con el consentimiento de la víctima/sobreviviente, se remiten a las autoridades, servicios o empleadores pertinentes, según corresponda. Ejemplos de ello son Sawa<sup>56</sup> en los TPO y Loop<sup>57</sup> a nivel mundial. Pueden utilizarse tanto para quejas y retroalimentación generales como específicamente para casos de SEAH y de VSBG. Las revelaciones y denuncias pueden hacerse de forma anónima. Estos mecanismos de terceros ofrecen a las víctimas/sobrevivientes la posibilidad de revelar sin necesidad de interactuar directamente con la organización responsable de la persona acusada de cometer el acto de SEAH.

Muchos empleadores también utilizan programas de gestión de casos como Ethicspoint o Safecall. Estos incluyen líneas directas atendidas por operadores en varios idiomas. La mayoría de estos sistemas ofrecen la posibilidad de denunciar de forma anónima. Un informe genera una dirección de correo electrónico temporal que no puede rastrearse hasta la persona denunciante, lo que permite al empleador interactuar con ella de manera anónima, o bien la persona denunciante puede optar por no responder. Las organizaciones humanitarias y de Desarrollo también utilizan otros canales de denuncia, incluidos los mecanismos comunitarios de quejas, para realizar revelaciones o plantear preocupaciones directamente a la organización. Estos se abordan en la siguiente sección del presente informe.

Si bien los proveedores externos afirman que los operadores están capacitados para recibir revelaciones sensibles, resulta difícil garantizar que todos los servicios sean adecuados para manejar denuncias de SEAH graves o complejas. Incluso con estos mecanismos en funcionamiento, las organizaciones no pueden controlar ni prever cómo una víctima/sobreviviente puede hacer una revelación.

### **SELECCIÓN DE MEJORES PRÁCTICAS DEL SECTOR**

Este informe identificó numerosos recursos disponibles sobre buenas prácticas en la recepción de revelaciones de SEAH y de VBG. Por ejemplo, la guía *Cómo apoyar a las personas sobrevivientes de violencia de género cuando no hay un actor contra la VG* disponible en el área 58 proporciona pautas sobre lo que se debe y no se debe hacer al recibir una revelación, junto con ejemplos de qué decir, y está disponible en varios idiomas. Esta herramienta está dirigida a quienes reciben revelaciones de VBG en la comunidad, pero la orientación también sirve para quienes reciben revelaciones de SEAH. Algunos de los puntos clave en la orientación sobre la recepción de revelaciones son los siguientes:

**Qué hacer**

- Permitir que la víctima/sobreviviente de SEAH lidere la conversación
- Escuchar más de lo que se habla
- Hacer comentarios de consuelo y apoyo
- Si corresponde, preguntar quién, cuándo, dónde y qué
- No preguntar por qué
- Repetir o verificar su comprensión de la situación
- Preguntar a la persona qué le gustaría que usted hiciera con la información que ha compartido

**Qué no hacer**

- No reaccionar de forma exagerada: mantenga la calma
- No imponer ayuda a la persona siendo invasivo o insistente
- No dudar ni contradecir lo que alguien le diga
- No presionar a la persona para que comparta más información de la que se siente cómoda revelando
- No ofrecer su propio consejo ni opinión
- No hacer promesas falsas ni exceder el papel que le corresponde

Las organizaciones centradas en la niñez suelen incluir orientaciones sobre cómo manejar las revelaciones de los niños en sus políticas de salvaguardia<sup>59</sup>. Por ejemplo, la guía *Disability-inclusive child safeguarding* [Protección inclusiva de niños y niñas con discapacidad] de Save the Children y Able Child Africa contiene recomendaciones detalladas sobre cómo facilitar y responder a las revelaciones de niños y niñas con discapacidad, señalando que existen muchos tipos distintos de discapacidad que pueden estar experimentando y que los medios habituales de revelación pueden no ser adecuados para todos. Las directrices también señalan que, independientemente del medio de revelación, la persona receptora debe preguntarse: “¿Respondería de esta

manera si se tratara de un niño o una niña sin discapacidad?”. Si la respuesta es “no”, los profesionales deben demostrar que el niño o la niña con discapacidad han sido tratados con equidad y que las suposiciones, la discriminación o los prejuicios inconscientes relacionados con la discapacidad no han influido en la respuesta.

Todas estas directrices subrayan la importancia de manejar las revelaciones con sensibilidad para evitar una nueva situación traumática para la víctima/sobreviviente. No obstante, la guía solo resulta útil si se difunde entre quienes puedan encontrarse en la posición de recibir una revelación.

### ¿CÓMO SERÍA UN ENFOQUE CENTRADO EN LA VÍCTIMA/SOBREVIVIENTE?

Los actores humanitarios tienden a activar medidas de protección contra incidentes de SEAH tras una revelación. Las investigaciones subrayan el papel y las responsabilidades de estos actores, así como la importancia de las percepciones de las víctimas/sobrevivientes sobre las reacciones sociales. La evidencia en torno a las revelaciones de SEAH también destaca el papel fundamental de los apoyos sociales para mitigar el daño a las víctimas/sobrevivientes.

Se sabe que las interacciones negativas, tanto con apoyos informales como formales, pueden causar daño a las víctimas/sobrevivientes, y que los apoyos formales suelen ser percibidos de manera más negativa.

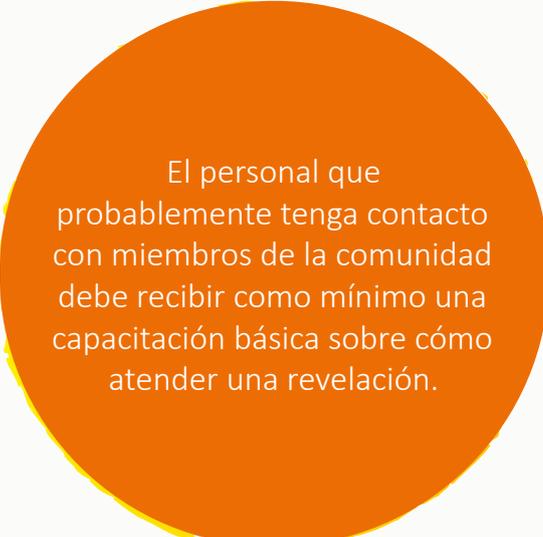
Por ello, los apoyos formales deben ser más conscientes de cómo se escucha y reacciona ante las revelaciones. Se requieren esfuerzos de intervención para mitigar las reacciones sociales negativas frente a las revelaciones y promover o brindar apoyo social positivo a las víctimas/sobrevivientes. Esta labor debe

constituir una prioridad para los actores de PSEAH, y ello implica intervenciones y la identificación de profesionales formales, así como de redes de apoyo informales con quienes interactúan las víctimas/sobrevivientes de SEAH.

Como no hay evidencia concluyente sobre los beneficios percibidos de las reacciones sociales positivas ante las revelaciones de las víctimas/sobrevivientes, es fundamental que los actores de PSEAH no las fuercen ni las promuevan creyendo que resultan catárticas o sanadoras. Asimismo, las organizaciones no deben trasladar a las personas la responsabilidad organizacional de prevenir los incidentes de SEAH, sino que siempre deben respetar los derechos, riesgos y circunstancias de las víctimas/sobrevivientes en lo que respecta a las revelaciones.

El personal que probablemente tenga contacto con miembros de la comunidad debe recibir como mínimo una capacitación básica sobre cómo atender una revelación. Esto debe incluir la forma de responder para evitar la revictimización.

Se deben considerar mecanismos de terceros para gestionar las revelaciones externas a la organización, ya que pueden brindar la oportunidad de revelar de manera anónima o permitir a la víctima/sobreviviente decidir si su revelación será compartida con la organización. No obstante, cualquier mecanismo utilizado debe contar con garantías de calidad para garantizar que sea capaz de manejar las revelaciones graves y complejas de SEAH.



El personal que probablemente tenga contacto con miembros de la comunidad debe recibir como mínimo una capacitación básica sobre cómo atender una revelación.



2.

MECANISMOS  
DE DENUNCIA

Según la experiencia de la víctima/sobreviviente	Acciones de la organización
La víctima/sobreviviente o un tercero pueden denunciar preocupaciones de SEAH a través de un mecanismo de denuncia.	La organización recibe la denuncia

Esta sección aborda los mecanismos de denuncia (o canales de denuncia) creados por las organizaciones para recibir directamente denuncias o querrelas relacionadas con SEAH.

Existen varios medios a través de los cuales una denuncia o querrela relacionada con SEAH puede llegar a una organización, como los siguientes:

- Denuncia directa de la víctima/sobreviviente, a través de canales formales o informales.
- Revelación de la víctima/sobreviviente a un tercero, quien luego informa a la organización.
- Observación de un tercero sobre un incidente, o preocupación respecto de algo que haya escuchado o presenciado, que posteriormente comunica a la organización.

Para que las denuncias se reciban y gestionen adecuadamente, deben existir dos elementos: un medio para presentar las denuncias y un sistema para gestionarlas una vez recibidas.

#### Mecanismos comunitarios de quejas

En el sector humanitario se utiliza con frecuencia el término “mecanismo comunitario de quejas” (CBCM, por sus siglas en inglés). Un CBCM es un mecanismo que permite a las comunidades proporcionar retroalimentación, presentar denuncias o formular quejas. Se desarrolla en consulta con las comunidades, a fin de identificar los

canales por los que preferirían transmitir de manera segura su retroalimentación o presentar quejas o denuncias. Los canales utilizados dependen de los resultados de las consultas con la comunidad, pero pueden incluir mesas de ayuda (por ejemplo, durante las distribuciones), comités comunitarios, puntos focales, buzones de quejas y números de WhatsApp específicos. El término CBCM también abarca los procedimientos para responder a las denuncias, que se abordarán en la siguiente sección.

No todos los CBCM son adecuados para los casos de SEAH, ya que algunos pueden carecer de confidencialidad, de personal capacitado para gestionarlos o de procedimientos de remisión<sup>60</sup>. Algunos CBCM son de carácter general, pero también pueden gestionar las denuncias relacionadas con SEAH, dado que incluyen los componentes mencionados. Otros CBCM se crean específicamente para recibir y responder a casos de SEAH.

Entre los términos relacionados figuran los mecanismos de quejas y retroalimentación (CFM, por sus siglas en inglés) y los mecanismos de quejas y respuestas (CRM, por sus siglas en inglés) o PQR. Aunque puedan tener distintos propósitos y usos, en general hacen referencia a los medios a través de los cuales las organizaciones

reciben y gestionan denuncias y donde se aplican los mismos principios que para los CBCM en cuanto a su idoneidad para recibir y gestionar denuncias de SEAH.

Los CBCM combinan estructuras comunitarias formales e informales y desempeñan un papel importante para las comunidades que tienen dificultades para acceder a los sistemas formales encargados de llevar a cabo investigaciones y administrar justicia. Entre los desafíos de los CBCM se encuentran la desactualización, la falta de coherencia y la dificultad de implementación debido a problemas de coordinación interinstitucional. Las investigaciones han demostrado que, en su forma actual de implementación, estos no son adecuados (debido a preocupaciones sobre la confidencialidad y el estigma) para las denuncias de SEAH, las cuales requieren un enfoque más sensible y adaptado.

### Líneas directas

Los servicios de líneas directas (telefónicas y en línea) informan y brindan asistencia a las víctimas/sobrevivientes de SEAH. La privacidad y el anonimato que ofrecen las convierten en una intervención voluntaria frecuente para las revelaciones y el apoyo psicosocial. Las líneas directas también pueden utilizarse como canales de recepción para denunciar un incidente de SEAH y como vía de acceso a servicios de apoyo, vinculados e integrados con diversas formas de asistencia. Asimismo, pueden utilizarse para la presentación de denuncias por parte de personas que no son víctimas/sobrevivientes.

La calidad de anonimato de las líneas directas puede emplearse para recopilar información sensible sobre las experiencias de las víctimas/sobrevivientes sin que se produzca una victimización secundaria, lo que contribuye a orientar las prácticas institucionales y a mejorar los sistemas.

Los tipos de servicios de líneas directas utilizados en el sector humanitario son diversos e incluyen los siguientes:

- Líneas directas de una sola organización, a menudo de “baja tecnología”, que utilizan un proveedor local. Pueden funcionar mediante SMS o llamadas de voz, y son atendidas por proveedores externos o por personal de la propia organización.
- Líneas directas que forman parte de un paquete de gestión de casos, como Safecall o Ethicspoint (véase la sección anterior).
- Líneas directas interinstitucionales compartidas por varias organizaciones, como las de la red nacional de PSEAH.

Las líneas directas interinstitucionales se utilizan cada vez más, en particular en las respuestas humanitarias, reconociendo que las personas que presentan denuncias pueden no saber para qué organización trabaja el perpetrador y necesitan un canal compartido al cual dirigirse. Las líneas directas interinstitucionales suelen comprender:

- Una línea directa local atendida por personal capacitado.
- Información a la comunidad sobre el propósito de la línea directa y el número al que deben llamar.
- Un proceso para compartir con la agencia correspondiente las denuncias que ingresen a la línea directa.
- Un acuerdo entre los miembros para comprometerse con protocolos de investigación de las denuncias conforme a un conjunto de normas previamente acordadas.

Las líneas directas se han utilizado como un mecanismo para apoyar a las víctimas/sobrevivientes de abuso sexual desde la década de los 70's<sup>62</sup>. Se emplean a nivel internacional para brindar apoyo a las víctimas/sobrevivientes de SEAH. Las líneas directas telefónicas tienden a ser el principal mecanismo de asistencia a las víctimas/sobrevivientes en comparación con el chat y los mensajes en línea<sup>63</sup>, aunque los datos sugieren que estos últimos han adquirido mayor relevancia

en los últimos años<sup>64</sup>, en particular entre niños, niñas y adolescentes en sus primeras revelaciones<sup>65</sup>.

Las víctimas/sobrevivientes utilizan las líneas directas de distintas maneras y en diferentes momentos. Algunas las emplean para denunciar la victimización, otras únicamente después de haberse sentido desatendidas por las instituciones a las que acudieron. Las líneas directas también son utilizadas por personas que no son las víctimas. Las víctimas/sobrevivientes pueden ponerse en contacto con la línea directa a los pocos días, aunque lo más habitual es que ese contacto no sea inmediato y llegue incluso años después. Dado que los datos son limitados, no es posible determinar si este mismo patrón se da también en contextos de emergencia.

#### **Medios de comunicación (incluidas las redes sociales)**

En los últimos años, los medios de comunicación se han convertido en un canal de confianza para denunciar casos de SEAH. Los reportajes periodísticos han sacado a la luz y documentado atroces abusos de poder contra algunas de las poblaciones más vulnerables del mundo y han visibilizado los casos de SEAH dentro de las propias organizaciones humanitarias. Quienes denuncian por primera vez, al igual que las víctimas/sobrevivientes que ya han presentado quejas dentro de las organizaciones, han compartido valientemente sus testimonios con periodistas. El ser escuchadas, que se dé crédito a su testimonio y contar con periodistas que actúan con independencia, imparcialidad y respeto pleno al anonimato y la confidencialidad son aspectos que han brindado a las víctimas/sobrevivientes de SEAH la confianza necesaria para relatar sus experiencias. Asimismo, los periodistas han exigido a las organizaciones rendir cuentas respecto de sus propias políticas.

Aun así, tras este tipo de revelaciones surgen interrogantes éticos. Dado que el papel de los medios rara vez va más allá de

contar las historias en ausencia de sistemas de apoyo a los que puedan acudir las víctimas/sobrevivientes, persisten dudas sobre cómo garantizar su seguridad. Los medios pueden ser aliados importantes para visibilizar los abusos en el sector de la Cooperación, actuar como veedores e impulsar la acción del sector. Igualmente, pueden fortalecer su capacidad para comprender y cumplir con las normas de reporte ético, así como familiarizarse con las rutas de remisión, cuando estas existan.

#### **Intermediarios de confianza y puntos de entrada comunitarios**

Las investigaciones han identificado el importante papel que desempeñan los canales informales de denuncia cuando se trata de denunciar incidentes de SEAH<sup>66</sup>. En el momento en que las víctimas/sobrevivientes rompen el silencio, comparten sus quejas y buscan apoyo y alivio a través de intermediarios de confianza o puntos de entrada comunitarios. Estos canales de denuncia suelen ser seleccionados por la víctima/sobreviviente porque cuentan con la confianza de la comunidad y se perciben como una fuente de apoyo y/o rendición de cuentas. Dichos intermediarios pueden incluir a diversos actores presentes en la comunidad, como grupos de mujeres comunitarios, líderes religiosos, personas mayores de la comunidad, líderes comunitarios, parteras y autoridades de los campamentos<sup>67</sup>. Su ventaja radica en que son independientes y no están bajo el control de las organizaciones. Sin embargo, su capacidad para abordar los casos de PSEAH puede ser limitada.

#### **Puntos focales de PSEAH**

Muchas organizaciones cuentan con puntos focales de PSEAH, o con personal en funciones similares, para replicar el enfoque de “intermediario de confianza”. Los puntos focales suelen ser miembros del personal que ya desempeñan funciones principales, y sus responsabilidades como puntos focales representan apenas

entre el 10% y el 20% de su labor. No necesariamente son expertos en PSEAH, sino que trabajan en áreas afines, como asesoría en género o VBG, recursos humanos, etc. Sus funciones incluyen impulsar y promover PSEAH en su ámbito, así como recibir y remitir denuncias de SEAH. Generalmente, los puntos focales de PSEAH no están formados ni se espera que participen en investigaciones de SEAH<sup>68</sup>. Las limitaciones de los puntos focales incluyen, en ocasiones, que sus funciones sean temporales o rotativas y el poco tiempo disponible para generar confianza e implementar medidas de PSEAH. Asimismo, al estar insertos dentro de las organizaciones, suelen ser percibidos como parte del sistema y no lo suficientemente independientes, lo que suscita problemas de confianza.

### ¿CUÁLES SON LOS DESAFÍOS?

Las diversas emociones que experimenta una víctima/sobreviviente tras la victimización y/o la revelación desempeñan un papel significativo en el subregistro de los casos de SEAH. Sentimientos de vergüenza, culpa e incomodidad, junto con el miedo a represalias, al estigma, a que no les crean y la falta de confianza, contribuyen al subregistro tanto dentro como fuera del sector de la Cooperación<sup>69/70</sup>. El sector es, en parte, responsable de esta situación, ya que su

respuesta a las víctimas/sobrevivientes ha resultado ser profundamente inadecuada. Con el tiempo, la falta de privacidad, la ausencia de confidencialidad, las experiencias negativas, los relatos de represalias, los plazos de prescripción, los procesos lentos sin retroalimentación y la impunidad de los perpetradores han contribuido a una desconfianza general hacia los mecanismos formales de denuncia que el sector debería subsanar para recuperar la confianza de las víctimas/sobrevivientes. Algunos actores del sector han actuado de manera poco ética al instar a las víctimas/sobrevivientes a denunciar abusos sin contar con la protección adecuada ni con servicios de apoyo disponibles en el momento de hacerlo. Fortalecer los mecanismos de denuncia para atender mejor a las víctimas/sobrevivientes requiere una revisión crítica de los mecanismos existentes y mejoras en las prácticas.

### Confidencialidad en la denuncia

Las preocupaciones en torno al anonimato y la confidencialidad son un obstáculo clave para la denuncia de casos de SEAH. Garantizar la confidencialidad en las denuncias constituye una buena práctica y forma parte de las normas del Índice de PSEAH de CHS<sup>71</sup>. Aunque la confidencialidad suele mencionarse en las políticas organizacionales, está lejos de ser evidente y no puede darse



por sentada si no se protege de forma explícita. Investigaciones de campo en Bangladesh y en los TPO han identificado preocupaciones relacionadas con la confidencialidad en los mecanismos de denuncia habituales<sup>72</sup>. Esto incluye, por ejemplo, la colocación de buzones de quejas en espacios públicos, donde no se puede garantizar la privacidad ni el anonimato y donde no existen opciones de denuncia directa para los miembros de la comunidad, lo que obliga a que muchas personas intervengan en el proceso de denuncia. Cada paso adicional aumenta la probabilidad de vulneraciones de la confidencialidad y de que las quejas lleguen a conocerse en la comunidad. Estos hallazgos también se han documentado en otros países de ingresos bajos y medianos<sup>73</sup>.

La confidencialidad a veces se utiliza de manera indebida como justificación por parte de las organizaciones humanitarias para no hacer públicos los datos y resultados de las denuncias de SEAH, negando así a las víctimas/sobrevivientes la posibilidad de recibir información y hacer observaciones sobre su caso y utilizándola como pretexto para acuerdos de no divulgación<sup>74</sup>.

