

**IMPLEMENTACIÓN DE UN
ENFOQUE CENTRADO EN LA
VÍCTIMA/SOBREVIVIENTE
PARA LA PROTECCIÓN
CONTRA LA EXPLOTACIÓN,
EL ABUSO Y EL ACOSO
SEXUAL EN EL SECTOR
DE LA COOPERACIÓN**

¿QUÉ SE NECESITA?

**GUÍA COMPLEMENTARIA
DE IMPLEMENTACIÓN**

AGRADECIMIENTOS

CHS Alliance agradece las contribuciones de varias personas y organizaciones que hicieron posible esta guía complementaria de implementación.

La investigación fue realizada por CHS Alliance en alianza con Amhara Women's Association (Etiopía), Mukti (Cox's Bazar, Bangladés), Women Affairs Centre (Gaza) y la YWCA de Palestina (Cisjordania), estas dos últimas con sede en el Territorio Palestino Ocupado.

También agradecemos a los socios que participaron en la fase piloto por su liderazgo innovador y sus aportes a este proyecto:

En Bangladés: MUKTI, PARC y SKUS

En Etiopía: WeAction y AWA

En Palestina: ADWAR y PSCCW

Un agradecimiento especial a Lucy Heaven-Taylor, Muna Hasan, Syed Rashed Jamal, Tiheyis Tengeda, Laura Brinks, Jonathan France, Murray Garrard y Martina Brostrom.

El diseño y la diagramación estuvieron a cargo de GoAgency.

Esta guía complementaria se elaboró en el marco de la iniciativa Cerrando la brecha de rendición de cuentas para fortalecer el apoyo a las Víctimas/ Sobrevivientes de Explotación, Abuso y Acoso Sexual (SEAH) en el sector de la Cooperación, facilitada por el Ministerio de Asuntos Exteriores de los Países Bajos.



CHS Alliance

NGO Humanitarian Hub, La Voie-Creuse 16, 1202 Ginebra, Suiza

info@chsalliance.org

<https://www.corehumanitarianstandard.org/es> +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 CHS Alliance. [1] 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 escrita previa del titular de los derechos de autor escribiendo a [1][2][3] info@chsalliance.org [1][5]

2024

CONTENTS

6 ↗

INTRODUCCIÓN

8 ↗

DESCOLONIZACIÓN Y
CONTEXTUALIZACIÓN DE
LA PSEAH

9 ↗

UN ENFOQUE CENTRADO
EN LA VÍCTIMA/
SOBREVIVIENTE

8 ↗

ACERCA DE ESTA GUÍA
COMPLEMENTARIA DE
IMPLEMENTACIÓN

10 ↗

SOBRE ESTA GUÍA
COMPLEMENTARIA DE
IMPLEMENTACIÓN

12 ↗

PÚBLICO OBJETIVO

12 ↗

ORIENTACIONES Y
DOCUMENTOS DE
LA ALIANZA CHS
RELACIONADOS

13 ↗

LA RUTA DE LA VÍCTIMA/
SOBREVIVIENTE:
RESUMEN DE
RECOMENDACIONES

14 ↗

PASO 0: IDENTIFICACIÓN
DE LA VÍCTIMA

18 ↗

PASO 1:
CONOCIMIENTO DE
DERECHOS

22 ↗

PASO 2:
REVELACION Y MEDIOS
DE DENUNCIA

27 ↗

PASO 3:
GESTIÓN DEL CASO

32 ↗

PASO 4:
REMISIÓN A SERVICIOS
DE APOYO

37 ↗

PASO 5:
INVESTIGACIÓN

42 ↗

PASO 6:
TOMA DE DECISIONES
INSTITUCIONALES

46 ↗

PASO 7:
REPARACIÓN Y
COMPENSACIÓN

46 ↗

CUADRO DE
RECOMENDACIONES

GLOSARIO

Niño o niña: toda persona menor de 18 años, con independencia de las definiciones locales sobre cuándo se alcanza la mayoría de edad.

Protección infantil: prevención y respuesta frente a la violencia, la explotación y el abuso contra los niños y las niñas, incluida, aunque no de forma exclusiva, la explotación sexual comercial, la trata, el trabajo infantil y las prácticas tradicionales nocivas.