#### **Uso de los mecanismos de denuncia**

En lo que respecta a las líneas directas, las investigaciones también han demostrado que los hombres y las mujeres experimentan diferentes preocupaciones

en cuanto a la confianza al momento de denunciar sus experiencias: las mujeres temen principalmente “que se ponga en duda su testimonio” y los hombres temen “ser juzgados”<sup>75</sup>. Un estudio de caso exploratorio de una línea directa sobre agresión sexual en Estados Unidos reveló que los hombres con afectación psicológica prolongada eran más propensos a utilizar y preferir líneas directas frente a otros servicios alternativos, sobre la base de que estos se adaptaban mejor a sus necesidades en términos de estigmatización y privacidad<sup>76</sup>. Las líneas directas presentan altas tasas de rotación de personal, lo que hace necesaria la identificación y capacitación periódica de los nuevos empleados<sup>77</sup>.

La experiencia de profesionales de PSEAH indica que las víctimas/sobrevivientes tienen más probabilidades de denunciar casos de SEAH a miembros del personal de confianza que a través de un canal de denuncia más impersonal. Las actividades relacionadas con PSEAH, como las capacitaciones de sensibilización, también pueden promover la recepción de denuncias, ya que las víctimas/sobrevivientes observan que la organización cuenta con políticas y procedimientos sobre PSEAH y que la persona formadora puede ser percibida como un interlocutor de confianza<sup>78</sup>.

Incluso cuando existen canales de denuncia, la experiencia ha demostrado que ello no se traduce en un uso efectivo. El informe de Reuters/Humanitarian News<sup>79</sup> sobre los casos generalizados de SEAH en la respuesta al ébola en la República Democrática del Congo (RDC) señaló que, aun en una operación con múltiples actores humanitarios que afirmaban contar con un mecanismo de quejas, las víctimas/sobrevivientes optaban por no utilizarlos. Más de 40 organizaciones humanitarias participaron en la respuesta, y la mayoría indicó que disponía de mecanismos de quejas<sup>80</sup>. UNICEF informó a periodistas que había habilitado 22 formas de presentar

El uso del lenguaje y la terminología en el sector de la Cooperación suele resultar inaccesible para las comunidades con las que trabaja.

denuncias en la RDC, entre ellas una línea directa confidencial y buzones de quejas. Sin embargo, cuando los periodistas encuestaron a 34 de las principales organizaciones internacionales y a un puñado de ONG locales que participaban, la mayoría de las 24 que facilitaron datos señaló que no había recibido ninguna denuncia durante casi dos años de brote.

Varias personas entrevistadas dijeron a los periodistas: “La mayoría de las mujeres entrevistadas desconocía la existencia de líneas directas y otras formas de denunciar abusos”, y una víctima/sobreviviente declaró: “¿Por qué me pregunta si denuncié?... Estaba aterrada. Me sentía sucia. Ni siquiera se lo conté a mi madre”.

### Lenguaje

El enfoque del sector de la Cooperación respecto del lenguaje constituye un desafío importante para abordar los casos de SEAH. Ello se refiere tanto al lenguaje y la terminología utilizados en el trabajo sobre PSEAH, como a la complejidad del lenguaje en la revelación de incidentes y en el abordaje de cuestiones delicadas relacionadas con SEAH.

El uso del lenguaje y la terminología en el sector de la Cooperación suele resultar inaccesible para las comunidades a las que prestan sus servicios. Los materiales de concientización se elaboran con frecuencia en los idiomas hablados por el sector y no en los de las comunidades con las que trabaja, y la terminología resulta impenetrable y difícil de traducir. Como señala el informe de la Alianza CHS Cerrando la Brecha de Rendición de Cuentas:

**“Si bien las propias mujeres Rohingya tienen claridad sobre lo que constituye un incidente de SEAH, las definiciones y el uso del lenguaje del sector en torno al tema implican que no se está comunicando de manera eficaz con la comunidad. Las organizaciones interpretaron que el problema era la falta de comprensión de las mujeres Rohingya acerca de lo que el sector define como SEAH y de lo que podían denunciar, en lugar de cuestionar el propio uso del lenguaje y la comunicación por parte de las organizaciones”<sup>81</sup>**

Esto limita la capacidad del sector para comunicarse con las comunidades sobre lo que deben esperar del personal y de las personas asociadas en materia de conducta, así como sobre la manera de denunciar si tienen alguna inquietud o tienen conocimiento de algún abuso. En ocasiones, incluso el propio personal de las organizaciones no entiende claramente lo que se espera de ellos.<sup>82</sup>

Uno de los grandes desafíos a los que se enfrentan las organizaciones en sus esfuerzos por prevenir y responder a los incidentes de SEAH son las diferencias lingüísticas y culturales inherentes a los contextos humanitarios. Como sector, los actores humanitarios suelen centrarse en factores como la pobreza, el género, la edad y la discapacidad, considerados causas comunes de vulnerabilidad. Sin embargo, el idioma y la cultura también están estrechamente vinculados a ella. Por ejemplo, las personas que hablan lenguas minoritarias suelen experimentar múltiples niveles de desventaja cuando buscan información. A ello se suma la dificultad de tratar asuntos delicados que a menudo son culturalmente tabú. En muchos casos, se recurre a expresiones coloquiales para hablar de la VSBG y de SEAH, o bien puede ocurrir que ni siquiera exista un término en el idioma en cuestión, por ejemplo, en algunas culturas no hay palabras para referirse a la violencia sexual cometida contra los hombres<sup>83</sup>.

Las comunidades y las personas afectadas por crisis tienen acceso a mecanismos seguros y eficaces para el manejo de quejas.

#### **Responsabilidad de las organizaciones humanitarias de identificar casos de SEAH**

La atención del sector de la Cooperación en los mecanismos de denuncia se basa en que las víctimas/sobrevivientes sean quienes señalen los casos de SEAH y los pongan en conocimiento de la organización. Esta carga de responsabilidad no debería recaer en las víctimas/sobrevivientes ni en los miembros de la comunidad. El sector debe actuar con mayor proactividad, partiendo, en primer lugar, de la premisa de que el incidente de SEAH se produce en contextos humanitarios caracterizados por una extrema vulnerabilidad y desequilibrios de poder, y evaluando, en segundo lugar, cuándo, dónde y cómo ocurre. No se está haciendo lo suficiente para asumir la responsabilidad de analizar el riesgo de SEAH e identificar de manera proactiva los lugares en que se producen los abusos.

#### **SELECCIÓN DE MEJORES PRÁCTICAS DEL SECTOR**

El sector de la Cooperación ha incorporado la necesidad de contar con mecanismos de denuncia en las normas que orientan su labor. En lo que respecta a la orientación para implementar dichos mecanismos, en el sitio web de la Alianza CHS pueden encontrarse numerosas herramientas y recursos elaborados por diferentes organizaciones<sup>84</sup>. El Compromiso 5 de la Norma Humanitaria Esencial en materia de calidad y rendición de cuentas (CHS) establece disposiciones claras sobre mecanismos de denuncia seguros y adecuados para recibir comentarios y manejar quejas.

Compromiso: las comunidades y las personas afectadas por crisis tienen acceso a mecanismos seguros y eficaces para el manejo de quejas.

Criterio de calidad: las quejas son recibidas y atendidas.

#### *Acciones clave*

5.1 Consultar con las comunidades y las personas afectadas por crisis sobre el diseño, la implementación y el seguimiento de los procesos de manejo de quejas.

5.2 Recibir y aceptar las quejas y comunicar cómo puede accederse al mecanismo y el alcance de los asuntos que puede abordar.

5.3 Gestionar las quejas de manera oportuna, justa y adecuada, dando prioridad en todo momento a la seguridad del denunciante y de quienes se vean afectados.

#### *Responsabilidades de la organización*

5.4 El proceso de manejo de quejas para las comunidades y las personas afectadas por crisis está documentado y en funcionamiento.

Dicho proceso debe abarcar la programación, la explotación y el abuso sexual y otros abusos de poder.

5.5 Se ha establecido una cultura organizacional en la que las quejas se toman en serio y se actúa en consecuencia de conformidad con políticas y procedimientos definidos.

5.6 Las comunidades y las personas afectadas por crisis están plenamente informadas sobre la conducta esperada del personal humanitario, incluidos los compromisos organizacionales en materia de prevención de la explotación y el abuso sexual.

5.7 Las quejas que no encajen dentro del ámbito de la organización se remiten a quien corresponda, de manera coherente con las buenas prácticas<sup>85</sup>.

Los principios de un mecanismo de denuncia centrado en la persona sobreviviente pueden encontrarse en la publicación de la organización Aga Khan Foundation *Guidelines on Developing Survivor-Focused*

*Community-Based Complaints Mechanisms in Consultation with Communities*

[Directrices para el desarrollo de mecanismos comunitarios de denuncia centrados en la persona sobreviviente, en consulta con las comunidades]:

- La confidencialidad se prioriza en todo momento.
- Los procedimientos se diseñan de manera que se reduzca el riesgo de revictimizar a la persona sobreviviente.
- Los servicios de apoyo (como la atención médica, la protección y el apoyo psicosocial) se mapean con antelación al desarrollo del CBCM.
- Se habilitan canales seguros para denunciar inquietudes de protección, diseñados en consulta con la comunidad y con el aporte de la experiencia local en materia de protección.
- Se brinda apoyo a la persona sobreviviente para que pueda acceder a estos servicios (si así lo desea) de manera inmediata tras plantearse la querrela (y no supeditado al resultado de una investigación ni de otros procedimientos).

El documento también ofrece orientación sobre la consulta con las comunidades para el desarrollo de mecanismos de denuncia apropiados y centrados en la persona sobreviviente<sup>86</sup>.

Existen menos recursos en lo que respecta a mecanismos diseñados específicamente para atender denuncias de SEAH. La excepción es la *Guía de mejores prácticas: mecanismos interinstitucionales de denuncia comunitaria para la protección contra la explotación y los abusos sexuales*<sup>87</sup>, elaborada por la OIM, Save the Children y el ACNUR. Se trata de un manual de 135 páginas que abarca desde la obtención del respaldo para la gestión hasta el desarrollo del mecanismo y el manejo de las denuncias de SEAH que se reciban. La guía se centra en mecanismos de denuncia interinstitucionales más que en CBCM para organismos individuales.

Algunas directrices más breves pueden encontrarse en diversas herramientas elaboradas por el sector, como el capítulo sobre CBCM en materia de PSEAH incluido en el PSEA Implementation Handbook [Manual de implementación de PSEA] de la Alianza CHS<sup>88</sup>, los recursos del portal del Comité Permanente entre Organismos (IASC) sobre rendición de cuentas e inclusión en PSEA<sup>89</sup> y los protocolos elaborados por los centros nacionales del programa Safeguarding Resource and Support Hub<sup>90</sup>, dirigidos a ONGs y organizaciones de la sociedad civil (OSC) pequeñas o con recursos limitados.

**¿CÓMO ES UN ENFOQUE CENTRADO EN LA VÍCTIMA/SOBREVIVIENTE?**

Cuando se utilicen mecanismos de denuncia, estos deben ser seguros y adecuados, tal como se establece en la CHS. Para que estén centrados en la víctima/sobreviviente, debe garantizarse, como mínimo, lo siguiente:

- La confidencialidad se prioriza en todo momento.
- Los procedimientos se diseñan de manera que se reduzca el riesgo de revictimización a la persona sobreviviente.
- Los servicios de apoyo (como la atención médica, la protección y el apoyo psicosocial) se mapean con antelación al desarrollo de los mecanismos de denuncia y de las actividades de sensibilización en materia de PSEAH.
- Se habilitan canales seguros para denunciar inquietudes de protección, diseñados en consulta con la comunidad y con el aporte de la experiencia local en materia de protección.
- Se brinda apoyo a la persona sobreviviente para que pueda acceder a estos servicios (si así lo desea) de manera inmediata tras plantearse la querrela (y no supeditado al resultado de una investigación ni de otros procedimientos)<sup>91</sup>.

An illustration featuring two women. On the left, a woman with dark hair is shown from the chest up, wearing a blue top. On the right, a woman wearing a red hijab and a red top is shown from the chest up, with her hands resting on a dark surface. A large, semi-transparent red circle is positioned in the upper left quadrant, containing the number '3.' and the text 'MANEJO DE LA DENUNCIA Y GESTIÓN DEL CASO'. The background is a light purple color with faint, overlapping circular patterns.

3.

MANEJO DE LA  
DENUNCIA Y GESTIÓN  
DEL CASO

Según la experiencia de la víctima/sobreviviente	Acciones de la organización
La organización contacta a la víctima/sobreviviente (si se conoce su identidad).	<p><b>La organización:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>documenta la denuncia o revelación;</b></li> <li>• <b>decide cómo dar seguimiento a la denuncia;</b></li> <li>• <b>inicia sus procedimientos de gestión de casos si se abre uno.</b></li> </ul>

Una vez que una denuncia de SEAH llega a una organización, corresponde a esta darle seguimiento. Aun cuando la información no sea suficiente para adoptar medidas adicionales, la denuncia debe registrarse y documentarse y deben adoptarse las medidas pertinentes, como las siguientes:

- Informar a las partes interesadas cuando corresponda, como el departamento de recursos humanos.
- Verificar la existencia de denuncias similares para identificar posibles patrones.
- Realizar actividades de sensibilización en el lugar (si se conoce) a fin de comprobar si se han presentado otras denuncias.

La gestión del caso es un método estructurado para brindar ayuda a una víctima/sobreviviente. Implica que una organización proporcione, o tenga acceso a, servicios sociales o de apoyo psicosocial, asumiendo la responsabilidad de garantizar que las víctimas/sobrevivientes estén informadas de todas las opciones disponibles. Asimismo, asegura que se identifiquen y se les dé seguimiento, de manera coordinada, a los problemas que enfrenten la víctima/sobreviviente y su familia, proporcionando a la víctima/sobreviviente apoyo emocional durante todo el proceso<sup>92</sup>.

La gestión del caso se refiere a las tareas que se llevan a cabo una vez que una organización tiene conocimiento de un caso de SEAH. Incluye la interacción con la víctima/sobreviviente, la documentación de la información pertinente al caso y las decisiones adoptadas, la organización de servicios de

apoyo para la víctima/sobreviviente cuando corresponda (véase la sección 4, más adelante, sobre la remisión a servicios de apoyo), la interacción con las autoridades competentes cuando sea seguro hacerlo y la entrega de apoyo a largo plazo a la víctima/sobreviviente. El manejo del caso suele estar a cargo de una persona o de un equipo con una visión general de todo lo que ocurre en relación con un caso específico.

La manera en que se gestione un caso puede marcar una gran diferencia para el bienestar, la protección y la seguridad de la víctima/sobreviviente. Fortalecer la autonomía de las personas sobrevivientes tras incidentes de violencia sexual puede facilitar la recuperación y hacer que el proceso de denuncia y de búsqueda de ayuda resulte menos traumático<sup>93</sup>.

## ¿CUÁLES SON LOS DESAFÍOS?

Es más fácil encontrar ejemplos de denuncias de SEAH mal gestionadas que buenas prácticas en el sector. El informe de la Alianza CHS Cerrando la Brecha de Rendición de Cuentas concluyó que se alienta a las víctimas/sobrevivientes a presentarse para revelar y denunciar casos de SEAH, pero sus quejas no reciben un seguimiento adecuado. También existen graves preocupaciones sobre la confidencialidad y el anonimato. Con frecuencia, las víctimas/sobrevivientes deben afrontar por sí solas las consecuencias culturales, psicosociales, de seguridad y jurídicas derivadas de una revelación o una denuncia<sup>94</sup>.

La práctica en materia de PSEAH es distinta de la práctica en materia de VBG y a veces requiere enfoques y procesos diferentes. Mientras que la práctica de la VBG aborda la violencia de género perpetrada en la comunidad y cómo prevenir y responder a esos casos, la PSEAH se centra en los daños sexuales causados por el abuso de poder cometido por el personal de una organización y su personal asociado. Ello conlleva algunas implicaciones adicionales.

Un enfoque centrado en la víctima/sobreviviente exige solicitar su consentimiento antes de dar seguimiento a un caso de SEAH. Las razones son muchas. Ignorar ese consentimiento puede dar lugar a una revictimización. También puede representar un riesgo para la víctima/sobreviviente si, por ejemplo, su orientación sexual o su identidad y expresión de género están penalizadas en su lugar de residencia, o si el incidente de SEAH pudiera exponerla a criminalización o estigmatización.

Sin embargo, muchas organizaciones (en particular los organismos de las Naciones Unidas) tienen requisitos obligatorios de notificación sobre querrelas de SEAH, a fin de garantizar que se aborde el abuso. Esto significa que, si una víctima/sobreviviente revela un caso de SEAH a un miembro del personal, este debe informarlo a la organización. Además, en algunos países puede existir un requisito jurídico de denunciar determinadas formas de SEAH a las autoridades. Asimismo, cuando el perpetrador del incidente de SEAH es un empleado (o personal asociado) de una organización, esta tiene la responsabilidad de rendir cuentas por los daños causados, así como la obligación jurídica y procedimental de actuar frente a las vulneraciones y prevenir posibles daños adicionales. Esto puede entrar en conflicto con un enfoque centrado en la víctima/sobreviviente y con un enfoque sensible al trauma, los cuales exigen que las organizaciones soliciten el consentimiento de las personas sobrevivientes para dar seguimiento a las denuncias de SEAH<sup>95</sup>.

Algunas organizaciones hacen un uso indebido de los enfoques centrados en la víctima/sobreviviente, y de su principio del consentimiento, para justificar que no se dé seguimiento a las denuncias. En su artículo Post #aidtoo: are we setting ourselves up to fail? [nos encaminamos al fracaso?] <sup>96</sup>, los autores sostienen que: “En lugar de evadir por completo las investigaciones como medio para ‘proteger’ a las personas sobrevivientes de la revictimización, deberíamos insistir en que las investigaciones sean dirigidas por profesionales con formación en enfoques sensibles al trauma y exigir que las organizaciones asuman seriamente su obligación de prevenir daños a través de un proceso seguro”.

## SELECCIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS DEL SECTOR

Existen diversos recursos exhaustivos disponibles en el sector para la gestión de casos de VBG y de protección en la comunidad en general. Estos recursos de gestión de casos son útiles para los profesionales de PSEAH, pero requieren adaptaciones cuando el perpetrador es un miembro del personal de la organización o personal asociado, como se señaló anteriormente.

Por ejemplo, el Comité Directivo de los Sistemas de Gestión de la Información sobre VBG elaboró unas Directrices interagenciales para la gestión de casos de violencia basada en género<sup>97</sup>, en las que se describe un enfoque de gestión de casos centrado en la víctima/sobreviviente. Este enfoque busca crear un entorno de apoyo en el que se respeten los derechos de cada víctima/sobreviviente y en el que la persona sea tratada con dignidad y respeto. Un enfoque centrado en la víctima/sobreviviente reconoce que toda persona sobreviviente:

- Tiene iguales derechos a la atención y al apoyo.
- Es distinta y única.
- Reaccionará de manera diferente a su experiencia de VBG.
- Posee distintas fortalezas, capacidades, recursos y necesidades.
- Tiene el derecho, acorde con su edad y circunstancias, a decidir quién debe saber lo que le ha sucedido y qué debe ocurrir a continuación.
- Merece que se confíe en su testimonio y que sea tratada con respeto, amabilidad y empatía.

Principios similares también pueden encontrarse en otras guías, como el Código Murad<sup>98</sup> y el Protocolo internacional de documentación e investigación de violencia sexual en situaciones de conflicto armado.

Las Directrices interagenciales para la gestión de casos de violencia basada en género también incluyen capítulos sobre víctimas/sobrevivientes LGBTIQ+, víctimas/sobrevivientes con discapacidad y víctimas/sobrevivientes hombres. La Alianza para la Protección de la Niñez y Adolescencia en la Acción Humanitaria ha elaborado orientaciones y un modelo de procedimiento operativo estándar para la gestión de casos de protección de la niñez<sup>100</sup>. Estas orientaciones destacan la importancia de tener en cuenta a estos (y otros) grupos al elaborar procedimientos de gestión de casos y manejo de denuncias, a fin de garantizar que los sistemas sean seguros, adecuados, accesibles y respetuosos con los diferentes grupos.

En lo que respecta específicamente a la PSEAH, la iniciativa Safeguarding Resource and Support Hub ha elaborado capacitaciones y orientaciones sobre la gestión de casos. La red interinstitucional Bond dispone de un modelo para la recepción y remisión de casos conforme estos se presentan en la organización<sup>101</sup>.

La guía del Foro Mundial de Seguridad Interinstitucional, *Gestión de la violencia sexual contra el personal humanitario*, también ofrece orientaciones útiles centradas en la víctima/sobreviviente que pueden implementarse en la gestión de cualquier caso de SEAH, no solo cuando la víctima/sobreviviente es un miembro del personal. Por ejemplo, la guía incluye aspectos de cómo actuar con transparencia frente a las víctimas/sobrevivientes, respetar sus preferencias y solicitar su consentimiento antes de emprender acciones. En caso de un incidente de violencia sexual, la organización debería adoptar de inmediato las siguientes medidas:

- Garantizar la seguridad y protección de la víctima/sobreviviente y de los miembros del equipo.
- Ofrecer atención médica de urgencia de manera confidencial, con el consentimiento de la víctima/sobreviviente.
- Ofrecer transporte hacia un lugar seguro si existe un peligro inminente o si la víctima/sobreviviente desea trasladarse.
- Asegurar que la víctima/sobreviviente sepa que la organización da credibilidad a su relato sobre lo ocurrido.
- Garantizar a la víctima/sobreviviente que sus necesidades serán atendidas en la mayor medida posible y que la organización está allí para brindar orientación y apoyo, no para decidir en su lugar.
- Ofrecer poner a la víctima/sobreviviente en contacto con familiares y amistades, si así lo desea.

- Preguntar a la víctima/sobreviviente a quién le gustaría tener como persona de apoyo y, en caso de que la víctima/sobreviviente esté dispuesta a contemplarlo, ofrecer un profesional capacitado dentro de la organización para desempeñar ese rol.
- Brindar otros apoyos que puedan ser necesarios, así como orientación sobre los pasos siguientes.
- Asesorar a la víctima/sobreviviente sobre las opciones para conservar pruebas físicas y apoyarla en este proceso si desea preservarlas.
- Seguir el protocolo de denuncia correspondiente, manteniendo la confidencialidad y compartiendo información únicamente de forma limitada y en la medida en que sea necesario conocerla.
- Informar a la víctima/sobreviviente sobre el protocolo de denuncia.
- Iniciar un registro confidencial de todas las comunicaciones y decisiones del proceso de respuesta con el consentimiento de la víctima/sobreviviente<sup>102</sup>.

Muchas organizaciones humanitarias también cuentan con sus propios procedimientos internos de manejo de denuncias y de gestión de casos, en función de sus políticas y de la legislación laboral pertinente.



### ¿CÓMO ES UN ENFOQUE CENTRADO EN LA VÍCTIMA/SOBREVIVIENTE?

Los mecanismos de denuncia no deben ser la metodología predeterminada para identificar casos de SEAH en las organizaciones humanitarias. Sin embargo, cuando se utilicen, deben diseñarse con un enfoque sensible al trauma, de manera que no causen más daños a las víctimas/sobrevivientes y sean accesibles al mayor número posible de grupos dentro de la comunidad, incluidos los más vulnerables y marginados. Es importante que los sistemas de manejo de denuncias y de gestión de casos tengan en cuenta la legislación y la práctica locales.

Los mecanismos de denuncia y la gestión de casos deben desarrollarse aplicando principios que reconozcan a las víctimas/sobrevivientes como personas individuales, con reacciones, necesidades y preferencias propias. Las víctimas/sobrevivientes deben ser reconocidas como expertas en su propia situación. Los sistemas de gestión de casos y de manejo de denuncias deben tener en cuenta las necesidades específicas de los grupos vulnerables o en riesgo, como los niños, los integrantes de la comunidad LGBTIQ+, las personas con discapacidad y los sobrevivientes hombres.

Debe solicitarse el consentimiento de la víctima/sobreviviente antes de proceder con una denuncia de SEAH. Si la víctima/sobreviviente no da su consentimiento, esto debe sopesarse frente al riesgo que el presunto perpetrador pueda representar para las personas con quienes entre en contacto, reconociendo al mismo tiempo que nunca es responsabilidad de la víctima/sobreviviente impedir que un perpetrador cause más daños. Pueden considerarse medidas alternativas, como vigilar de cerca al miembro del personal contra quien se presentó la denuncia, reasignarlo a una función que no implique contacto con comunidades o personas vulnerables o en situación de riesgo y realizar actividades de concientización para verificar si se presentan más denuncias. Estas medidas deben adoptarse de manera que no se presuponga que el miembro del personal es un perpetrador ni se vulnere su derecho al debido proceso. Cualquier decisión al respecto debe basarse en una evaluación exhaustiva de riesgos y contar con la aprobación de la alta dirección de la organización.

Es importante ser transparente con la víctima/sobreviviente acerca de lo que ocurrirá si decide continuar con una denuncia de SEAH. Debe explicarse el proceso de gestión e investigación del caso, incluidos los posibles resultados de este, así como las limitaciones de lo que pueda hacerse en el marco del procedimiento disciplinario del perpetrador. La víctima/sobreviviente debe poder tomar una decisión informada sobre a qué aspectos del proceso presta su consentimiento.

Es importante ser transparente con la víctima/sobreviviente acerca de lo que ocurrirá si decide continuar con una denuncia de SEAH.

La preservación de la confidencialidad y la privacidad de las víctimas/sobrevivientes es fundamental, al igual que la seguridad de la información digital relacionada con las denuncias.

El consentimiento no termina con la recepción de la denuncia: también debe solicitarse a la víctima/sobreviviente su consentimiento para acciones posteriores, en la medida de lo posible.

Las organizaciones humanitarias deben permitir la presentación de denuncias anónimas y no deben establecer plazos de prescripción para la presentación de denuncias de SEAH. Las organizaciones deben estar dispuestas a recibir información sobre posibles daños causados por ellas mismas, de manera que se aborde el tema. Imponer restricciones o parámetros a las denuncias da la impresión de que la reparación queda a discreción de la organización y se da solo en determinadas circunstancias.

La preservación de la confidencialidad y la privacidad de las víctimas/sobrevivientes es fundamental, al igual que la seguridad de la información digital relacionada con las denuncias. El uso de seudónimos y la codificación de los datos protege el anonimato de la víctima/sobreviviente y mitiga la deserción debida a la presión ejercida sobre las víctimas/sobrevivientes, sus familias y los testigos en forma de chantajes, amenazas y sobornos, todos ellos problemas de los que se informa con frecuencia<sup>104</sup>.

Un enfoque centrado en la víctima/sobreviviente implica brindarle apoyo durante todo el tiempo que lo necesite. Ello no siempre se ajusta a los plazos de los procedimientos de gestión e investigación de casos de una organización, sino

que puede constituir un compromiso a largo plazo, en algunos casos, de varios años. El apoyo no debe terminar con la conclusión de una investigación o con los resultados disciplinarios, sino que debe orientar la manera en que la organización garantice mejor la protección contra los incidentes de SEAH en el futuro y asegure la continuidad del apoyo a las víctimas/sobrevivientes de SEAH durante todo el tiempo que lo necesiten.

#### **Atención, tratamiento y apoyo con un enfoque sensible al trauma**

Las intervenciones de atención, tratamiento y apoyo en los casos de SEAH incluyen intervenciones individuales y comunitarias. Las intervenciones individuales buscan beneficiar directamente a la persona y mitigar o aliviar las consecuencias de la victimización. Entre estas intervenciones figuran la orientación, la atención clínica y los servicios de salud sexual y reproductiva, entre otros. Las intervenciones comunitarias se orientan a los sistemas y se centran en mejorar las respuestas formales e informales a las víctimas/sobrevivientes<sup>105</sup>. Los servicios dirigidos a las víctimas/sobrevivientes pueden ser de utilidad para brindar apoyo y preparar a la víctima antes de la denuncia. Quienes participan en la prestación de servicios a víctimas/sobrevivientes de SEAH deben actuar con compasión, expresar validación y ayudar a conectar a la víctima/sobreviviente con los servicios de apoyo necesarios.

El cuidado sensible al trauma (TIC, por sus siglas en inglés) es un enfoque basado en pruebas que ha cobrado relevancia en el trabajo social, en los enfoques conductuales y en la salud. Se centra en responder a los deseos y necesidades de las víctimas/sobrevivientes y procura evitar la reictimización, promoviendo en su lugar su salud y recuperación, atendiendo las necesidades de justicia y brindando apoyo. Este enfoque subraya que todas las interacciones, decisiones y servicios deben priorizarse y organizarse en función del bienestar de la víctima.

Las víctimas/sobrevivientes de SEAH que acudan en busca de atención y tratamiento deben ser recibidas con compasión y escuchadas con atención, sin juicios de valor. Toda víctima/sobreviviente debe someterse a un examen médico únicamente con su consentimiento. Su relato del incidente (momento, naturaleza, qué, dónde, quién) debe documentarse con cuidado, y sus necesidades de protección y seguridad deben abordarse y coordinarse de manera adecuada. La función del personal médico forense es examinar, evaluar y tratar las lesiones físicas; recoger pruebas tempranas (boca, genitales, orina, tampones, apósitos temporales, etc.); realizar pruebas de detección de infecciones de transmisión sexual; ofrecer tamizaje del VIH y profilaxis posexposición (PEP) y, si la víctima/sobreviviente es una mujer, brindar prevención del embarazo. Las víctimas/sobrevivientes LGBTIQ+ y los niños requerirán apoyo adicional y especializado<sup>106</sup>.

Muchas víctimas/sobrevivientes de SEAH presentan trauma, el cual es complejo y puede ser duradero. Por ello, es importante comprender el trauma que experimentan las víctimas/sobrevivientes de SEAH. Esto tiene repercusiones tanto en su recuperación como en la reparación y debe abordarse. Las mejores prácticas de tratamiento para trabajar con víctimas/sobrevivientes de SEAH, a fin de atender su trauma y las consecuencias en su salud mental, incluyen enfoques cognitivo-conductuales basados en las emociones, la desensibilización y reprocesamiento por movimientos oculares (EMDR, por sus siglas en inglés), así como enfoques basados en el arte y en la atención plena<sup>107</sup>.

Si bien estos enfoques son eficaces en determinados contextos, no siempre resultan culturalmente apropiados. Ello requiere ir más allá de las nociones occidentales de la terapia e incorporar elementos religiosos, espirituales y culturales, como la oración. Ese apoyo puede influir en la fortaleza y la resiliencia de la víctima/sobreviviente y ofrecer un camino de sanación más apropiado desde el punto de vista cultural<sup>108/109</sup>. Cuando las víctimas/sobrevivientes provienen de culturas colectivistas, las comunidades y las redes sociales pueden desempeñar un papel importante en el proceso de recuperación<sup>100</sup>.



La clave de un enfoque sensible al trauma es mantener la humildad cultural y la flexibilidad.



4.

REMISIÓN A  
SERVICIOS DE APOYO

Según la experiencia de la víctima/sobreviviente	Acciones de la organización
La víctima/sobreviviente accede a los servicios de apoyo que desee usar. Esto puede ocurrir de inmediato o más adelante y puede durar el tiempo que requieran las necesidades de la persona sobreviviente.	<b>La organización ayuda a la persona sobreviviente a acceder a los servicios de apoyo que desee usar. Si se trata de un niño o una niña, las remisiones se harán atendiendo el interés superior.</b>

Las buenas prácticas en la gestión de casos de SEAH contemplan facilitar a la víctima/sobreviviente el acceso a servicios de apoyo, si así lo decide. Si la víctima/sobreviviente es un niño o niña menor de 18 años, la remisión será realizada por la organización (si es seguro y adecuado hacerlo). Los servicios pueden incluir apoyo médico, psicosocial y jurídico. También pueden hacerse remisiones a las autoridades competentes, si la víctima/sobreviviente opta por esta vía. Estas remisiones forman parte del debido proceso en el manejo de denuncias de SEAH y son independientes de los procedimientos internos de la organización para atender la denuncia.

Muchas organizaciones trabajan en la promoción y prestación de apoyo a los servicios para víctimas/sobrevivientes, normalmente en el marco de sus programas de protección, género o VBG. La práctica de PSEAH se centra en aprovechar, coordinar y ampliar los servicios existentes que sean seguros y adecuados y que puedan ser accesibles para las víctimas/sobrevivientes cuando se produzcan incidentes de SEAH.

### ¿CUÁLES SON LOS DESAFÍOS?

Existe una diferencia entre “permitir” que las víctimas/sobrevivientes accedan a los servicios y facilitarles activamente dicho acceso. De igual modo, hay una diferencia entre las remisiones pasivas y las remisiones activas. Las víctimas/sobrevivientes pueden necesitar apoyo para acceder a los servicios y es posible que deseen hacerlo fuera de los plazos de gestión de casos de la organización en el marco de la investigación. Es importante destacar que las necesidades

de las víctimas/sobrevivientes pueden evolucionar con el tiempo: desde necesitar apoyo para afrontar las consecuencias de la victimización hasta requerir distintos tipos de apoyo conforme avanza el proceso de denuncia por un incidente de SEAH.

Algunas organizaciones tienen acuerdos con proveedores de bienestar del personal que ofrecen servicios de apoyo psicosocial. A veces, estos se utilizan para atender casos de SEAH. Es importante evaluar si dichos servicios son adecuados para esos casos. En ocasiones, las limitaciones presupuestarias hacen que se fomente el uso de los recursos internos en lugar de recurrir a servicios psicosociales externos, que podrían ser más personalizados y resultar más apropiados para atender las necesidades individuales de la víctima/sobreviviente. Además, estos proveedores pueden ser vistos como parte de la organización, lo que podría llevar a que las víctimas/sobrevivientes optaran por no recurrir a ellos.

El mayor desafío para brindar servicios de apoyo a las víctimas/sobrevivientes es la falta de servicios adecuados en muchos lugares, en particular los servicios de apoyo en los casos de VBG. El proyecto de la Alianza CHS Cerrando la Brecha de Rendición de Cuentas para Fortalecer el Apoyo a las Víctimas/Sobrevivientes de SEAH en el Sector de la Cooperación encontró que la falta de servicios adecuados fue un obstáculo en las tres ubicaciones analizadas. Por ejemplo, en los TPO se constató la carencia de servicios eficaces de salud y derechos sexuales y reproductivos, así como de servicios de bienestar para las víctimas/sobrevivientes de SEAH. La investigación reveló, entre otras cosas, que no se disponía de pruebas de ITS ni profilaxis posexposición (PEP) al VIH. También se observó falta de conciencia sobre prácticas nocivas que vulneran los derechos fundamentales de las víctimas/sobrevivientes, como las pruebas de virginidad en la Franja de Gaza. Asimismo, faltan servicios formales y seguros de aborto para los embarazos resultantes de SEAH, así como acceso a servicios de salud mental de calidad<sup>111</sup>.

### SELECCIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS DEL SECTOR

Existen herramientas para el mapeo de servicios de apoyo seguros y adecuados, como las desarrolladas por el programa Girls Education Challenge<sup>112</sup> y la iniciativa Safeguarding Resource and Support Hub. Estas herramientas orientan a las organizaciones en el mapeo de los recursos disponibles en las zonas donde se ubican

sus programas y oficinas (que suelen abarcar apoyo psicosocial, atención médica y asistencia jurídica). Estas herramientas recomiendan mapear tanto los servicios oficiales, proporcionados por los gobiernos, como los ofrecidos por ONGs y OSC. Algunas también incluyen el mapeo más amplio de las leyes y prácticas locales que rigen para los casos de SEAH.

Las herramientas van más allá de indexar los servicios, pues también comprenden criterios de evaluación, como los siguientes:

- ¿A quién está dirigido el servicio (p. ej., adultos, niños)?
- ¿Es un servicio seguro para las víctimas/sobrevivientes, incluidas aquellas con diferentes orientaciones sexuales, identidades de género, etc., y otros grupos en posible situación de riesgo?
- ¿Es el servicio accesible para las personas con discapacidad?
- ¿Incluye el servicio prácticas tradicionales, cuando así se prefiera?
- ¿Está debidamente capacitado el personal que presta este servicio?

Existen también mapeos ya disponibles, tanto a nivel mundial como local. Por ejemplo, la plataforma No More Global Directory<sup>114</sup> ofrece enlaces a servicios de VBG en todos los países del mundo, y las redes de PSEA suelen realizar y compartir sus propios mapeos de servicios.

La nota técnica de UNICEF en apoyo del Protocolo de las Naciones Unidas sobre la prestación de asistencia a las víctimas de la explotación y los abusos sexuales aborda cómo garantizar de manera proactiva que una víctima/sobreviviente pueda acceder a los servicios, respetando sus preferencias y decisiones, así como la forma de actuar según el interés superior de los niños.

Incluye los siguientes principios:

- Si la víctima/sobreviviente es una persona adulta, se deben explicar los riesgos asociados con esta opción [de remisión] (como represalias, hostigamiento, etc.) para que pueda tomar una decisión informada sobre cómo proceder y si desea recibir servicios de esa organización, con pleno conocimiento de los riesgos.
- Si la víctima/sobreviviente es un niño o niña, según su edad y nivel de comprensión, debe consultársele sobre sus preferencias.
- En el caso de los niños pequeños (menores de 12 años), siempre se debe consultar al adulto de confianza que ellos identifiquen y tener en cuenta el interés superior al tomar una decisión en su nombre.
- Los servicios no deben ser prestados por un proveedor perteneciente a la organización que emplea al perpetrador, si existe alguna posibilidad de que la víctima infantil entre en contacto con este.
- Se debe explicar la disponibilidad de otras opciones de servicios y apoyar a la víctima para que pueda acceder a ellas (ya sea en otro lugar o a través de otro proveedor), en función de la gravedad de los riesgos.

### ¿CÓMO ES UN ENFOQUE CENTRADO EN LA VÍCTIMA/SOBREVIVIENTE?

Las organizaciones deben realizar un mapeo exhaustivo de los servicios de apoyo antes de que se denuncie un caso de SEAH. Los servicios deben ser seguros para las víctimas/sobrevivientes, en particular para quienes puedan estar en mayor situación de riesgo debido a su orientación sexual o a la expresión de su identidad de género, o a otras características como pertenecer a una comunidad marginada o estar en conflicto con la ley. Asimismo, deben tener en cuenta las costumbres y el contexto locales y ser accesibles para las víctimas/sobrevivientes con discapacidad.

La remisión a los servicios de apoyo debe implicar asistir de manera proactiva a la víctima/sobreviviente para que pueda acceder a ellos, si así lo desea. Esto debe hacerse al ritmo de la víctima/sobreviviente, incluso si no se ajusta a los plazos de gestión e investigación de casos de la organización.

La remisión a los servicios de apoyo debe implicar asistir de manera proactiva a la víctima/sobreviviente para que pueda acceder a ellos, si así lo desea.



5.

INVESTIGACIÓN

Según la experiencia de la víctima/sobreviviente	Acciones de la organización
<p>La organización contacta a la víctima/sobreviviente para informarle de una posible investigación y solicitar su consentimiento.</p> <p>La víctima/sobreviviente puede participar en la investigación proporcionando su testimonio en entrevistas.</p>	<p><b>La organización lleva a cabo una investigación, si corresponde.</b></p>

Como se señaló en la sección anterior, la práctica en materia de PSEAH difiere de los programas de VBG en que la organización es responsable de las acciones del perpetrador. Parte de esta responsabilidad puede incluir la realización de una investigación.

Los casos de SEAH en el ámbito organizacional no siempre dan lugar a una investigación. Una investigación no siempre es necesaria para exigir responsabilidades al perpetrador o para ofrecer reparación a la víctima/sobreviviente. En algunos casos, será evidente que se ha producido un abuso, por lo que no será necesario investigar. En otros, las denuncias se remitirán directamente a las autoridades competentes.

Por lo general, solo se llevará a cabo una investigación cuando:

- El informe represente una posible infracción de la política organizacional de PSEAH.
- Sea necesario contar con más información para determinar si la política ha sido infringida.

Una investigación de SEAH es una investigación administrativa en el lugar de trabajo, definida como un “proceso de determinación de hechos que implica buscar, recopilar y examinar información para establecerlos”<sup>115</sup>. Un proceso de investigación administrativa de SEAH conforme a las buenas prácticas consta de seis pasos: 1) planificación de la investigación; 2) revisión de antecedentes y recopilación de pruebas; 3) actualización del plan de investigación; 4) realización de entrevistas; 5) análisis y redacción del informe; y 6) conclusión y devolución de las pruebas<sup>116</sup>. A lo largo de

este proceso, y en cualquier momento, las víctimas/sobrevivientes deben estar debidamente informadas y tener la posibilidad de seguir con facilidad el desarrollo de su caso.

Si la denuncia alega actividad delictiva, debe remitirse a las autoridades locales competentes. Sin embargo, en algunas circunstancias la organización puede decidir no hacerlo si ello no fuera seguro para la víctima/sobreviviente.

Si se implementa correctamente, una investigación de SEAH puede: i) contribuir a la recuperación y la restauración de la dignidad de la víctima/sobreviviente; ii) exigir responsabilidades a los perpetradores; iii) mitigar la repetición de incidentes de SEAH; y iv) reforzar los sistemas de prevención mediante el aprendizaje de cada caso. No obstante, los riesgos de no llevar a cabo una investigación adecuada y segura son elevados.

En organizaciones como los organismos de las Naciones Unidas, donde las inmunidades políticas funcionales y absolutas pueden utilizarse (indebidamente) para eludir investigaciones penales, o en países donde las leyes locales —como las que penalizan las “conductas inmorales”— pueden disuadir a las víctimas/sobrevivientes de SEAH de presentar denuncias Penales. Las investigaciones administrativas pueden ser el único mecanismo para que las víctimas/sobrevivientes de SEAH vean sus casos investigados y obtengan reparación.