Código de conducta: conjunto de normas de comportamiento que el personal y los voluntarios de una organización están obligados a respetar.

Mecanismo comunitario de recepción de quejas: sistema que combina estructuras comunitarias formales e informales, basado en la participación de la comunidad, donde las personas pueden presentar quejas de forma segura y se les alienta a hacerlo, incluidos los incidentes de explotación y abuso sexual, que luego se remiten a las instancias correspondientes para su seguimiento.

Queja: inconformidad específica de cualquier persona que se haya visto afectada negativamente por la actuación de una organización o que considere que esta ha incumplido un compromiso establecido.

Persona denunciante: quien presenta la queja, ya sea la presunta víctima/sobreviviente de explotación, abuso o acoso sexual, o cualquier otra persona que haya tenido conocimiento de la irregularidad.

Mecanismo o procedimiento de quejas: procesos que permiten a las personas informar inquietudes, como el incumplimiento de políticas organizacionales o de los códigos de conducta.

Confidencialidad: principio ético que limita el acceso a la información y su divulgación. En las investigaciones sobre explotación y abuso sexual, fraude o corrupción, implica que la información esté disponible únicamente para un número limitado de personas autorizadas, con el fin de concluir la investigación.

La confidencialidad contribuye a crear un entorno en el que los testigos se sientan más dispuestos a compartir su versión de los hechos y fortalece la confianza en el sistema y en la organización.

Punto focal: persona designada para recibir denuncias de casos de explotación, abuso o acoso sexual y apoyar a la organización en la implementación de la PSEAH.

Investigación por explotación, abuso o acoso sexual: procedimiento administrativo interno mediante el cual una organización intenta determinar si uno o varios miembros del personal han incumplido las políticas de SEAH.

PSEAH (protección contra la explotación, el abuso y el acoso sexual): término utilizado por quienes trabajan en los sectores humanitario y de desarrollo internacional para referirse a las medidas destinadas a proteger a las personas contra la explotación, el abuso y el acoso sexual cometidos por personal de la organización o personal asociado.

Ruta de remisión: conjunto de servicios de apoyo y remisión disponibles para las víctimas/sobrevivientes de SEAH.

Denuncia: acción mediante la cual una persona o grupo de personas informa una preocupación relacionada con SEAH.[4]

Salvaguardia: responsabilidad de las organizaciones de velar porque su personal, operaciones y programas no causen daño a niños, niñas ni a personas adultas en situación de riesgo, ni los expongan a situaciones de abuso o explotación.

Este término abarca el acoso físico, emocional y sexual, así como la explotación y el abuso cometidos por el personal o personas asociadas a la organización, además de los riesgos de salvaguardia derivados del diseño y la implementación de los programas.

Actualmente, muchas organizaciones también utilizan este término para referirse a situaciones de daño hacia el personal en el lugar de trabajo.

SEAH: término utilizado para referirse a la explotación, el abuso y el acoso sexual.

Abuso sexual: intrusión física de naturaleza sexual, ya sea consumada o anunciada bajo amenaza, [1] mediante el uso de la fuerza o en condiciones coercitivas o desiguales de poder.

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.

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

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.

El acoso sexual ha sido ampliamente entendido como una conducta vinculada al entorno laboral (véase más adelante “conducta sexual indebida en el lugar de trabajo”), pero también forma parte del espectro de comportamientos que no son aceptables para nuestro personal, ya sea en el entorno laboral o en la interacción con personas afectadas por una crisis.

Sobreviviente o víctima: persona que ha sido o es víctima de explotación o abuso sexual.

El término sobreviviente transmite fortaleza, resiliencia y capacidad de sobreponerse. El término víctima tiene implicaciones de protección, ya que remite a una injusticia que debe ser reparada. Por ello, este recurso utiliza ambos términos.

Las personas que han vivido situaciones de SEAH pueden elegir el término con el que se sientan más identificadas para describir su experiencia.

Intermediario de confianza: tercero confiable, neutral y fiable, elegido por la víctima/sobreviviente o por miembros de la comunidad, que actúa como un vínculo imparcial y confiable entre las personas sobrevivientes de este tipo de violencia y los sistemas de apoyo disponibles. Este rol es clave para garantizar que las personas sobrevivientes se sientan seguras, respaldadas y validadas y que sus casos se gestionen con confidencialidad y respeto. 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.