© iStock: PeopleImages

### ¿CUÁLES SON LOS DESAFÍOS?

Las investigaciones pueden percibirse como la respuesta predeterminada a los casos de SEAH, en parte debido a los requisitos de los donantes. Esto puede resultar debilitante, ya que las organizaciones, en particular aquellas con menos recursos, pueden verlo como un obstáculo insuperable para abordar los casos de SEAH. Ello puede generar inercia, cuando las organizaciones no se sienten en condiciones de responder a los casos y, por lo tanto, no dan seguimiento a las denuncias y querellas. Otro desafío importante es que, en muchos casos, son las propias organizaciones las que se investigan a sí mismas, a menudo sin ningún mecanismo de supervisión.

La rendición de cuentas de las organizaciones por los daños causados por su personal

o por personas asociadas a veces entra en conflicto con un enfoque centrado en la víctima/sobreviviente cuando se trata de las investigaciones. Ello se debe a que la responsabilidad de la organización de investigar si un miembro del personal ha causado daño puede ser difícil de cumplir si la víctima/sobreviviente no consiente en que se lleve a cabo una investigación.

Además, tener en cuenta las preferencias de la víctima/sobreviviente puede plantear otras dificultades en el marco de una investigación. Por ejemplo, la víctima/sobreviviente puede preferir que la organización despidiera al perpetrador, o el uso de prácticas locales de justicia restaurativa en lugar de una investigación. Sin embargo, la organización está obligada a respetar el debido proceso conforme a sus propias políticas y a la legislación laboral, lo que puede entrar en conflicto con las preferencias de la víctima/sobreviviente.

Se reconoce que existe una brecha de capacidades en el sector en cuanto a investigadores capacitados y especializados, en particular las mujeres investigadoras<sup>117</sup>. Las investigaciones realizadas en el marco de las evaluaciones nacionales de salvaguardia de Safeguarding Resource and Support Hub<sup>118</sup> identificaron la capacidad de investigación como una de las mayores carencias en los países evaluados. El fortalecimiento de capacidades debe incluir la formación en aspectos como las reacciones de las víctimas, las dinámicas y patrones de los perpetradores, los mitos en torno a la violación, las representaciones y la traumatización, con

El fortalecimiento de capacidades debe incluir la formación en aspectos como las reacciones de las víctimas y las dinámicas y patrones de los perpetradores

una comprensión de cómo se expresan en diversos contextos locales.

Cuando se llevan a cabo investigaciones, la calidad es variable. El proyecto de investigación de la Alianza CHS Cerrando la Brecha de Rendición de Cuentas encontró pruebas de que algunos investigadores visitaban y realizaban investigaciones en los albergues de las víctimas/sobrevivientes, a la vista de los miembros de la comunidad, lo que daba pie a suposiciones y especulaciones sobre lo ocurrido<sup>119</sup>.

Las investigaciones constituyen el ámbito de la práctica en materia de PSEAH que requiere competencias más especializadas y, sin embargo, es allí donde se registran las mayores carencias de capacidad en el sector. Si no se realizan de manera adecuada, aumentan considerablemente los riesgos de una nueva situación traumática y de que se vea comprometida la seguridad de las víctimas/sobrevivientes durante el proceso de investigación.

Algunas organizaciones, en particular los organismos de las Naciones Unidas, siguen utilizando el criterio probatorio de “más allá de toda duda razonable”, con el cual resulta casi imposible demostrar un caso en ausencia de una confesión del perpetrador o de material audiovisual que documente el abuso. En los casos en que se aplica el criterio de “más allá de toda duda razonable”, ni siquiera la prueba de ADN basta si no va acompañada de una lesión física constatada por un tercero que permita descartar un acto consensuado. El criterio de “más allá de toda duda razonable” no es un umbral probatorio apropiado en el contexto de las investigaciones administrativas de SEAH<sup>120</sup>. En su lugar, debería aplicarse el criterio de “preponderancia de la prueba”. Los actores del sector de la Cooperación han sido criticados por aplicar criterios como “más allá de toda duda razonable” o incluso el estándar menor de “prueba concluyente”, considerados umbrales probatorios excesivamente altos. También se les reprocha la lentitud en la adopción de directrices de buenas prácticas. Se ha sugerido que una razón de ello podría ser de carácter “reputacional”, dado que los

actores del sector desean mantener bajas las cifras de denuncias e incidentes de SEAH confirmados<sup>121</sup>.

## SELECCIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS DEL SECTOR

Existen directrices en el sector sobre cómo llevar a cabo investigaciones administrativas en el lugar de trabajo en los casos de SEAH, entre ellas la más reciente, la Guía de investigación sobre la explotación, el abuso y el acoso sexuales<sup>122</sup> de la Alianza CHS. El Investigation Qualification Training Scheme (IQTS)<sup>123</sup> [Programa de Capacitación en Calificación para Investigaciones] de la Alianza CHS es un plan de formación de cuatro niveles diseñado para desarrollar competencias profesionales en la investigación de casos de SEAH. Esta guía se aparta del enfoque que concibe el caso de SEAH como un asunto de cumplimiento normativo y, en su lugar, implementa políticas y procedimientos de manera que se mitigue un mayor trauma a la víctima/sobreviviente y se tengan en cuenta sus mejores intereses al momento de tomar decisiones. Asimismo, debe garantizarse que las investigaciones se realicen con imparcialidad y sin sesgos respecto de todas las partes involucradas, incluido el presunto perpetrador.

En general, las orientaciones sectoriales siguen principios y enfoques similares, en su mayoría basados en la publicación de la red ICVA, *Building Safer Organisations Guidelines on Receiving and Investigating Allegations of Abuse and Exploitation by Humanitarian Workers*<sup>124</sup> [Directrices de la iniciativa Building Safer Organisations sobre la recepción e investigación de denuncias de abuso y explotación por parte de trabajadores humanitarios].

### Principios para una investigación de SEAH

- **Confidencialidad:** las investigaciones deben garantizar la confidencialidad en todo momento. La información relacionada con el caso solo debe compartirse de manera limitada y conforme a la necesidad.
- **Compromiso con la seguridad, la salud y el bienestar:** las investigaciones deben incorporar un enfoque centrado en la víctima/sobreviviente.
- **Planificación y revisión adecuadas:** las investigaciones deben planificarse cuidadosamente, incluida la evaluación de riesgos. La planificación y las evaluaciones de riesgos deben revisarse y actualizarse a lo largo de todo el proceso de investigación.
- **Oportunidad:** las investigaciones deben concluirse en plazos razonables, a fin de evitar un mayor daño a las víctimas/sobrevivientes.
- **Rigurosidad:** las investigaciones deben realizarse con la mayor exhaustividad posible, explorando toda nueva información o revelación que surja.
- **Profesionalismo:** quienes lleven a cabo las investigaciones deben contar con la capacitación y las competencias adecuadas, y todo el personal implicado debe tener conocimiento de los principios y enfoques de PSEAH.
- **Independencia:** los resultados de la investigación deben basarse en la información recopilada y no estar influidos por otras partes implicadas en la investigación.
- **Respeto hacia todas las partes:** las investigaciones deben incorporar un enfoque libre de juicios de valor.
- **Trabajo en alianza:** las investigaciones deben contar con la participación de distintos actores que colaboren en favor de los mejores intereses de la víctima/sobreviviente.
- **Respeto de la ley:** las investigaciones deben ajustarse siempre a la legislación

laboral del país en que se llevan a cabo (salvo que esa adhesión a la ley represente un riesgo para la víctima/sobreviviente).

### Enfoques para una investigación de SEAH

Las siguientes buenas prácticas pueden contribuir a mitigar un mayor daño a la víctima/sobreviviente durante una investigación.

El equipo de investigación debe estar conformado por un mínimo de dos personas con las competencias pertinentes y el conocimiento contextual necesarios para llevar a cabo una investigación de SEAH. Este equipo debe ser independiente de la persona o grupo que tome la decisión final sobre los resultados de la investigación, a fin de garantizar la transparencia. Si se entrevista a la víctima/sobreviviente, la entrevista debe realizarse de manera que se evite la revictimización. Muchas investigaciones de SEAH emplean el modelo PEACE<sup>125</sup>, así como técnicas específicas que permiten la narración libre y evitan preguntas que impliquen juicios de valor<sup>126</sup>. Puede encontrarse información más detallada sobre cómo realizar una investigación en la *Guía de investigación sobre la explotación, el abuso y el acoso sexuales* de CHS Alliance.

Algunas organizaciones ofrecen a la víctima/sobreviviente la posibilidad de estar acompañada por una persona de apoyo independiente. Debe ser alguien

Debe ofrecerse a la víctima/sobreviviente la posibilidad de estar acompañada por una persona de apoyo independiente.

que no participe de ninguna manera en la investigación y que pueda ayudar a la víctima/sobreviviente a desenvolverse en el proceso de investigación, así como defender sus derechos y sus mejores intereses.

### ¿CÓMO ES UN ENFOQUE CENTRADO EN LA VÍCTIMA/SOBREVIVIENTE?

Implementar un enfoque centrado en la víctima/sobreviviente implica que la organización debe evaluar si una investigación es necesaria o si existen otras formas, menos demandantes en términos de recursos, de resolver el caso de SEAH que no entrañen el riesgo de revictimizar a la persona sobreviviente (asegurando al mismo tiempo que el presunto perpetrador no represente un riesgo para quienes entren en contacto con él).

Si se requiere una investigación, debe garantizarse que la víctima/sobreviviente otorgue su consentimiento sobre la base de una decisión informada, una vez que se le hayan explicado claramente las implicaciones y los posibles resultados de la investigación. Si la víctima/sobreviviente no da su consentimiento, deben considerarse otras opciones para resolver el caso.

Si se determina que una investigación es necesaria, debe evaluarse si la participación de la víctima/sobreviviente es realmente indispensable. Por ejemplo, ¿basta con su denuncia inicial o hay otros testigos que puedan aportar información? Si se decide seguir adelante con la investigación, esta debe llevarse a cabo con el asesoramiento de expertos en PSEAH y estar precedida de una evaluación clara de riesgos<sup>127</sup>, a fin de garantizar que la víctima/sobreviviente no quede expuesta a nuevos peligros o daños y que se mitiguen los riesgos identificados. La decisión de proseguir con la investigación debe aprobarse de manera confidencial en un nivel superior de la organización.

Al realizar las investigaciones, deben aplicarse principios centrados en la víctima/sobreviviente y utilizarse protocolos de investigación seguros y apropiados. Solo deben participar investigadores con

competencias y experiencia en la realización de entrevistas a víctimas/sobrevivientes de SEAH. Todos los procedimientos organizacionales deben revisarse para asegurar que estén fundamentados en un enfoque sensible al trauma.

El propósito de una investigación no es juzgar a la víctima/sobreviviente, sino recopilar información que confirme o refute la denuncia. Cuando se respeta el debido proceso, se eliminan, en la medida de lo posible, los juicios sobre cualquiera de las partes involucradas, incluida la víctima/sobreviviente. El informe de investigación debe mostrar con claridad a quien lo lea cómo se alcanzaron las conclusiones, basándose en los hechos.

Siempre que sea posible, debe utilizarse el criterio de “preponderancia de la prueba” como umbral probatorio. Cuando resulte difícil comprobar un caso de SEAH, pueden considerarse metodologías como las siguientes:

- Analizar los patrones de comportamiento de la persona contra la que se ha presentado la denuncia. Evaluar si existe un patrón de conductas que refuerce la credibilidad de los testimonios individuales y permita construir un cuadro coherente.
- Ponderar la credibilidad del testimonio de víctimas/sobrevivientes individuales, siempre que el debido proceso lo permita. Evaluar si el testimonio de la víctima/sobreviviente es suficiente por sí solo para sostener la denuncia, con base en el criterio de preponderancia de la prueba.

Se debe permitir que la víctima/sobreviviente esté acompañada por una persona de apoyo durante toda su interacción con la organización. Esta persona de apoyo no debe tener vínculo alguno con la organización y debe ser elegida por la propia víctima/sobreviviente.



# 6.

## TOMA DE DECISIONES INSTITUCIONALES

Según la experiencia de la víctima/sobreviviente	Acciones de la organización
<p>La víctima/sobreviviente es informada de que la investigación ha concluido. Los detalles de lo que se comunica varían según la política de la organización.</p>	<p><b>La organización toma decisiones sobre los pasos siguientes, por ejemplo:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>si se requieren procedimientos disciplinarios;</b></li> <li>• <b>si es necesario informar del caso a otras partes interesadas;</b></li> <li>• <b>si los aprendizajes pueden incorporarse nuevamente en la organización.</b></li> </ul>

Los informes y las investigaciones sobre SEAH aportan información, pero no sustituyen el proceso de toma de decisiones. En distintos momentos de un caso de SEAH deben tomarse decisiones, a menudo en los niveles superiores de la organización. Estas decisiones incluyen lo siguiente:

- Determinar si se dará seguimiento a una denuncia de SEAH.
- Definir qué forma adoptará ese seguimiento.
- Establecer si habrá medidas disciplinarias para el personal y, en su caso, cuáles serán.
- Decidir qué acciones se emprenderán (si corresponde) cuando una investigación no sea concluyente.
- Determinar qué cambios (si los hubiere) se introducirán en la organización a partir de las enseñanzas extraídas del caso.

Estas decisiones pueden tener un enorme impacto en las víctimas/sobrevivientes, tanto en los casos presentes como en los futuros. Sin embargo, la experiencia de las partes interesadas y los casos que han salido a la luz pública evidencian que este es el punto en el que muchas organizaciones no actúan realmente en favor de los mejores intereses de la víctima/sobreviviente, aunque dispongan de políticas y procedimientos adecuados sobre el papel y hayan hecho compromisos públicos con un “enfoque de tolerancia cero”.

#### ¿CUÁLES SON LOS DESAFÍOS?

Existen numerosos ejemplos de malas decisiones en casos de SEAH dentro del sector. Tal vez el más conocido sea el caso de SEAH de Oxfam GB en Haití, denunciado en los medios de comunicación en 2018. En ese caso, la organización contaba en efecto con políticas y procedimientos que permitían detectar, e incluso prevenir, los actos de SEAH cometidos por su personal. La mala gestión del caso estuvo vinculada con la decisión de ignorar las advertencias previas sobre los perpetradores, no informar a la Charity Commission (el organismo regulador del Reino Unido que supervisa a las ONGs) y permitir que el perpetrador renunciara en lugar de enfrentar una medida disciplinaria<sup>128</sup>.

La toma de decisiones motivada por la necesidad de proteger a la organización, ocultar sus debilidades institucionales o evitar abordar situaciones difíciles y complejas termina por perjudicar a las víctimas/sobrevivientes.

### SELECCIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS DEL SECTOR

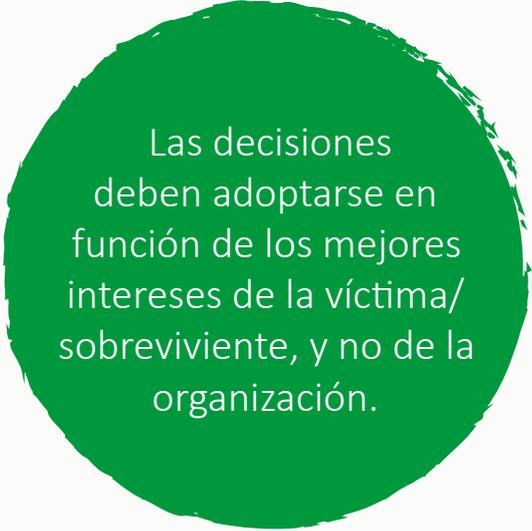
Si bien en el sector existe una amplia gama de recursos sobre políticas y procedimientos en materia de PSEAH, hay muy poco en lo relativo a la toma de decisiones en los casos de SEAH. Como las decisiones suelen tomarse dentro de las propias organizaciones y rara vez se hacen públicas, resulta difícil saber hasta qué punto se asegura la coherencia y el respeto del debido proceso.

El intercambio de datos sobre casos de SEAH permite, al menos, obtener cierta perspectiva de cómo se gestionan. Estos datos a veces incluyen información (muy breve) sobre el resultado de los casos (p. ej., despido, denuncia desestimada, etc.). No obstante, no todas las organizaciones publican información sobre los casos y, cuando lo hacen, no adoptan un enfoque común ni comparable para recopilarla y presentarla. Las organizaciones utilizan sistemas de información muy distintos y, en consecuencia, esta no siempre está disponible ni resulta útil para realizar análisis que permitan comprender mejor la magnitud de los actos de SEAH en la cooperación<sup>129</sup>. Recientemente, La Alianza CHS elaboró una guía sobre el intercambio de datos con miras a resolver esta situación, aunque todavía está por verse cuáles serán sus resultados<sup>130</sup>.

### ¿CÓMO ES UN ENFOQUE CENTRADO EN LA VÍCTIMA/SOBREVIVIENTE?

Las decisiones deben adoptarse en función de los mejores intereses de la víctima/sobreviviente, y no de la organización. Los resultados disciplinarios para los perpetradores deben ser coherentes, y los el caso debe hacerse público con datos anónimos para que las organizaciones rindan cuentas.

No debe tomarse represalia alguna contra quienes denuncien casos de SEAH o informen sobre irregularidades o negligencia en la gestión de dichos casos por parte de las organizaciones. Todas las organizaciones deberían contar, como mínimo, con una política de protección de denunciantes (una “política de denuncia de irregularidades en el lugar de trabajo”), que además se implemente de manera efectiva en la práctica.



Las decisiones deben adoptarse en función de los mejores intereses de la víctima/sobreviviente, y no de la organización.



# 7.

## REPARACIÓN Y COMPENSACIÓN

Según la experiencia de la víctima/sobreviviente	Acciones de la organización
<p>La víctima/sobreviviente puede recibir una compensación de la organización.</p> <p>También puede recibir apoyo para solicitar reparación.</p> <p>De no ser así, la víctima/sobreviviente puede decidir buscar reparación por su cuenta, por ejemplo, mediante un proceso jurídico o una práctica consuetudinaria.</p>	<p><b>La organización toma una decisión sobre si se otorgará reparación y/o compensación a la víctima/sobreviviente y, en caso afirmativo, qué forma adoptarán estas medidas.</b></p>

Uno de los ámbitos de trabajo en PSEAH que menos recursos recibe y del que menos se habla en el sector es el de la reparación y la compensación, pese a ser el que reviste mayor importancia para las víctimas/sobrevivientes<sup>131</sup>. Estas tienen derecho a la justicia en los resultados de los casos de SEAH, a la rendición de cuentas de las organizaciones y a recibir compensación por los daños sufridos. El derecho de las víctimas/sobrevivientes a la reparación ha sido reconocido en el derecho internacional de los derechos humanos y se refleja en varias resoluciones del Consejo de Seguridad de las Naciones Unidas<sup>132</sup> y en tratados, como el artículo 75 del Estatuto de Roma de la Corte Penal Internacional (CPI).<sup>133</sup>

#### ¿CUÁLES SON LOS DESAFÍOS?

Las necesidades de las víctimas/sobrevivientes en materia de justicia son altamente subjetivas y varían según el tiempo y el contexto. A menudo incluyen la restitución de derechos y de la dignidad, la rendición de cuentas por parte del perpetrador y la compensación a la víctima/sobreviviente por el daño causado. Además, deberían garantizarse medidas de no repetición. Aunque el derecho a la justicia de las víctimas/sobrevivientes está reconocido en normas, convenciones y tratados internacionales, en la práctica sigue siendo intangible<sup>134</sup>. Históricamente, este derecho se ha circunscrito a demandas de paternidad y custodia o a compensaciones por casos individuales de SEAH cometidos por personal de mantenimiento de la paz, mientras que los casos de violencia sexual masiva se han tramitado ante la CPI (aunque este

tipo de casos son poco frecuentes). No existen marcos de acción relacionados con la debida diligencia hacia las personas afectadas por crisis ni a la reparación de las víctimas/sobrevivientes de SEAH.

Las víctimas/sobrevivientes de SEAH que denuncian no obtienen los resultados de justicia que merecen y se enfrentan a múltiples barreras. Cuentan con información y voz limitadas en los procedimientos administrativos y carecen de medios para exigir una rendición de cuentas a las organizaciones. Para estas últimas, los riesgos reputacionales y sus propias prioridades suelen prevalecer sobre las preocupaciones individuales de las víctimas/sobrevivientes, y no cuentan con procedimientos internos de reparación. A nivel sistémico, aunque sería necesario<sup>135,136</sup>, no existe un mecanismo de supervisión que exija responsabilidades a los actores humanitarios<sup>137,138</sup>.

### Responsabilidad penal

En todos los países, los delitos de SEAH son difíciles de procesar y pueden poner en riesgo a la víctima/sobreviviente, especialmente cuando se encuentra en situación de vulnerabilidad. Para las personas afectadas por crisis, el acceso a la justicia en contextos humanitarios es aún menos probable. Entre los obstáculos a los sistemas de justicia formal figuran la falta de capacidad de los Estados de acogida, el desconocimiento de las leyes locales, las barreras financieras y lingüísticas, las dificultades de transporte, el temor a represalias y la ausencia de mecanismos de protección<sup>139,140,141,142</sup>.

Si bien es necesaria una mayor colaboración entre los actores humanitarios y las autoridades penales para lograr una reparación adecuada a las víctimas/sobrevivientes, este proceso está lleno de dificultades. Las organizaciones humanitarias y su personal están sujetos a la legislación penal nacional, y los incidentes de SEAH pueden y deben ser enjuiciados por el Estado de acogida conforme a dicha legislación nacional<sup>143</sup>. Los Estados de acogida también tienen obligaciones de protección<sup>144</sup>. Sin embargo, a pesar de que este es un requisito estándar en materia de rendición de cuentas<sup>145</sup>, rara vez se cumple<sup>146</sup>, y los

Estados de acogida suelen “delegar sus responsabilidades en el ACNUR, que a su vez las transfiere a la ONG y a otros socios”<sup>147</sup>. La consecuencia es una compleja red de mecanismos de justicia informales y formales que las víctimas/sobrevivientes deben sortear<sup>148</sup>.

Las tensiones éticas y prácticas surgen cuando las organizaciones anteponeen sus propios intereses y las obligaciones de cuidado hacia el presunto perpetrador por encima de las necesidades de justicia de las víctimas/sobrevivientes y del cumplimiento de los requisitos jurídicos nacionales en el país donde ocurre el SEAH. El resultado más común es que los casos fundamentados se gestionan de manera discreta, trasladando, despidiendo o repatriando a los perpetradores. En el ámbito de las Naciones Unidas, los perpetradores también pueden recurrir de manera indebida a la inmunidad política para eludir acciones civiles presentadas por particulares en tribunales nacionales, y no existen mecanismos alternativos de resolución que permitan a las víctimas/sobrevivientes reclamar compensación y reparación<sup>149,150</sup>.

El Proyecto Soteria<sup>151</sup> se desarrolló para fortalecer la capacidad de las fuerzas del orden a fin de investigar, enjuiciar y detener a quienes abusan de las personas beneficiarias de asistencia.



### Reparación y compensación

Las medidas de reparación para víctimas/sobrevivientes de SEAH, implementadas por algunos organismos gubernamentales e instituciones religiosas<sup>152</sup>, aún no se han materializado en el sector de la Cooperación.

Tanto Related Personnel<sup>153</sup> [Personal relacionado] como la Interagency Task Force Victim Assistance Guide [Guía de asistencia a víctimas del Grupo de Trabajo Interinstitucional] subrayan la necesidad de brindar apoyo y asistencia a las víctimas/sobrevivientes y de que los perpetradores rindan cuentas jurídica y financieramente. En la práctica, esto es poco probable, pues depende de la responsabilidad individual de los perpetradores y no de obligaciones jurídicas de las organizaciones. Además, los marcos normativos vigentes establecen explícitamente que no se otorgará compensación a las víctimas/sobrevivientes, priorizando la rendición de cuentas individual sobre la organizacional: “La Estrategia no reduce ni sustituye en medida alguna la responsabilidad individual que cabe a quienes hayan cometido actos de explotación o abuso sexuales. La Estrategia no está concebida como un medio de indemnización”<sup>154</sup>.

En 2016, las Naciones Unidas crearon el Fondo Fiduciario de Apoyo a las Víctimas de la Explotación y los Abusos Sexuales<sup>155</sup>. Este Fondo otorga subvenciones a entidades de la ONU, a entidades externas y a organizaciones que brindan asistencia y servicios de apoyo a las víctimas, pero no compensa directamente a las víctimas/sobrevivientes a título individual. El Fondo ha sido criticado por su accesibilidad, ya que exige la demostración de pruebas o evidencias que, “debido a la deficiencia de las investigaciones, a menudo no existen”<sup>156</sup>. Hoy en día, no existe en el sector de la Cooperación un mecanismo a través del cual las víctimas/sobrevivientes puedan reclamar reparación por casos de SEAH.

Los fondos fiduciarios suelen implementarse como un mecanismo de reparación, debido a las dificultades para obtener compensación a través de los tribunales nacionales<sup>157</sup>. Por ejemplo, en Japón, mediante el mecanismo

Women Support Women Fund, las víctimas/sobrevivientes pueden solicitar préstamos de hasta 200.000 yenes (aproximadamente 2.000 dólares estadounidenses) para utilizar servicios jurídicos con el fin de enjuiciar al perpetrador.

El potencial de recurrir a los marcos de responsabilidad civil sigue siendo interesante pero poco explorado<sup>158</sup>. En esencia, ello supone responsabilizar a las organizaciones por los actos lesivos cometidos por su personal (p. ej., en casos de SEAH) contra personas afectadas o colegas y luego reclamar responsabilidad vicaria (es decir, que la organización fue negligente y no previno ni mitigó el incidente de SEAH). Esto podría ser más factible para las víctimas/sobrevivientes que trabajan en el ámbito de la Cooperación que para las personas afectadas por crisis, quienes suelen enfrentar desventajas para aportar pruebas, y en todo caso requerirían asistencia jurídica para estructurar una demanda de este tipo.

### Prácticas apropiadas al contexto

Un desafío frecuente en el ámbito de la reparación es la ausencia de enfoques culturalmente pertinentes y adaptados al contexto. Aunque las organizaciones internacionales afirman que sus sistemas de protección son culturalmente sensibles, en realidad suelen estar diseñados en función de la experiencia de esas organizaciones y llevan a las organizaciones locales a implementarlos siguiendo un enfoque impuesto desde arriba<sup>159</sup>.

Existe una falta de integración entre las prácticas locales de reparación y los enfoques organizacionales, como el derecho consuetudinario y las prácticas de justicia restaurativa<sup>160</sup>, a las que las víctimas/sobrevivientes suelen acudir como vías de reparación. Pueden surgir problemas cuando estas prácticas entran en conflicto con las políticas de las organizaciones o con la legislación laboral. En ocasiones, permitir estos procesos puede entrar en conflicto con la debida diligencia de la organización hacia el presunto perpetrador, en tanto que es miembro de su personal.

## SELECCIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS DEL SECTOR

En el sector existen muy pocas buenas prácticas en materia de reparación y compensación. El Protocolo de las Naciones Unidas sobre la prestación de asistencia a las víctimas de la explotación y los abusos sexuales del IASC, junto con su nota técnica y la capacitación correspondiente, establece un conjunto común de normas y estándares basados en marcos ya existentes, con el fin de reforzar un enfoque coordinado y de alcance sistémico para la provisión de asistencia y apoyo, priorizando los derechos y la dignidad de las víctimas/sobrevivientes de explotación y abuso sexual<sup>161</sup>. Sin embargo, no aborda los problemas más amplios relacionados con las prácticas culturales de reparación y compensación económica.

### ¿CÓMO ES UN ENFOQUE CENTRADO EN LA VÍCTIMA/SOBREVIVIENTE?

Las víctimas/sobrevivientes tienen derecho a la reparación, pero en la práctica este derecho resulta casi imposible de ejercer. Los actores humanitarios tienen la obligación administrativa y jurídica de garantizar la reparación a las víctimas/sobrevivientes de SEAH, pero no existe en el sector un mecanismo de reparación y compensación para ellas. De este modo, los actores humanitarios desatienden e ignoran sus obligaciones jurídicas y administrativas de brindar justicia a las víctimas/sobrevivientes, centrándose en los perpetradores (mediante denuncias e investigaciones) en detrimento de los derechos de justicia de las víctimas/sobrevivientes.

El acto de SEAH se considera un delito en la mayoría de las legislaciones nacionales, y presentar una denuncia por SEAH ante el sistema judicial puede suponer una carga financiera y emocional para las víctimas/sobrevivientes. La asistencia jurídica podría facilitarse a través de las organizaciones humanitarias para evitar que las experiencias de las víctimas/sobrevivientes queden sin abordar y sin reparación ni justicia. El acceso al seguro de protección jurídica, a

la asistencia letrada y a la financiación de esa asistencia puede servir de apoyo a las víctimas/sobrevivientes en sus procesos de responsabilidad penal, sin embargo, no bastará por sí solo para resolver el problema. Los actores humanitarios deben comprometerse a adoptar medidas concretas de reparación para las víctimas/sobrevivientes.

Una justificación común para no hacerlo es que sería inapropiado utilizar fondos públicos para resolver reclamaciones.<sup>162</sup> Sin embargo, esto no debería servir de excusa para no hacer nada. El sector de la Cooperación debe acordar un marco para la reparación, que incluya medidas de reparación, compensación y restitución, y garantizar la debida diligencia mediante una supervisión independiente. Este esfuerzo debe involucrar a las víctimas/sobrevivientes en su diseño, implementación, seguimiento y evaluación. Probablemente esta sea la contribución más significativa que puede hacerse para garantizar la rendición de cuentas en materia de SEAH y asegurar la responsabilidad individual, organizacional y colectiva en el sector de la Cooperación. Los donantes podrían reforzar esto incorporando medidas de rendición de cuentas y reparación en sus requisitos de cumplimiento para las organizaciones que solicitan fondos.

Siempre que sea posible, las organizaciones deben guiarse por las preferencias de reparación de la víctima/sobreviviente, por ejemplo, recurrir a la vía judicial, al derecho consuetudinario o a prácticas de justicia restaurativa.

El sector de la Cooperación debe acordar un marco para la reparación, que incluya medidas de reparación, compensación y restitución, y garantizar la debida diligencia mediante una supervisión independiente.

Las organizaciones también pueden remitirse a sus propias políticas de compensación por daños distintos de los relacionados con SEAH, como en el caso de los accidentes de tránsito cuando la organización es responsable. Estas políticas deberían formar parte,

como mínimo, de la práctica en los casos de compensación por SEAH. En particular, las organizaciones deben contemplar la compensación económica como sucede habitualmente en otros casos de prácticas indebidas en el lugar de trabajo.

## CONCLUSIÓN

Una cadena de rendición de cuentas nunca es más fuerte que su eslabón más débil: desde la persona a quien se confía la primera denuncia hasta quien la recibe; desde quienes brindan atención y apoyo hasta quienes gestionan el caso, lo investigan y redactan los informes y, finalmente, la persona que decide sobre las medidas de reparación. Todos deben estar mejor informados, capacitados y sensibilizados frente a la experiencia que atraviesa una víctima/sobreviviente de SEAH.

El presente documento ha intentado exponer las preocupaciones, los retos, las brechas y las barreras en la respuesta a los casos de SEAH en el sector de la Cooperación. Junto con las vulnerabilidades inherentes a la experiencia de un incidente de SEAH, se sostiene que corresponde a los actores humanitarios anticipar, afrontar y mitigar esos retos y vulnerabilidades mediante un enfoque centrado en la víctima/sobreviviente. Se recogieron buenas prácticas utilizadas por feministas, criminólogos, organismos de policía, ONGs/INGOs, prestadores de servicios de salud, consejeros, trabajadores sociales, defensores de víctimas, terapeutas, educadores, especialistas en atención de traumas, psiquiatras, psicólogos y legisladores. Con base en esas buenas prácticas, se ofrece un panorama de cómo podría ser un enfoque centrado en la víctima/sobreviviente.

Este marco global servirá de orientación para la fase restante del proyecto Cerrando la Brecha de Rendición de Cuentas para Fortalecer el Apoyo a las Víctimas/Sobrevivientes de SEAH en el Sector de la Cooperación y se adaptará al final del proyecto (según sea necesario), a partir de las lecciones aprendidas de las intervenciones piloto en tres contextos humanitarios, para convertirse en una directriz replicable y escalable.



Stage	As experienced by victim/survivor
<p><b>Disclosure</b></p>	<p>Organisations are aware and prepared to receive disclosures made to anyone in the organisation through any means, not just designated staff and reporting channels.</p> <p>Staff who are likely to come into contact with members of the community have (at a minimum) basic training on how to receive a disclosure. This should include how to respond in a way that prevents further traumatisation.</p> <p>All staff and associated personnel know how to confidentially refer any disclosures made to them to the designated team or staff member.</p> <p>Victims/survivors are not influenced to disclose, for the interests of others or perceived benefit to the victim/survivor – for example to prevent the perpetrator from abusing others, or because of a belief that the process might be “cathartic” for the victim/survivor.</p>
<p><b>Reporting mechanisms</b></p>	<p>Organisations recognise that the burden of reporting SEAH should not be placed on victims/survivors and communities. They are more proactive in analysing SEAH risk and proactively identifying where perpetration is occurring.</p> <p>Organisations recognise the role that trusted intermediaries play in reporting SEAH, both within and external to the organisation (for example members of the community, or GBV actors) and, where appropriate, work with them on receiving and referring disclosures safely and confidentially.</p> <p>Organisations have trained PSEAH focal points in place that replicate this “trusted intermediary” approach.</p> <p>Organisations have reporting channels in place that have been designed in consultation with different groups in communities and are safe, accessible, appropriate and confidential – but the organisation does not rely solely on these channels to bring SEAH to their attention.</p> <p>For organisations with more resources, “third party” mechanisms to handle disclosures are considered that are external to the organisation and can offer an opportunity to disclose anonymously, or for the victim/survivor to decide whether their disclosure is shared with the organisation. Any mechanisms used are quality assured to check they are capable to handling serious and complex SEAH disclosures. These “third party” mechanisms should not replace staff training on receiving disclosures (see Disclosure).</p>
<p><b>Report handling and case management</b></p>	<p>Victims/survivors are treated as unique individuals who are experts in their situation.</p> <p>Report handling and case management systems are designed with vulnerable and at-risk groups in mind, such as children, people of different sexual orientation or gender identify expression, people living with disabilities and male survivors.</p> <p>Case management teams (or individuals in less-resourced organisations) are appointed to coordinate consistent support and decision-making on the case.</p> <p>The victim/survivor’s consent is sought by the organisation before following up on a SEAH report or disclosure.</p> <p>When victims/survivors do not consent, the organisation balances its decision-making with the risk that the perpetrator may pose to those they come into contact with and considers alternative actions where possible.</p> <p>The survivor is supported to access services, should they wish to do so, as soon as the organisation receives a report. Treatment, care and support for victims/survivors of SEAH should be multidisciplinary and trauma informed and generally include access to medical and psychosocial support.</p> <p>Organisations are honest with victims/survivors about what will happen if they wish to proceed with a report of SEAH. The case management and investigation processes are outlined, including the potential outcomes of the case – and the limitations on what may be possible in terms of disciplinary procedures for the perpetrator. The victim/survivor is able to make an informed decision on what they consent to in the process.</p> <p>Organisations allow anonymous reports and have no statute of limitations on making reports of SEAH.</p> <p>Victims/survivors are provided with support for as long as needed, at the pace of the victim/survivor.</p> <p>Pseudonyms and data codification are used to preserve the anonymity and confidentiality of the victim/survivor.</p>

Stage	As experienced by victim/survivor
<p><b>Referral to support services</b></p>	<p>Comprehensive support-service mapping is undertaken before the organisation receives a SEAH report. Services are identified that are safe for victims/survivors, particularly those who may be at increased risk. Services that are mapped take local context and custom into account. Support service mappings are shared between organisations.</p> <p>Victims/survivors are proactively assisted to access services, where desired. This should take place at the victim/survivor’s pace, even if this does not fit with organisational case management and investigation timeframes.</p> <p>Cases involving children aged under 18 years are always referred to appropriate services when it is safe to do so.</p>
<p><b>Investigation</b></p>	<p>Organisations consider whether an investigation is necessary, or whether there are other ways in which the SEAH case can be resolved that do not risk re-traumatising the survivor, but can still ensure that the alleged perpetrator does not present a risk of harm to those with whom they come into contact.</p> <p>If an investigation is required, the victim/survivor provides consent based on an informed choice where the implications and potential outcomes of an investigation are made clear to them. If the victim/survivor does not consent, other options for resolving the case are considered (see above).</p> <p>When organisations decide an investigation is necessary, they consider whether victims/survivors need to participate, or whether the investigation can be conducted using other approaches.</p> <p>When conducting investigations, organisations follow principles, use investigators trained and experienced in victim/survivor-centred approaches and use safe and appropriate investigation protocols.</p> <p>Organisations review all investigation and case management process to ensure they are trauma-informed.</p> <p>Investigations are transparent and impartial and do not judge the victim/survivor.</p> <p>Where possible, “balance of probability” is used as the evidentiary threshold.</p> <p>Victims/survivors are accompanied by a support person throughout their interaction with the organisation, if they wish to be. This support person should be unconnected with the organisation, and chosen by the victim/survivor.</p>
<p><b>Organisational decision making</b></p>	<p>Decisions are made in the best interests of the victim/survivor, rather than the organisation.</p> <p>Disciplinary outcomes for perpetrators are consistent and anonymised data on cases shared in the public domain so organisations can be held to account.</p> <p>Whistleblowers are not retaliated against for exposing SEAH cases or reporting malpractice or negligence in dealing with SEAH cases by organisations. All organisations should have (at a minimum) a whistleblower protection policy (disclosure of malpractice in the workplace policy) in place, which is also upheld in practice.</p>
<p><b>Redress &amp; compensation</b></p>	<p>Organisations are aware of and committed to their administrative and legal obligation to ensure redress for victims/survivors of SEAH.</p> <p>Where possible, organisations support the victim/survivor’s wishes for redress – for example legal recourse, or common law or restorative justice practices.</p> <p>Where the SEAH is a criminal act, legal aid is facilitated for victims/survivors if they wish to pursue legal recourse.</p> <p>Organisations look to their existing compensation policies for harms other than SEAH, for example road traffic accidents where the organisation is at fault, to inform practice on compensation cases of SEAH. Specifically, organisations consider financial compensation as is usual in other workplace malpractice cases.</p>

# Glossary

**Accountability to Affected People** – the process of using power responsibly. It involves taking account of, and being held accountable to those who are primarily affected by the exercise of such power

**Affected people** – the individuals, groups and communities that are affected by a humanitarian crisis. This can also be used to refer to populations affected by issues of development.

Associated personnel – includes (but is not limited to) consultants, volunteers, contractors, programme visitors including journalists, celebrities and politicians engaged with work on behalf of the aid organisation in question.

## At-risk adults

1. Any person aged 18 years and older who may be at risk of abuse or exploitation due to their dependence or reliance on others for services, basic needs or protection, and according to context, for example, in humanitarian situations.

2. An adult may also be at risk/vulnerable when in a relationship (social- or work-related) with another who seeks to misuse their position of authority or trust to control, coerce, manipulate or dominate them.

3. An adult may also be at risk if their decision-making capacity is impaired and/or they do not have the support to make the decision. Being at risk is not a “fixed” characteristic but can change because of a range of factors, or over time. For example, a person living with a disability may not be at risk in their regular environment but may become so if they are displaced and are separated from their usual coping mechanisms.

**Child** – any individual under the age of 18 years, irrespective of local country definitions of when a child reaches adulthood.

**Child protection** – preventing and responding to violence, exploitation and abuse against children – including (but not limited to) commercial sexual exploitation, trafficking, child labour and harmful traditional practices.

**Civil society organisations** – non-governmental, non-profit organisations

that operate independently of government and business. They are typically run by citizens who are committed to addressing social, economic and political issues in their community. CSOs can include charitable organisations, advocacy groups, community-based organisations and professional associations.

**Code of conduct** – a set of standards about behaviour to which staff and volunteers of an organisation are obliged to adhere.

**Community-based complaints mechanism** – a system blending both formal and informal community structures, built on engagement with the community where individuals are able and encouraged to safely report grievances – including SEAH incidents – and those reports are referred to the appropriate entities for follow-up.

**Community-based women networks** – groups of women who come together to support one another and address issues that affect them within their community. These networks often focus on issues such as gender equality, women’s rights and economic empowerment for women. They may provide resources, education and advocacy for women in the community, and often work in partnership with other organisations to achieve their goals.

**Complaint** – specific grievance of anyone who has been negatively affected by an organisation’s action or who believes that an organisation has failed to meet a stated commitment.

**Complainant** – the person making the complaint, including the alleged victim/survivor of the sexual exploitation, abuse or harassment, or another person who becomes aware of the wrongdoing.

**Complaint mechanism or procedure** – processes that allow individuals to report concerns such as breaches of organisational policies or codes of conduct.

**Confidentiality** – an ethical principle that restricts access to and dissemination of information. In investigations on sexual exploitation, abuse, fraud and corruption, it requires that information is available

only to a limited number of authorised people for the purpose of concluding the investigation. Confidentiality helps create an environment in which witnesses are more willing to recount their versions of events and builds trust in the system and in the organisation.

**Core Humanitarian Standard on Quality and Accountability** – sets out Nine Commitments that organisations can – and should – make to people affected by crises or situations of vulnerability to deliver quality, effective and accountable support and assistance. As a core standard, the CHS describes the essential elements of principled, accountable and high-quality support and assistance.

**Focal point** – a person designated to receive reports of cases of SEAH and support the organisation in implementing PSEAH.

**Gender-based violence (GBV)** – refers to any form of violence that is directed at an individual based on their gender. This can include physical, sexual, emotional and psychological violence.

**International non-governmental organisations (INGOs)** – non-profit organisations that operate on a global scale, with offices and operations in multiple countries. They are typically focused on addressing global issues such as humanitarian action, development, human rights and environmental protection.

**Investigation of sexual exploitation, abuse or harassment** – an internal administrative procedure by which an organisation attempts to establish whether there has been a breach of SEAH policies by a staff members or associated personnel.

**Participatory action research** – a method of enquiry in which community members actively participate in the research process. It is an approach that emphasises collaboration and empowerment, with the goal of addressing issues and promoting positive change in the community. It often involves a cyclical process of data collection and analysis, reflection and action planning, with the aim of creating knowledge that is relevant and useful to the community.

**PSEAH (Protection from Sexual Exploitation and Abuse and Sexual Harassment)** – the term used by those working in the international humanitarian and development sector to refer to measures taken to protect people from sexual exploitation, abuse and harassment by their own staff and associated personnel.

**Redress** – refers to the process of making amends or providing compensation for harm or injury that has been suffered. Redress refers to actions taken to address violations or abuses that have occurred and to provide justice for victims/survivors. This can include legal or administrative action, as well as reparations for harm suffered.

**Referral pathway** – the various support and referral services available to victims/survivors of SEAH.

**Report** – where an individual or individuals report a concern regarding SEAH.

**Reparations** - refers to the process of providing compensation for harm or injury that has been suffered as a result of human rights violations. It can include a range of measures such as monetary compensation, restitution, rehabilitation or a formal apology. Reparations aim to address the harm caused by the violations and to bring closure to the victims/survivors while helping them to move forward with their lives.

**Restitution** – refers to the act of returning something that was taken or lost to its rightful owner or to compensate for the loss. It is a form of redress for a harm or injury that has been suffered. Restitution is considered as one of the most important steps in the process of reparations and it is a way to repair the harm that has been done and to restore the dignity of the victims/survivors.

**Safeguarding** – the responsibility of organisations to make sure their staff, operations and programmes do no harm to children and adults at-risk nor expose them to abuse or exploitation. This term covers physical, emotional and sexual harassment, exploitation and abuse by staff and associated personnel, as well as safeguarding risks caused by

programme design and implementation. Many organisations now also use this term to cover harm caused to staff in the workplace.

**SEAH** – the term used to refer to sexual exploitation, abuse and sexual harassment.

**Sexual abuse** – an actual or threatened physical intrusion of a sexual nature, whether by force or under unequal or coercive conditions.

**Sexual and gender-based violence (SGBV)** – refers to any form of violence that is directed at an individual based on their gender or sexual identity. This can include physical, sexual, emotional and psychological violence. SGBV can take many forms, including rape, domestic violence and sexual harassment. It can also include harmful traditional practices such as female genital mutilation, child marriage and forced marriage. It disproportionately affects women and girls, but men and boys can also be affected

**Sexual exploitation** – any actual or attempted abuse of a position of vulnerability, differential power or trust for sexual purposes, including, but not limited to, profiting monetarily, socially or politically from the sexual exploitation of another.

**Sexual harassment** – a continuum of unacceptable and unwelcome behaviours and practices of a sexual nature that may include, but are not limited to, sexual suggestions or demands, requests for sexual favours and sexual, verbal or physical conduct or gestures that are (or might reasonably be perceived as being) offensive or humiliating. Sexual harassment has widely been understood to relate to the workplace but is also included in the spectrum of behaviours that are not acceptable conduct by staff, be it in the workplace or with affected populations.

**Sexual misconduct** – includes sexual harassment, sexual exploitation and sexual abuse.

**Victim/survivor** – the person who is, or has been, sexually exploited, abused or harassed. The term “survivor” implies strength, resilience and the capacity to

survive. The term “victim” has protective implications, as it implies the victim of an injustice which we should seek to redress. Therefore, this resource uses both terms. People who have experienced SEAH may choose different terms to describe their experience.

**Trauma-informed approach** – a way of understanding and responding to individuals who have experienced trauma. It involves recognising the impact of trauma on individuals and their behaviour, and making adjustments in policies and practices to better support them. This approach emphasises safety, trustworthiness, choice, collaboration and empowerment. It also includes understanding the prevalence of trauma and its effects, and creating a trauma-sensitive environment.

**Victim/survivor-centred approach** – an approach in which the victim/survivor’s wishes, safety and well-being remain a priority in all matters and procedures.

**Violence against women (VAW)** – refers to any form of violence that is directed specifically at women and girls, based on their gender. VAW is a violation of human rights and can have long-lasting physical and emotional consequences for victims/survivors. It is a serious problem that affects women of all ages, backgrounds and cultures

**Whistleblower protection policy (or disclosure of malpractice in the workplace policy)** – a policy that encourages staff members to report concerns, the disclosure of which are typically in the public interest, particularly in countries where whistleblowing is part of national legislation. Concerns are typically those regarding a criminal offence, health and safety, damage to the environment or miscarriage of justice. Reporting on PSEAH can fall within an organisation’s whistleblower protection policy. Whistleblowers are often protected by law and cannot be treated unfairly or lose their job because they report these concerns.

# ENDNOTES

- <sup>1</sup> CHS Alliance (2020) *PSEAH Implementation Quick Reference Handbook*. Available at: <https://www.chsalliance.org/get-support/resource/pseah-implementation-quick-reference-handbook/>
- <sup>2</sup> United Nations Secretariat (9 October 2003) *Secretary General's Bulletin on Special Measures for Protection from Sexual Abuse and Sexual Exploitation*, 2003/13 (ST/SGB/2003/13), New York: United Nations.
- <sup>3</sup> Ibid
- <sup>4</sup> Endorsed in the UN General Assembly Resolution A/RES/73/148 on 17th December 2018.
- <sup>5</sup> CHS Alliance (2020) *PSEAH Implementation Quick Reference Handbook*. Available at: <https://www.chsalliance.org/get-support/resource/pseah-implementation-quick-reference-handbook/>
- <sup>6</sup> IDC (2018). Sexual exploitation and abuse in the aid sector inquiry. House of Commons International Development Commitment
- <sup>7</sup> Naik, Asmita (2022) Tackling sexual exploitation and abuse by aid workers: what has changed 20 years on? ODI Humanitarian Practice Network, Issue 14, Article 4. Available at: <https://odihpn.org/publication/tackling-sexual-exploitation-and-abuse-by-aid-workers-what-has-changed-20-years-on/>
- <sup>8</sup> Birchall, J. (2020). NGO collection and reporting of data on sexual exploitation, abuse and harassment. K4D Helpdesk Report 778. Brighton, UK: Institute of Development Studies. Available at: <https://opendocs.ids.ac.uk/opendocs/handle/20.500.12413/15287?show=full>
- <sup>9</sup> See: <https://www.corehumanitarianstandard.org/es>
- <sup>10</sup> <https://www.oecd.org/dac/gender-development/dac-recommendation-on-ending-sexual-exploitation-abuse-and-harassment.htm>
- <sup>11</sup> IASC Principals (2015) *Protection from Sexual Exploitation and Abuse Statement by the Inter-Agency Standing Committee*. Note that several definitions are currently in circulation for the IASC. This definition is currently being updated and a new version will be available soon.
- <sup>12</sup> Countryman-Roswurm, K. (2015). Rise, unite, support: Doing “no harm” in the anti-trafficking movement. *Slavery Today Journal: A Multidisciplinary Journal of Human Trafficking Solutions*, 2, 1. URL via Safeguarding Resource and Support Hub Tipsheet Engaging Survivors of SEAH
- <sup>13</sup> A victim/survivor-centred approach places the rights, needs, safety, dignity and well-being of the victim/survivor at the centre of all preventative and responsive measures concerning sexual exploitation, sexual abuse and sexual harassment.
- <sup>14</sup> The extent to which these stages are appropriate for different communities, cultural contexts and settings will be examined through pilot projects in three humanitarian settings.
- <sup>15</sup> IASC (2019) *IASC Six Core Principles Relating to Sexual Exploitation and Abuse*. Available at: <https://interagencystandingcommittee.org/inter-agency-standing-committee/iasc-six-core-principles-relating-sexual-exploitation-and-abuse-2019>
- <sup>16</sup> United Nations Office of the High Commissioner (OHCHR) (2019) *Protection of victim of sexual violence: Lessons learned*, Workshop report
- <sup>17</sup> Ibid
- <sup>18</sup> Singh, S. B. (2014) *Victimization and Victim Impact Statements: An Analysis of the Consequences on Victims of Crime and the Aims of the South African Victim Charter*. *International Journal of Social Studies*, 1
- <sup>19</sup> McMillan, L., & Thomas, M. (2009). Police interviews of rape victims: tensions and contradictions. In M. Horvath, & J. Brown (Eds.), *Rape: Challenging Contemporary Thinking* Willan Publishing.
- <sup>20</sup> World Health Organization (2002) *Vaginal bleeding, fibroids, chronic pelvic pain, and urinary tract infections; and sexually transmitted diseases (STDs) including HIV/AIDS*. Available at: [http://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/77434/WHO\\_RHR\\_12.37\\_eng.pdf](http://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/77434/WHO_RHR_12.37_eng.pdf)
- <sup>21</sup> Bartol, C. R., & Bartol, A. M. (2008). *Criminal behavior: A psychosocial approach*. Upper Saddle River, NJ: Pearson Prentice Hall
- <sup>22</sup> Long, L., & Butler, B. (2018). *Sexual assault. The Obstetrician & Gynaecologist*, 20(2)
- <sup>23</sup> Macy, R. J., Giattina, M. C., Montijo, N. J., & Ermentrout, D. M. (2010). Domestic violence and sexual assault agency directors' perspectives on services that help survivors. *Violence Against Women*, 16(10)
- <sup>24</sup> CHS Alliance (2022) *'Closing the Accountability Gap to Better Protect Victims/Survivors of SEAH in the Aid Sector' Project*. Available at: <https://www.chsalliance.org/get-support/resource/closing-the-accountability-gap-country-assessment-report-phase-1/>
- <sup>25</sup> Singh, S. B. (2014) *Victimization and Victim Impact Statements: An Analysis of the Consequences on Victims of Crime and the Aims of the South African Victim Charter*. *International Journal of Social Studies*, 1
- <sup>26</sup> Ibid
- <sup>27</sup> Crowell, N. A., & Burgess, A. W. (Eds.). (1996). *Understanding violence against women*. American Psychological Association. <https://doi.org/10.1037/10204-000>
- <sup>28</sup> Carson, K. W., Babad, S., Brown, E. J., & Nikulina, V. (2021). Why do women talk about it? Reasons for disclosure of sexual victimization and associated symptomology. *Violence against women*, 27
- <sup>29</sup> Ahrens CE, Stansell J, Jennings A. (2010) To tell or not to tell: the impact of disclosure on sexual assault survivors' recovery. *Violence Vict*. 2010;25(5). doi: 10.1891/0886-6708.25.5.631. PMID: 21061869.
- <sup>30</sup> Ahrens, C. E., Campbell, R., Ternier-Thames, N. K., Wasco, S. M., & Sefl, T. (2007). Deciding whom to tell: Expectations and outcomes of rape survivors' first disclosures. *Psychology of Women Quarterly*, 31(1)
- <sup>31</sup> Campbell, R., Dworkin, E., & Cabral, G. (2009). An ecological model of the impact of sexual assault on women's mental health. *Trauma, violence & abuse*, 10(3). <https://doi.org/10.1177/1524838009334456>; Ullman, S. E. (2000). Psychometric Characteristics of the Social Reactions Questionnaire: A Measure of Reactions to Sexual Assault Victims. *Psychology of Women Quarterly*, 24(3)
- <sup>32</sup> Weiss, K. G. (2011). Neutralizing sexual victimization: A typology of victims' non-reporting accounts. *Theoretical Criminology*, 15(4). <https://doi.org/10.1177/1362480610391527>
- <sup>33</sup> Ettinger T. R. (2022). Children's needs during disclosures of abuse. *SN social sciences*, 2(7), 101. <https://link.springer.com/article/10.1007/s43545-022-00397-6>
- <sup>34</sup> Campbell, R., Ahrens, C. E., Sefl, T., Wasco, S. M., & Barnes, H. E. (2001). Social reactions to rape victims: healing and hurtful effects on psychological and physical health outcomes. *Violence and victims*, 16(3).
- <sup>35</sup> CHS Alliance (2022) *'Closing the Accountability Gap to Better Protect Victims/Survivors of SEAH in the Aid Sector' Project*. Available at: <https://www.chsalliance.org/get-support/resource/closing-the-accountability-gap-country-assessment-report-phase-1/>
- <sup>36</sup> Gjika, A. and Marganski, A. J. (2020) “Silent Voices, Hidden Stories: A Review of Sexual Assault (Non)Disclosure Literature, Emerging Issues, and Call to Action”, *International Journal for Crime, Justice and Social Democracy*, 9(4). doi: 10.5204/ijcsjd.v9i4.1439.
- <sup>37</sup> Curry, M. A., Renker, P., Robinson-Whelen, S., Hughes, R. B., Swank, P., Oschwald, M., & Powers, L. E. (2011). Facilitators and barriers to disclosing abuse among women with disabilities. *Violence and victims*, 26(4)
- <sup>38</sup> Easton, S. D., Saltzman, L. Y., & Willis, D. G. (2014). “Would you tell under circumstances like that?": Barriers to disclosure of child sexual abuse for men. *Psychology of Men & Masculinity*, 15(4), 460.
- <sup>39</sup> Bryant-Davis, T., Chung, H., & Tillman, S. (2009). From the margins to the center. *Trauma, Violence, & Abuse*, 10(4).
- <sup>40</sup> Golding, J. M., Siege, J. M., Sorenson, S. B., Burnam, M. A., & Stein, J. A. (1989). Social support sources following sexual assault. *Journal of Community Psychology*, 17(1).
- <sup>41</sup> Ibid
- <sup>42</sup> Ahrens, C. E., Cabral, G., & Abeling, S. (2009). Healing or hurtful: Sexual assault survivors' interpretations of social reactions from support providers. *Psychology of Women Quarterly*, 33(1). <https://doi.org/10.1111/j.1471-6402.2008.01476.x>; Dworkin, E. R., Ojalehto, H., Bedard-Gilligan, M. A., Cadigan, J. M., & Kaysen, D. (2018). Social support predicts reductions in PTSD symptoms when substances are not used to cope: A longitudinal study of sexual assault survivors. *Journal of affective disorders*, 229; Filipas, H. H., & Ullman, S. E. (2001). Social reactions to sexual assault victims from various support sources. *Violence and victims*, 16(6)

- <sup>42</sup> CHS Alliance (2022) 'Closing the Accountability Gap to Better Protect Victims/Survivors of SEAH in the Aid Sector' Project. Available at: <https://www.chsalliance.org/get-support/resource/closing-the-accountability-gap-country-assessment-report-phase-1/>
- <sup>43</sup> Dworkin, E. R., Brill, C. D., & Ullman, S. E. (2019). Social reactions to disclosure of interpersonal violence and psychopathology: A systematic review and meta-analysis. *Clinical psychology review*, 72, 101750.
- <sup>44</sup> Ullman, S. E. (2010). Social reactions and their effects on survivors. In S. E. Ullman, *Talking about sexual assault: Society's response to survivors*. American Psychological Association. Ullman, S. E. (2000). Psychometric Characteristics of the Social Reactions Questionnaire: A Measure of Reactions to Sexual Assault Victims. *Psychology of Women Quarterly*, 24(3)
- <sup>45</sup> Borja, S. E., Callahan, J. L., & Rambo, P. L. (2009). Understanding negative outcomes following traumatic exposure: The roles of neuroticism and social support. *Psychological Trauma: Theory, Research, Practice, and Policy*, 1(2), 118; Campbell, R., Ahrens, C. E., Sefl, T., Wasco, S. M., & Barnes, H. E. (2001). Social reactions to rape victims: healing and hurtful effects on psychological and physical health outcomes. *Violence and victims*, 16(3); Jacques-Tiura, A. J., Tkatch, R., Abbey, A., & Wegner, R. (2010). Disclosure of sexual assault: Characteristics and implications for posttraumatic stress symptoms among African American and Caucasian survivors. *Journal of Trauma & Dissociation*, 11(2); Littleton, H. L. (2010). The impact of social support and negative disclosure reactions on sexual assault victims: A cross-sectional and longitudinal investigation. *Journal of Trauma & Dissociation*, 11(2); Sigurvinsdottir, R., & Ullman, S. E. (2016). Sexual orientation, race, and trauma as predictors of sexual assault recovery. *Journal of family violence*, 31(7);
- <sup>46</sup> Sigurvinsdottir, R., & Ullman, S. E. (2016). Sexual orientation, race, and trauma as predictors of sexual assault recovery. *Journal of family violence*, 31(7)
- <sup>47</sup> Relyea, M., & Ullman, S. (2015). Unsupported or Turned Against: Understanding How Two Types of Negative Social Reactions to Sexual Assault Relate to Post-Assault Outcomes. *Psychology of women quarterly*, 39(1), <https://doi.org/10.1177/0361684313512610>
- <sup>48</sup> Dworkin, E. R., Brill, C. D., & Ullman, S. E. (2019). Social reactions to disclosure of interpersonal violence and psychopathology: A systematic review and meta-analysis. *Clinical psychology review*, 72, 101750.
- <sup>49</sup> Ibid
- <sup>50</sup> Ibid
- <sup>51</sup> Aziz, Z. (2017). Due Diligence and Accountability for Online Violence Against Women.
- <sup>52</sup> Gjika, A. and Marganski, A. J. (2020) "Silent Voices, Hidden Stories: A Review of Sexual Assault (Non)Disclosure Literature, Emerging Issues, and Call to Action", *International Journal for Crime, Justice and Social Democracy*, 9(4). doi: 10.5204/ijcsj.v9i4.1439.
- <sup>53</sup> Ibid
- <sup>54</sup> Regnedda, M., & Muschert, G. W. (2013). The Digital Divide. The Internet and social inequalities in international perspective. New York, 10, 9780203069769
- <sup>55</sup> Ibid
- <sup>56</sup> See: <https://sawa.ps/en/>
- <sup>57</sup> See: <https://www.talktoloop.org/>
- <sup>58</sup> See: <https://gbvguidelines.org/en/pocketguide/>
- <sup>59</sup> For example, the British Council Guidance on Handling a Disclosure form a Child. Available at: <https://www.britishcouncil.org/education/accreditation/information-centres/care-children>
- <sup>60</sup> CHS Alliance (2022) 'Closing the Accountability Gap to Better Protect Victims/Survivors of SEAH in the Aid Sector' Project. Available at: <https://www.chsalliance.org/get-support/resource/closing-the-accountability-gap-country-assessment-report-phase-1/>
- <sup>61</sup> Ibid
- <sup>62</sup> Galleguillos, S., & Pugliese, K. (2022). The United Nations victim approach revisited: a review of the literature on sexual assault and gender-based violence hotlines. *Violence against women*, 10778012221086001
- <sup>63</sup> Macy, R. J., Giattina, M., Sangster, T. H., Crosby, C., & Montijo, N. J. (2009). Domestic violence and sexual assault services: Inside the black box. *Aggression and Violent Behavior*, 14(5)
- <sup>64</sup> McDonnell, K., Nagaraj, N., Mead, K., Bingenheimer, J., Stevens, H., Gianattasio, K., & Wood, S. (2018). An Evaluation of the National Domestic Violence Hotline and loveisrespect.
- <sup>65</sup> Feeney, H. (2019). "Need to talk": A latent class analysis of sexual victimization disclosure to a national sexual assault online hotline (Doctoral dissertation, Michigan State University). Available at: <https://www.proquest.com/openview/b5e46137b7624d4d09e376e9b0e65216/1?pq-origsite=scholar&cbl=18750&diss=y>
- <sup>66</sup> CHS Alliance (2022) 'Closing the Accountability Gap to Better Protect Victims/Survivors of SEAH in the Aid Sector' Project. Available at: <https://www.chsalliance.org/get-support/resource/closing-the-accountability-gap-country-assessment-report-phase-1/>
- <sup>67</sup> Ibid
- <sup>68</sup> Resource and Support Hub (2022) *PSEAH Focal Point Role and Responsibilities*. Available at: <https://safeguardingsupporthub.org/documents/pseah-focal-point-role-and-responsibilities>
- <sup>69</sup> Birchall, J. (2020). NGO collection and reporting of data on sexual exploitation, abuse and harassment. K4D Helpdesk Report 778. Brighton, UK: Institute of Development Studies. Available at: <https://opendocs.ids.ac.uk/opendocs/handle/20.500.12413/15287?show=full>
- <sup>70</sup> CHS Alliance (2022) 'Closing the Accountability Gap to Better Protect Victims/Survivors of SEAH in the Aid Sector' Project. Available at: <https://www.chsalliance.org/get-support/resource/closing-the-accountability-gap-country-assessment-report-phase-1/>
- <sup>71</sup> CHS Alliance (2020) *PSEAH Index*. Available at: <https://www.chsalliance.org/get-support/resource/pseah-index/>
- <sup>72</sup> CHS Alliance (2022) 'Closing the Accountability Gap to Better Protect Victims/Survivors of SEAH in the Aid Sector' Project. Available at: <https://www.chsalliance.org/get-support/resource/closing-the-accountability-gap-country-assessment-report-phase-1/>
- <sup>73</sup> Semler, M. (2019). Factors Influencing Misconduct Reporting in Kachin, Myanmar. Available at : <https://oxfamlibrary.openrepository.com/bitstream/handle/10546/620893/cs-misconduct-reporting-kachin-myanmar-121119-en.pdf?sequence=1>
- <sup>74</sup> CHS Alliance (2020) *Non-disclosure agreements – CHS Alliance Guidance Note*. Available at: <https://www.chsalliance.org/get-support/resource/non-disclosure-agreements-guidance-note/>
- <sup>75</sup> Young, S. M., Pruett, J. A., & Colvin, M. L. (2018). Comparing help-seeking behavior of male and female survivors of sexual assault: A content analysis of a hotline. *Sexual Abuse*, 30(4).
- <sup>76</sup> Colvin, M. L., Pruett, J. A., Young, S. M., & Holosko, M. J. (2017). An exploratory case study of a sexual assault telephone hotline: Training and practice implications. *Violence against women*, 23(8)
- <sup>77</sup> CHS Alliance (2022) 'Closing the Accountability Gap to Better Protect Victims/Survivors of SEAH in the Aid Sector' Project. Available at: <https://www.chsalliance.org/get-support/resource/closing-the-accountability-gap-country-assessment-report-phase-1/>
- <sup>78</sup> CHS Alliance PSEAH community of Practice
- <sup>79</sup> Flummerfelt, R., Peyton, N. 'More than 50 women accuse aid workers of sex abuse in Congo Ebola crisis', *The New Humanitarian* 29 September 2020. Available at: <https://www.thenewhumanitarian.org/2020/09/29/exclusive-more-50-women-accuse-aid-workers-sex-abuse-congo-ebola-crisis>. Retrieved 30 September 2022.
- <sup>80</sup> CHS Alliance PSEAH community of Practice
- <sup>81</sup> CHS Alliance (2022) 'Closing the Accountability Gap to Better Protect Victims/Survivors of SEAH in the Aid Sector' Project. Available at: <https://www.chsalliance.org/get-support/resource/closing-the-accountability-gap-country-assessment-report-phase-1/>
- <sup>82</sup> Ibid
- <sup>83</sup> Resource and Support Hub (2021) *Contextual communications for safeguarding* (video). Available at: <https://safeguardingsupporthub.org/webinars/contextual-communications-safeguarding>
- <sup>84</sup> See: <https://www.chsalliance.org/get-support/resources/accountability/>
- <sup>85</sup> See: <https://corehumanitarianstandard.org/language-versions>
- <sup>86</sup> From Aga Khan Foundation (2021) *Developing*

# ENDNOTES

survivor-focused CBCMs in Consultation with Communities

- <sup>87</sup> IASC, IOM, Save the Children, UNHCR (2016) *Best Practice Guide on inter-agency CBCMs* <https://psea.interagencystandingcommittee.org/resources/best-practice-guide-inter-agency-cbcm>
- <sup>88</sup> CHS Alliance (2020) *PSEAH Implementation Quick Reference Handbook*. Available at: <https://www.chsalliance.org/get-support/resource/pseah-implementation-quick-reference-handbook/>
- <sup>89</sup> See: <https://psea.interagencystandingcommittee.org/>
- <sup>90</sup> Garwin, A (2021) How to Design and Manage Community-based Complaints Mechanisms (CBCM) Available at: <https://safeguardingsupporthub.org/documents/how-design-and-manage-community-based-complaints-mechanisms-cbcm>
- <sup>91</sup> From Aga Khan Foundation (2021) *Developing survivor-focused CBCMs in Consultation with Communities*
- <sup>92</sup> GBV IMS Steering Committee (2017) *Interagency Gender-based Violence Case Management*. Available at: <https://reliefweb.int/report/world/interagency-gender-based-violence-case-management-guidelines>
- <sup>93</sup> EISF (2017) *Managing Sexual Violence against Aid Workers*. Available at: <https://gisf.ngo/wp-content/uploads/2019/03/Managing-Sexual-Violence-against-Aid-Workers.pdf>
- <sup>94</sup> CHS Alliance (2022) *'Closing the Accountability Gap to Better Protect Victims/Survivors of SEAH in the Aid Sector' Project*. Available at: <https://www.chsalliance.org/get-support/resource/closing-the-accountability-gap-country-assessment-report-phase-1/>
- <sup>95</sup> Olusele, A., & Hingley, C. (2019)
- <sup>96</sup> Bys & Clare, Humanitarian Exchange (2022)
- <sup>97</sup> GBV IMS Steering Committee (2017) *Interagency Gender-based Violence Case Management*. Available at: <https://reliefweb.int/report/world/interagency-gender-based-violence-case-management-guidelines>
- <sup>98</sup> Murad Code 2022
- <sup>99</sup> Golding, J. M., Siegel, J. M., Sorenson, S. B., Burnam, M. A., & Stein, J. A. (1989). Social support sources following sexual assault. *Journal of Community Psychology*, 17(1), 92-107; UK Foreign Office (2017) *International Protocol on the Documentation and Investigation of Sexual Violence in Conflict*. Available at: [https://www.un.org/sexualviolenceinconflict/wp-content/uploads/2019/06/report/international-protocol-on-the-documentation-and-investigation-of-sexual-violence-in-conflict/International\\_Protocol\\_2017\\_2nd\\_Edition.pdf](https://www.un.org/sexualviolenceinconflict/wp-content/uploads/2019/06/report/international-protocol-on-the-documentation-and-investigation-of-sexual-violence-in-conflict/International_Protocol_2017_2nd_Edition.pdf)
- <sup>100</sup> Alliance for Child Protection in Humanitarian Action (2022) *Standard Operating Procedures (SOPs) Template*. Available at: <https://www.alliancecpa.org/en/technical-materials/standard-operating-procedures-sops-template>
- <sup>101</sup> Bond (2018) *Safeguarding policy templates: Dealing with Safeguarding Reports*. Available

at: <https://www.bond.org.uk/resources/safeguarding-policy-templates>

- <sup>102</sup> EISF (2017) *Managing Sexual Violence against Aid Workers*. Available at: <https://gisf.ngo/wp-content/uploads/2019/03/Managing-Sexual-Violence-against-Aid-Workers.pdf>
- <sup>103</sup> Bufacchi, V. (2018). *Victims, Their Stories, and Our Rights*. *Metaphilosophy*, 49
- <sup>104</sup> CHS Alliance (2022) *'Closing the Accountability Gap to Better Protect Victims/Survivors of SEAH in the Aid Sector' Project*. Available at: <https://www.chsalliance.org/get-support/resource/closing-the-accountability-gap-country-assessment-report-phase-1/>
- <sup>105</sup> Crowell, N. A., & Burgess, A. W. (Eds.). (1996). *Understanding violence against women*. American Psychological Association. <https://doi.org/10.1037/10204-000>
- <sup>106</sup> Long, L., & Butler, B. (2018). *Sexual assault*. *The Obstetrician & Gynaecologist*, 20(2)
- <sup>107</sup> Riddle, A. M. (2018). *Best-Practice Treatment Approaches for Working with Survivors of Sexual Assault*.
- <sup>108</sup> Sweeney, A., Perôt, C., Callard, F., Adenden, V., Mantovani, N., & Goldsmith, L. (2019). *Out of the silence: towards grassroots and trauma-informed support for people who have experienced sexual violence and abuse*. *Epidemiology and psychiatric sciences*, 28(6) UK Parliament (2019) *The Independent Inquiry into Child Sexual Abuse*. Available at: <https://www.iicsa.org.uk/investigations-research/investigations/reparations-for-victims-and-survivors-of-child-sexual-abuse>
- <sup>109</sup> Bach, M. H., Beck Hansen, N., Ahrens, C., Nielsen, C. R., Walshe, C., & Hansen, M. (2021). *Underserved survivors of sexual assault: a systematic scoping review*. *European journal of psychotraumatology*, 12(1), 1895516.
- <sup>110</sup> Akinsulure-Smith A. M., (2014) *Displaced African Female Survivors of Conflict-Related Sexual Violence: Challenges for Mental Health Providers*. *Violence Against Women*. Jun;20(6). doi: 10.1177/1077801214540537. Epub 2014 Jul 10. PMID: 25011674.
- <sup>111</sup> CHS Alliance (2022) *'Closing the Accountability Gap to Better Protect Victims/Survivors of SEAH in the Aid Sector' Project*. Available at: <https://www.chsalliance.org/get-support/resource/closing-the-accountability-gap-country-assessment-report-phase-1/>
- <sup>112</sup> Girls Education Challenge (2021) *Protection is Possible*. Available at: <https://safeguardingsupporthub.org/documents/protection-possible>
- <sup>113</sup> Resource and Support Hub (2021) *Mapping local services for safeguarding*. Available at: <https://safeguardingsupporthub.org/documents/mapping-local-services-safeguarding>
- <sup>114</sup> See: <https://nomoredirectory.org/>
- <sup>115</sup> CHS Alliance (2022) *Sexual Exploitation, Abuse and Harassment (SEAH) Investigation Guide*. Available at: <https://www.chsalliance.org/get-support/resource/sexual-exploitation-abuse-and-harassment-seah-investigation-guide/>

<sup>116</sup> CHS Alliance investigation training IQTS 1 and 2. For more information, visit: <https://www.chsalliance.org/get-support/training/investigator-qualification-training-scheme/>

<sup>117</sup> Aranburu, X. A. (2010). *Sexual Violence Beyond Reasonable Doubt: Using Pattern Evidence and Analysis for International Cases*. *Law Social Inquiry* 35 (4)

<sup>118</sup> Country Assessments found at <https://safeguardingsupporthub.org/>

<sup>119</sup> CHS Alliance (2022) *'Closing the Accountability Gap to Better Protect Victims/Survivors of SEAH in the Aid Sector' Project*. Available at: <https://www.chsalliance.org/get-support/resource/closing-the-accountability-gap-country-assessment-report-phase-1/>

<sup>120</sup> Aranburu, Xabier Agirre. 2010. "Sexual Violence Beyond Reasonable Doubt: Using Pattern Evidence and Analysis for International Cases." *Law Social Inquiry* 35 (4)

<sup>121</sup> CHS Alliance (2022) *Sexual Exploitation, Abuse and Harassment (SEAH) Investigation Guide*. Available at: <https://www.chsalliance.org/get-support/resource/sexual-exploitation-abuse-and-harassment-seah-investigation-guide/>

<sup>122</sup> Ibid

<sup>123</sup> CHS Alliance investigation training IQTS 1 and 2. For more information, visit: <https://www.chsalliance.org/get-support/training/investigator-qualification-training-scheme/>

<sup>124</sup> ICVA Network (2007) *Building Safer Organisations Handbook*. Available at: <https://www.icvanetwork.org/resource/building-safer-organisations-bso-handbook/>

<sup>125</sup> The acronym- P.E.A.C.E- summarises and assists remembrance of the five stages of managing the interview process: Preparation and Planning, Engage and Explain, Account, Clarification, Challenge and Closure Evaluation.

<sup>126</sup> CHS Alliance (2022) *Sexual Exploitation, Abuse and Harassment (SEAH) Investigation Guide*. Available at: <https://www.chsalliance.org/get-support/resource/sexual-exploitation-abuse-and-harassment-seah-investigation-guide/>

<sup>127</sup> CHS Alliance, *Risk Assessment Tool*. Available at: [https://d1h79zlgfht2s.cloudfront.net/uploads/2022/04/IQTS-Risk\\_Assessment-Tool.pdf](https://d1h79zlgfht2s.cloudfront.net/uploads/2022/04/IQTS-Risk_Assessment-Tool.pdf)

<sup>128</sup> UK Charity Commission Inquiry Report (2019) *Summary Findings and Conclusions: Oxfam*

<sup>129</sup> CHS Alliance/GCPS (2021) *Increasing Transparency on Sexual Exploitation and Abuse in the Aid Sector*

<sup>130</sup> CHS Alliance (2022) *Harmonised SEAH Data Collection and Reporting Template*. Available at: <https://www.chsalliance.org/get-support/resource/harmonised-seah-data-collection-and-reporting-template/>

<sup>131</sup> Daly, K. (2014). *Reconceptualizing sexual victimization and justice. Justice for victims: Perspectives on rights, transition and reconciliation*, 1.

<sup>132</sup> UN Security Resolution (S/RES/1325), (S/RES/1888), (S/RES/1889), (S/RES/1960) (S/RES/2106), (S/RES/2122),(S/RES/2242)

- <sup>133</sup> Leyh, B. M., & Fraser, J. (2019). Transformative reparations: changing the game or more of the same?. *Cambridge International Law Journal*, 8(1)
- <sup>134</sup> Ferstman, C. (2020). Reparation for sexual exploitation and abuse in the (post) conflict context: The need to address abuses by peacekeepers and humanitarian aid workers. In *Reparations for victims of genocide, war crimes and crimes against humanity*
- <sup>135</sup> Hillhorst D (2018) Aid agencies can't police themselves. It's time for a change. *The New Humanitarian*. Available at: <https://www.thenewhumanitarian.org/opinion/2018/02/22/aid-agencies-can-t-police-themselves-it-s-time-change>
- <sup>136</sup> Hillhorst D., Naik A., Cunningham A., (2018) *International Ombuds for Humanitarian and Development Aid Scoping Study International Ombuds for Humanitarian and Development Aid Scoping Study* Available at: [https://www.academia.edu/79944668/International\\_Ombuds\\_for\\_Humanitarian\\_and\\_Development\\_Aid\\_Scoping\\_Study](https://www.academia.edu/79944668/International_Ombuds_for_Humanitarian_and_Development_Aid_Scoping_Study)
- <sup>137</sup> Aids Free World (2018) *Code Blue Campaign*
- <sup>138</sup> Naik (2021): How to adopt a survivor-centred approach to sexual abuse. Available at: <https://www.devex.com/news/opinion-how-to-adopt-a-survivor-centered-approach-to-sexual-abuse-99820>
- <sup>139</sup> Purkey, A. L. (2011). Whose Right to What Justice-The Administration of Justice in Refugee Camps. *New Eng. J. Int'l & Comp. L.*, 17
- <sup>140</sup> Farmer, A. (2006). Refugee responses, state-like behavior, and accountability for human rights violations: a case study of sexual violence in Guinea's refugee camps. *Yale Hum. Rts. & Dev. LJ*, 9, 44.
- <sup>141</sup> Le Sage, A. (2005). Stateless justice in Somalia: Formal and informal rule of law initiatives.
- <sup>142</sup> García-Moreno, C., Pallitto, C., Devries, K., Stöckl, H., Watts, C., & Abrahams, N. (2013). Global and regional estimates of violence against women: prevalence and health effects of intimate partner violence and non-partner sexual violence. *World Health Organization*.
- <sup>143</sup> The only exception regards peacekeeping operations where "status of forces agreements" specify that it is the country contributing the peacekeeping troops (and not the country where such peacekeepers are deployed) that is responsible for ensuring perpetrator accountability and prosecutions, including for SEAH.
- <sup>144</sup> Schaaf, M., Boydell, V., Sheff, M. C., Kay, C., Torabi, F., & Khosla, R. (2020). Accountability strategies for sexual and reproductive health and reproductive rights in humanitarian settings: a scoping review. *Conflict and health*, 14(1)
- <sup>145</sup> CHS Guidance Notes and indicators (2015). Available at: <https://corehumanitarianstandard.org/resources/chs-guidance-notes-and-indicators>
- <sup>146</sup> UK Parliament (2019) *The Independent Inquiry into Child Sexual Abuse*. Available at: <https://www.iicsa.org.uk/investigations-research/investigations/reparations-for-victims-and-survivors-of-child-sexual-abuse>
- <sup>147</sup> Schaaf, M., Boydell, V., Sheff, M. C., Kay, C., Torabi, F., & Khosla, R. (2020). Accountability strategies for sexual and reproductive health and reproductive rights in humanitarian settings: a scoping review. *Conflict and health*, 14(1)
- <sup>148</sup> Ibid
- <sup>149</sup> Ferstman, C. (2020). Reparation for sexual exploitation and abuse in the (post) conflict context: The need to address abuses by peacekeepers and humanitarian aid workers. In *Reparations for victims of genocide, war crimes and crimes against humanity*
- <sup>150</sup> United Nations (1946) *Convention On The Privileges And Immunities Of The United Nations*. Available at: <https://www.un.org/en/ethics/assets/pdfs/Convention%20of%20Privileges-Immunities%20of%20the%20UN.pdf>
- <sup>151</sup> See: <https://www.interpol.int/en/How-we-work/Capacity-building/Capacity-building-projects/Project-Soteria>
- <sup>152</sup> For example, in Canada, see Buti, A. 2001, 'Canadian Residential Schools: The demands for reparations', *The Flinders Journal of Law Reform*, 5, 2; or in the United States see Smith, A. (2006) *Boarding School Abuses, Human Rights and Reparations*, *Journal of Religion & Abuse*, 8:2, DOI: 10.1300/J154v08n02\_02; or in the UK see UK Parliament (2019) *The Independent Inquiry into Child Sexual Abuse*. Available at: <https://www.iicsa.org.uk/investigations-research/investigations/reparations-for-victims-and-survivors-of-child-sexual-abuse>
- <sup>153</sup> United Nations (2008) *United Nations Comprehensive Strategy on Assistance and Support to Victims of Sexual Exploitation and Abuse by United Nations Staff and Related Personnel resolution/adopted by the General Assembly* Available at: <https://digitallibrary.un.org/record/614563?ln=en>
- <sup>154</sup> United Nations (2019) *United Nations Comprehensive Strategy on Assistance and Support to Victims of Sexual Exploitation and Abuse by United Nations Staff and Related Personnel: resolution/adopted by the General Assembly*. Annex, paragraph 3, ( A/RES/62/214)
- <sup>155</sup> UN Secretary-General (2022) *Special measures for protection from sexual exploitation and abuse (A/69/779)*. Available at: <https://documents-dds-ny.un.org/doc/UNDOC/GEN/N22/259/23/PDF/N2225923.pdf?OpenElement>
- <sup>156</sup> Ferstman, C. (2020). Reparation for sexual exploitation and abuse in the (post) conflict context: The need to address abuses by peacekeepers and humanitarian aid workers. In *Reparations for victims of genocide, war crimes and crimes against humanity*
- <sup>157</sup> Ibid
- <sup>158</sup> Tort law is principally used to compensate a victim/survivor for harm or injury arising out neglect or are intentionally inflicted by a defendant's conduct. This may include a whole range of damages to person and property not limited to battery, road accidents, diffamation, trespassing, trespassing or damage to cattle, etc. Tort law also serves the purpose of deterring persons from acting in ways that may cause injury to others.
- <sup>159</sup> Abu Assab.N & NasserEdin.N (2021) *Organisational Safeguarding Best Practices and Procedures: A Toolkit Towards Transnational Intersectional Feminist Accountability Frameworks to Respond to Exploitation, Assault, Abuse, Harassment and Bullying*. Women's International League for Peace and Freedom Centre for Transnational Development and Collaboration. <https://safeguardingsupporthub.org/documents/organisational-safeguarding-best-practices-and-procedures-toolkit-towards-transnational>
- <sup>160</sup> McGlynn, C. (2011). Feminism, rape and the search for justice. *Oxford Journal of Legal Studies*, 31(4)
- <sup>161</sup> See: <https://psea.interagencystandingcommittee.org/victim-survivor-centred-assistance> (retrieved 30-9-22)
- <sup>162</sup> Naik (2021): How to adopt a survivor-centred approach to sexual abuse. Available at: <https://www.devex.com/news/opinion-how-to-adopt-a-survivor-centered-approach-to-sexual-abuse-99820>

# BIBLIOGRAPHY

- Abu Assab.N & NasserEdin.N (2021) Organisational Safeguarding Best Practices and Procedures: A Toolkit Towards Transnational Intersectional Feminist Accountability Frameworks to Respond to Exploitation, Assault, Abuse, Harassment and Bullying. Women's International League for Peace and Freedom Centre for Transnational Development and Collaboration. Available at: <https://safeguardingsupporthub.org/documents/organisational-safeguarding-best-practices-and-procedures-toolkit-towards-transnational>
- Ahrens CE, Stansell J, Jennings A.(2010) To tell or not to tell: the impact of disclosure on sexual assault survivors' recovery. *Violence Vict.* 2010;25(5). doi: 10.1891/0886-6708.25.5.631. PMID: 21061869.
- Ahrens, C. E., & Campbell, R. (2000). Assisting rape victims as they recover from rape: The impact on friends. *Journal of Interpersonal Violence*, 15(9)
- Ahrens, C. E., Cabral, G., & Abeling, S. (2009). Healing or hurtful: Sexual assault survivors' interpretations of social reactions from support providers. *Psychology of Women Quarterly*, 33(1). <https://doi.org/10.1111/j.1471-6402.2008.01476.x>
- Ahrens, C. E., Campbell, R., Ternier-Thames, N. K., Wasco, S. M., & Sefl, T. (2007). Deciding whom to tell: Expectations and outcomes of rape survivors' first disclosures. *Psychology of Women Quarterly*, 31(1)
- Ahrens, C. E., Campbell, R., Ternier-Thames, N. K., Wasco, S. M., & Sefl, T. (2007). Deciding Whom to Tell: Expectations and Outcomes of Rape Survivors' First Disclosures. *Psychology of Women Quarterly*, 31(1). <https://doi.org/10.1111/j.1471-6402.2007.00329.x>
- Aids Free World (2018) Code Blue Campaign. See: <https://static1.squarespace.com/static/514a0127e4b04d7440e8045d/t/5adf51108a922db1ae/ff9649/1524584721069/Code+Blue+Campaign+-+Immediate+Response+to+the+UN+Sexual+Abuse+Crisis+-+24+April+2018+%281%29.pdf>
- Akinsulure-Smith AM. (2014) Displaced African Female Survivors of Conflict-Related Sexual Violence: Challenges for Mental Health Providers. *Violence Against Women*. Jun;20(6). doi: 10.1177/1077801214540537. Epub 2014 Jul 10. PMID: 25011674.
- Aranburu, X. A (2010). Sexual Violence Beyond Reasonable Doubt: Using Pattern Evidence and Analysis for International Cases. *Law Social Inquiry* 35 (4)
- Aziz, Z. (2017). Due Diligence and Accountability for Online Violence Against Women. Azzopardi, C., Eirich, R., Rash, C. L., MacDonald, S., & Madigan, S. (2019). A meta-analysis of the prevalence of child sexual abuse disclosure in forensic settings. *Child Abuse & Neglect*, 93
- Bach, M. H., Beck Hansen, N., Ahrens, C., Nielsen, C. R., Walshe, C., & Hansen, M. (2021). Underserved survivors of sexual assault: a systematic scoping review. *European journal of psychotraumatology*, 12(1), 1895516.
- Bartol, C. R., & Bartol, A. M. (2008). *Criminal behavior: A psychosocial approach*. Upper Saddle River, NJ: Pearson Prentice Hall.
- Birchall, J. (2020). *NGO collection and reporting of data on sexual exploitation, abuse and harassment. K4D Helpdesk Report 778*. Brighton, UK: Institute of Development Studies. Available at: <https://opendocs.ids.ac.uk/opendocs/handle/20.500.12413/15287?show=full>
- Bond (2019). *20 Core elements: a toolkit to strengthen safeguarding report handling*. Available at: <https://www.bond.org.uk/resources/safeguarding-report-handling-toolkit/>
- Bond (2019). *Our commitment to change in safeguarding: Our approach to tackling sexual exploitation, abuse and sexual harassment in the aid sector*. Available at: [https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment\\_data/file/851112/bond-safeguarding-commitments-nov2019.pdf](https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/851112/bond-safeguarding-commitments-nov2019.pdf)
- Borja, S. E., Callahan, J. L., & Rambo, P. L. (2009). Understanding negative outcomes following traumatic exposure: The roles of neuroticism and social support. *Psychological Trauma: Theory, Research, Practice, and Policy*, 1(2), 118
- Briere, J. N., & Scott, C. (2014). *Principles of trauma therapy: A guide to symptoms, evaluation, and treatment (DSM-5 update)*. Sage Publications.
- Bryant-Davis, T., Chung, H., & Tillman, S. (2009). From the margins to the center. *Trauma, Violence, & Abuse*, 10(4).
- Bufacchi, V. (2018). Victims, Their Stories, and Our Rights. *Metaphilosophy*, 49(1-2)
- Buti, A. 2001, Canadian Residential Schools: The demands for reparations, *The Flinders Journal of Law Reform*, 5, 2
- Campbell, R., Ahrens, C. E., Sefl, T., Wasco, S. M., & Barnes, H. E. (2001). Social reactions to rape victims: healing and hurtful effects on psychological and physical health outcomes. *Violence and victims*, 16(3).
- Campbell, R., Dworkin, E., & Cabral, G. (2009). An ecological model of the impact of sexual assault on women's mental health. *Trauma, violence & abuse*, 10(3). <https://doi.org/10.1177/1524838009334456>
- Carson, K. W., Babad, S., Brown, E. J., & Nikulina, V. (2021). Why do women talk about it? Reasons for disclosure of sexual victimization and associated symptomology. *Violence against women*, 27(15-16)
- Chen, L. P., Murad, M. H., Paras, M. L., Colbenson, K. M., Sattler, A. L., Goranson, E. N., Elamin, M. B., Seime, R. J., Shinozaki, G., Prokop, L. J., & Zirakzadeh, A. (2010). Sexual abuse and lifetime diagnosis of psychiatric disorders: systematic review and meta-analysis. *Mayo Clinic proceedings*, 85(7). <https://doi.org/10.4065/mcp.2009.0583>
- CHS Alliance (2020) *PSEAH Implementation Quick Reference Handbook*. Available at: <https://www.chsalliance.org/get-support/resource/pseah-implementation-quick-reference-handbook/>
- CHS Alliance (2022) *'Closing the Accountability Gap to Better Protect Victims/Survivors of SEAH in the Aid Sector' Project*. Available at: <https://www.chsalliance.org/get-support/>

[resource/closing-the-accountability-gap-country-assessment-report-phase-1/](#)

Clare H. & Bys C. Post (2022)-#aidtoo: are we setting ourselves up to fail? *The New Humanitarian*. Available at: <https://odihpn.org/publication/post-aidtoo-are-we-setting-ourselves-up-to-fail/>

Colvin, M. L., Pruett, J. A., Young, S. M., & Holosko, M. J. (2017). An exploratory case study of a sexual assault telephone hotline: Training and practice implications. *Violence against women*, 23(8)

Countryman-Roswurm, K. (2015). Rise, unite, support: Doing “no harm” in the anti-trafficking movement. *Slavery Today Journal: A Multidisciplinary Journal of Human Trafficking Solutions*, 2, 1. URL via Safeguarding Resource and Support Hub Tipsheet Engaging Survivors of SEAH.

Crowell, N. A., & Burgess, A. W. (Eds.). (1996). *Understanding violence against women*. American Psychological Association. <https://doi.org/10.1037/10204-000>

Curry, M. A., Renker, P., Robinson-Whelen, S., Hughes, R. B., Swank, P., Oschwald, M., & Powers, L. E. (2011). Facilitators and barriers to disclosing abuse among women with disabilities. *Violence and victims*, 26(4).

Daly, K. (2014). Reconceptualizing sexual victimization and justice. *Justice for victims: Perspectives on rights, transition and reconciliation*, 1.

Dinkel, S. (2018). Getting Your Own House In Order. *The Policy Corner*.

Dworkin ER, Ojalehto H, Bedard-Gilligan MA, Cadigan JM, Kaysen D. Social support predicts reductions in PTSD symptoms when substances are not used to cope: A longitudinal study of sexual assault survivors. *J Affect Disord*. 2018 Mar 15;229:135-140. doi: 10.1016/j.jad.2017.12.042. Epub 2017 Dec 28. PMID: 29310061; PMCID: PMC5807183.

Dworkin, E. R., Brill, C. D., & Ullman, S. E. (2019). Social reactions to disclosure of interpersonal violence and psychopathology: A systematic review and meta-analysis. *Clinical psychology review*, 72, 101750.

Dworkin, E. R., Menon, S. V., Bystrynski, J., & Allen, N. E. (2017). Sexual assault victimization and psychopathology: A review and meta-analysis. *Clinical psychology review*, 56

Dworkin, E. R., Menon, S. V., Bystrynski, J., & Allen, N. E. (2017). Sexual assault victimization and psychopathology: A review and meta-analysis. *Clinical psychology review*, 56. <https://doi.org/10.1016/j.cpr.2017.06.002>

Dworkin, E. R., Ojalehto, H., Bedard-Gilligan, M. A., Cadigan, J. M., & Kaysen, D. (2018). Social support predicts reductions in PTSD symptoms when substances are not used to cope: A longitudinal study of sexual assault survivors. *Journal of affective disorders*, 229

Easton, S. D., Saltzman, L. Y., & Willis, D. G. (2014). “Would you tell under circumstances like that?": Barriers to disclosure of child sexual abuse for men. *Psychology of Men & Masculinity*, 15(4), 460.

Edwards, K. M., Mauer, V. A., Huff, M., Farquhar-Leicester, A., Sutton, T. E., & Ullman, S. E. (2022). Disclosure of sexual assault among sexual and gender minorities: A systematic literature review. *Trauma, Violence, & Abuse*, 15248380211073842.

Ettinger T. R. (2022). Children’s needs during disclosures of abuse. *SN social sciences*, 2(7), 101. <https://doi.org/10.1007/s43545-022-00397-6> Available at: <https://link.springer.com/article/10.1007/s43545-022-00397-6>

Farmer, A. (2006). Refugee responses, state-like behavior, and accountability for human rights violations: a case study of sexual violence in Guinea’s refugee camps. *Yale Hum. Rts. & Dev. LJ*, 9, 44.

Feeney, H. (2019). “Need to talk”: A latent class analysis of sexual victimization disclosure to a national sexual assault online hotline (Doctoral dissertation, Michigan State University). Available at: <https://www.proquest.com/openview/b5e46137b7624d4d09e376e9b0e65216/1?pq-origsite=gscholar&cbl=18750&diss=y>

Ferris, E. G. (2007). Abuse of power: Sexual exploitation of refugee women

and girls. *Signs: Journal of Women in Culture and Society*, 32(3), 584-591.

Ferstman, C. (2020). Reparation for sexual exploitation and abuse in the (post) conflict context: *The need to address abuses by peacekeepers and humanitarian aid workers*. In *Reparations for victims of genocide, war crimes and crimes against humanity*

Filipas, H. H., & Ullman, S. E. (2001). Social reactions to sexual assault victims from various support sources. *Violence and victims*, 16(6)

Finn, J., Garner, M. D., & Wilson, J. (2011). Volunteer and user evaluation of the national sexual assault online hotline. *Evaluation and program planning*, 34(3)

Friedman, M. J., & Marsella, A. J. (1996). *Posttraumatic stress disorder: An overview of the concept*.

Galleguillos, S., & Pugliese, K. (2022). The United Nations victim approach revisited: a review of the literature on sexual assault and gender-based violence hotlines. *Violence against women*, 10778012221086001

García-Moreno, C., Pallitto, C., Devries, K., Stöckl, H., Watts, C., & Abrahams, N. (2013). *Global and regional estimates of violence against women: prevalence and health effects of intimate partner violence and non-partner sexual violence*. World Health Organization.

Gjika, A. and Marganski, A. J. (2020) “Silent Voices, Hidden Stories: A Review of Sexual Assault (Non)Disclosure Literature, Emerging Issues, and Call to Action”, *International Journal for Crime, Justice and Social Democracy*, 9(4). doi: 10.5204/ijcjsd.v9i4.1439.

Golding, J. M., Siege, J. M., Sorenson, S. B., Burnam, M. A., & Stein, J. A. (1989). Social support sources following sexual assault. *Journal of Community Psychology*, 17(1).

Hilhorst D (2018) Aid agencies can’t police themselves. It’s time for a change. *The New Humanitarian*. Available at: <https://www.thenewhumanitarian.org/opinion/2018/02/22/aid-agencies-can-t-police-themselves-it-s-time-change>

# BIBLIOGRAPHY

- Hilhorst D., Naik A., Cunningham A., (2018) *International Ombuds for Humanitarian and Development Aid Scoping Study International Ombuds for Humanitarian and Development Aid Scoping Study* Available at: [https://www.academia.edu/79944668/International\\_Ombuds\\_for\\_Humanitarian\\_and\\_Development\\_Aid\\_Scoping\\_Study](https://www.academia.edu/79944668/International_Ombuds_for_Humanitarian_and_Development_Aid_Scoping_Study)
- IDC (2018). Sexual exploitation and abuse in the aid sector inquiry. House of Commons International Development Commitment.
- IOM, PSEA network (2022). *PSEA: Awareness of reporting mechanisms for sensitive issues in the Rohingya camps*
- Jacques-Tiura, A. J., Tkatch, R., Abbey, A., & Wegner, R. (2010). Disclosure of sexual assault: Characteristics and implications for posttraumatic stress symptoms among African American and Caucasian survivors. *Journal of Trauma & Dissociation*, 11(2)
- Krause, M. (2020). Prioritization in human rights NGOs: The role of intra-organizational units of planning. *Journal of Human Rights*, 19(2).
- Le Sage, A. (2005). Stateless justice in Somalia: Formal and informal rule of law initiatives.
- Leyh, B. M., & Fraser, J. (2019). Transformative reparations: changing the game or more of the same?. *Cambridge International Law Journal*, 8(1)
- Littleton, H. L. (2010). The impact of social support and negative disclosure reactions on sexual assault victims: A cross-sectional and longitudinal investigation. *Journal of Trauma & Dissociation*, 11(2)
- Long, L., & Butler, B. (2018). Sexual assault. *The Obstetrician & Gynaecologist*, 20(2)
- Macy, R. J., Giattina, M. C., Montijo, N. J., & Ermentrout, D. M. (2010). Domestic violence and sexual assault agency directors' perspectives on services that help survivors. *Violence Against Women*, 16(10)
- Macy, R. J., Giattina, M., Sangster, T. H., Crosby, C., & Montijo, N. J. (2009). Domestic violence and sexual assault services: Inside the black box. *Aggression and Violent Behavior*, 14(5)
- McDonnell, K., Nagaraj, N., Mead, K., Bingenheimer, J., Stevens, H., Gianattasio, K., & Wood, S. (2018). An Evaluation of the National Domestic Violence Hotline and loveisrespect.
- McGlynn, C. (2011). Feminism, rape and the search for justice. *Oxford Journal of Legal Studies*, 31(4).
- McMillan, L., & Thomas, M. (2009). Police interviews of rape victims: tensions and contradictions. In M. Horvath, & J. Brown (Eds.), *Rape: Challenging Contemporary Thinking* Willan Publishing.
- Miller, J. M. (2009). *21st Century criminology: A reference handbook*. SAGE Publications, Inc., <https://dx.doi.org/10.4135/9781412971997>
- Naik (2021) *How to adopt a survivor-centred approach to sexual abuse*. Available at: <https://www.devex.com/news/opinion-how-to-adopt-a-survivor-centered-approach-to-sexual-abuse-99820>
- Nasser-Eddin, N., Abu-Assab, N., & Greatrick, A. (2018). Reconceptualising and contextualising sexual rights in the MENA region: beyond LGBTQI categories. *Gender & Development*, 26(1)
- National Research Council/National Academy of Sciences, Commission on Behavioral & Social Sciences & Education. (1996). Causes and consequences of violence against women. In N. A. Crowell, A. W. Burgess (Eds.) & National Research Council, *Understanding violence against women*. American Psychological Association. <https://doi.org/10.1037/10204-003>
- Oluseso, A., & Hingley, C. (2019). Putting safeguarding commitments into practice. *Forced Migration Review*, (61)
- Purkey, A. L. (2011). Whose Right to What Justice-The Administration of Justice in Refugee Camps. *New Eng. J. Int'l & Comp. L.*, 17
- Regnedda, M., & Muschert, G. W. (2013). *The Digital Divide. The Internet and social inequalities in international perspective*. *New York*, 10, 9780203069769
- Relyea, M., & Ullman, S. (2015). Unsupported or Turned Against: Understanding How Two Types of Negative Social Reactions to Sexual Assault Relate to Post-Assault Outcomes. *Psychology of women quarterly*, 39(1), <https://doi.org/10.1177/0361684313512610>
- Riddle, A. M. (2018). *Best-Practice Treatment Approaches for Working with Survivors of Sexual Assault*.
- Save the Children (2008) *No one to turn to: The underreporting of child sexual exploitation and abuse by aid workers and peacekeepers*. Available at: <https://resourcecentre.savethechildren.net/document/no-one-turn-under-reporting-child-sexual-exploitation-and-abuse-aid-workers-and-peacekeepers/>
- Schaaf, M., Boydell, V., Sheff, M. C., Kay, C., Torabi, F., & Khosla, R. (2020). Accountability strategies for sexual and reproductive health and reproductive rights in humanitarian settings: a scoping review. *Conflict and health*, 14(1)
- Schauerhammer, V. (2018) Reporting complaints mechanism, barriers to reporting and support in the sector for sexual exploitation, abuse and harassment. VAWG Helpdesk research report. Available at: [https://assets.publishing.service.gov.uk/media/5c59799fed915d045f3778a4/VAWG\\_Helpdesk\\_Report\\_207\\_Reporting\\_mechanisms\\_SEAH.pdf](https://assets.publishing.service.gov.uk/media/5c59799fed915d045f3778a4/VAWG_Helpdesk_Report_207_Reporting_mechanisms_SEAH.pdf)
- Semler, M. (2019). *Factors Influencing Misconduct Reporting in Kachin, Myanmar*. Available at: <https://oxfamilibrary.openrepository.com/bitstream/handle/10546/620893/cs-misconduct-reporting-kachin-myanmar-121119-en.pdf?sequence=1>
- Shaikh, R. (2015). *Violence against women online: What next steps intermediaries should take*. GenderIT.org. Available at: <https://genderit.org/articles/violence-against-women-online-what-next-steps-intermediaries-should-take>
- Sigurvinsdottir, R., & Ullman, S. E. (2016). Sexual orientation, race, and trauma as predictors of sexual assault recovery. *Journal of family violence*, 31(7)

- Singh, S. B. (2014) Victimization and Victim Impact Statements: An Analysis of the Consequences on Victims of Crime and the Aims of the South African Victim Charter. *International Journal of Social Studies*, 1
- Smith, A. (2006) Boarding School Abuses, Human Rights and Reparations, *Journal of Religion & Abuse*, 8:2, DOI: 10.1300/J154v08n02\_02
- Sweeney, A., Perôt, C., Callard, F., Adenden, V., Mantovani, N., & Goldsmith, L. (2019). Out of the silence: towards grassroots and trauma-informed support for people who have experienced sexual violence and abuse. *Epidemiology and psychiatric sciences*, 28(6)
- UK Foreign Office (2017) *International Protocol on the Documentation and Investigation of Sexual Violence in Conflict*. Available at: [https://www.un.org/sexualviolenceinconflict/wp-content/uploads/2019/06/report/international-protocol-on-the-documentation-and-investigation-of-sexual-violence-in-conflict/International\\_Protocol\\_2017\\_2nd\\_Edition.pdf](https://www.un.org/sexualviolenceinconflict/wp-content/uploads/2019/06/report/international-protocol-on-the-documentation-and-investigation-of-sexual-violence-in-conflict/International_Protocol_2017_2nd_Edition.pdf)
- UK Parliament (2019) *The Independent Inquiry into Child Sexual Abuse*. Available at: <https://www.iicsa.org.uk/investigations-research/investigations/reparations-for-victims-and-survivors-of-child-sexual-abuse>
- Ullman S. E. (1996a). Social reactions, coping strategies, and self-blame attributions in adjustment to sexual assault. *Psychology of Women Quarterly*, 20
- Ullman S. E. (1996b). Correlates and consequences of adult sexual assault disclosure. *Journal of Interpersonal Violence*, 11
- Ullman S. E. (1996c). Do social reactions to sexual assault victims vary by support provider? *Violence and Victims*, 11
- Ullman, S. E. (2000). Psychometric Characteristics of the Social Reactions Questionnaire: A Measure of Reactions to Sexual Assault Victims. *Psychology of Women Quarterly*, 24(3)
- Ullman, S. E. (2010). Social reactions and their effects on survivors. In S. E. Ullman, *Talking about sexual assault: Society's response to survivors*. American Psychological Association.
- Ullman, S. E., Townsend, S. M., Filipas, H. H., & Starzynski, L. L. (2007). Structural models of the relations of assault severity, social support, avoidance coping, self-blame, and PTSD among sexual assault survivors. *Psychology of Women Quarterly*, 31(1)
- United Nations Office of the High Commissioner (OHCHR) (2019) Protection of victim of sexual violence: Lessons learned, Workshop report
- Weiss, K. G. (2011). Neutralizing sexual victimization: A typology of victims' non-reporting accounts. *Theoretical Criminology*, 15(4).<https://doi.org/10.1177/1362480610391527>
- Young, S. M., Pruett, J. A., & Colvin, M. L. (2018). Comparing help-seeking behavior of male and female survivors of sexual assault: A content analysis of a hotline. *Sexual Abuse*, 30(4).

**VICTIM/SURVIVOR-CENTRED  
APPROACHES TO PROTECTION  
FROM SEXUAL EXPLOITATION,  
ABUSE AND HARASSMENT  
IN THE AID SECTOR**

**FOUNDATIONAL PAPER**

CHS Alliance  
NGO Humanitarian Hub,  
La Voie-Creuse 16, 1202 Geneva,  
Switzerland  
[info@chsalliance.org](mailto:info@chsalliance.org)  
[www.chsalliance.org](http://www.chsalliance.org)  
+41 (0)22 788 16 41