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 afectadas por crisis y socavan la integridad colectiva del sector de la cooperación.

Se han logrado avances significativos en la lucha contra la SEAH, con la elaboración de principios, marcos, políticas y herramientas, entre ellos el índice y el manual sobre PSEAH de la Alianza CHS, orientados a prevenir y responder a las violaciones relacionadas con la SEAH.

No obstante, la labor humanitaria consiste en brindar apoyo a las personas, y es fundamental que los esfuerzos para hacer frente a los casos de SEAH respondan de manera eficaz a las necesidades de las víctimas/sobrevivientes y garanticen un enfoque de rendición de cuentas ante las personas afectadas.

Resulta alentador observar los avances recientes en torno a la importancia de adoptar un enfoque centrado en la víctima/sobreviviente para abordar la PSEAH.

Iniciativas como el Enfoque Común para la protección contra la explotación, el abuso y el acoso Sexual (CAPSEAH) y la Definición y principios de un enfoque centrado en la víctima/sobreviviente del IASC destacan la necesidad de enfoques adaptados, inclusivos y específicos para cada contexto, que prioricen los derechos, la seguridad y la dignidad de las personas sobrevivientes.

Esto implica consultar a las comunidades afectadas, en particular, aquellas en situación de vulnerabilidad, y fortalecer los mecanismos comunitarios y nacionales existentes para implementar estos principios con eficacia.

No obstante, las organizaciones y las iniciativas interinstitucionales siguen enfrentando retos significativos para implementar enfoques verdaderamente centrados en la víctima/sobreviviente, ya que ello requiere un cambio fundamental en las dinámicas de poder: pasar de enfoques jerárquicos y orientados al cumplimiento normativo a iniciativas lideradas por las propias personas sobrevivientes, que parten desde la base.

Esto, a su vez, exige que las organizaciones

asuman un compromiso consciente para adaptar su labor al contexto local, aprender con humildad y establecer alianzas con organizaciones de base, que son las verdaderas expertas en su entorno y a quienes recurren las personas sobrevivientes en busca de justicia y apoyo.

El proyecto de la Alianza CHS Cerrando la Brecha de rendición de cuentas para fortalecer el apoyo a las víctimas/sobrevivientes de SEAH

[1] en el Sector de la Cooperación se puso en marcha con el fin de profundizar en estas problemáticas y examinar cómo podría implementarse de forma práctica un enfoque centrado en la víctima/sobreviviente en distintos contextos humanitarios.

El proyecto incluyó una revisión documental de las prácticas existentes, seguida de una investigación con víctimas/sobrevivientes y sus intermediarios de confianza en tres países piloto —Bangladés (Cox's Bazar), Etiopía y los Territorios Palestinos Ocupados (TPO)— que representan diferentes contextos de acción humanitaria.

Las recomendaciones prácticas se elaboraron a partir de esta investigación y de consultas comunitarias con actores locales de la sociedad civil, incluidos grupos de mujeres y de derechos humanos, así como actores especializados en violencia de género (VBG), PSEAH, salvaguardia y protección.

A partir de esta investigación, se diseñaron proyectos piloto VCA a nivel local con un enfoque centrado en la víctima/sobreviviente, que fueron puestos a prueba y evaluados en los tres países.

Esta guía complementaria se fundamenta en la evidencia y los aprendizajes generados por dicha iniciativa.

En el marco de este proyecto, las organizaciones locales sentaron una base sólida y demostraron la eficacia del enfoque VCA, lo cual enriqueció el cuerpo de evidencia y las prácticas de implementación.

Estos aprendizajes sirvieron de base para elaborar la presente guía complementaria, que ayuda a las organizaciones no solo a adoptar el marco de VCA, sino también a traducirlo en mejoras concretas, adaptadas y centradas en las personas, que se perfeccionan de forma continua mediante procesos de aprendizaje, adaptación y un compromiso significativo con las personas más afectadas.

La presente guía complementaria pone de relieve que lograr la rendición de cuentas real no se limita a las políticas, sino que requiere medidas prácticas y colaboración, lo que supone un cambio en lo que hacemos y en cómo lo hacemos, con el fin de brindar un apoyo genuino y prevenir daños a las comunidades a las que servimos.

DESCOLONIZACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PSEAH

Los movimientos orientados a la contextualización y descolonización del sector de la Cooperación son fundamentales al adoptar un enfoque centrado en la víctima/sobreviviente. Los casos de SEAH representan abusos de poder, por lo que resulta esencial comprender tales dinámicas dentro de las organizaciones humanitarias para prevenir y responder de forma eficaz a estos casos.

La clave para abordar los casos de SEAH consiste en reconocer quién ostenta el poder y por qué, identificar situaciones de abuso de poder y dismantlar las estructuras que sostienen las mismas.

Los enfoques para abordar la PSEAH serán ineficaces e ineficientes si se trasladan desde las sedes centrales del mundo minoritario a los contextos donde opera la Cooperación, sin considerar su pertinencia ni su aplicabilidad a las realidades locales de las comunidades.

Si las políticas y prácticas no tienen sentido para el personal de primera línea y las comunidades locales y no se centran en la experiencia de las víctimas/sobrevivientes, no serán adoptadas y las organizaciones no rendirán cuentas. Para que el VCA tenga sentido, debe necesariamente basarse en la experiencia de las víctimas/sobrevivientes, adaptarse a los contextos locales y estar en manos del liderazgo y la gestión de las comunidades y los actores locales.



UN ENFOQUE CENTRADO EN LA VÍCTIMA/SOBREVIVIENTE

Un enfoque centrado en la víctima/sobreviviente, si bien respeta determinados principios y normas universales, deberá necesariamente adaptarse al contexto en el que busca generar impacto. Muchos de los hallazgos de este proyecto evidenciaron que las comunidades prefieren que los casos de SEAH se aborden a través de sus propias instituciones y estructuras comunitarias o, al menos, en estrecha coordinación y colaboración con ellas. Estas estructuras, aunque imperfectas, se perciben como conocidas, confiables y cercanas y, en algunos casos, cuentan con un mandato para abordar el SEAH.

Para que las organizaciones se centren verdaderamente en la víctima/sobreviviente, deben comenzar poniendo el foco en las personas.

Esto requerirá un cambio deliberado de mentalidad y puede implicar que las organizaciones cuestionen las normas, políticas y prácticas vigentes a fin de avanzar hacia un enfoque más significativo centrado en la víctima/sobreviviente.

Asimismo, el sector deberá considerar los distintos desafíos, capacidades, recursos y oportunidades propios de los lugares donde opera.

Involucrar instituciones locales y estructuras comunitarias en la PSEAH puede parecer que cuestiona las prácticas existentes de las organizaciones humanitarias, tanto en términos del debido proceso como de riesgos de protección para las víctimas/sobrevivientes, especialmente si se trata de instituciones que han tenido prácticas perjudiciales relacionadas con la violencia de género.

Sin embargo, si la organización busca respetar y hacer valer las necesidades, derechos y preferencias de las víctimas/sobrevivientes, explorar estas opciones puede ser necesario.[1]

Lo más importante es que un enfoque verdaderamente centrado en la víctima/sobreviviente implica transferir el poder a otras personas, lo cual puede resultar incómodo para nuestro sector, pero conduciría a una PSEAH realmente transformadora.

Un enfoque centrado en la víctima/sobreviviente, si se implementa correctamente, puede generar mejores resultados para las personas sobrevivientes, exigir una rendición de cuentas a los perpetradores, tener un impacto en la prevención y restablecer la confianza pública.

Enfoques centrados en la víctima/sobreviviente vs. enfoques liderados por la víctima/sobreviviente

- **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.
- **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.

El sector de la Cooperación suele adoptar un enfoque centrado en la víctima/sobreviviente, más que en un enfoque liderado por la víctima/sobreviviente. 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 (o de un socio) de la organización, esta puede tener la obligación legal 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.



ACERCA DE ESTA GUÍA COMPLEMENTARIA DE IMPLEMENTACIÓN

La presente Guía complementaria de implementación está estructurada en torno a las etapas de un caso de SEAH, con el objetivo de orientar a las organizaciones a lo largo de la ruta de atención a la víctima/sobreviviente, desde la identificación de la víctima hasta la reparación. En cada etapa, este guía analiza qué puede hacerse para que las prácticas organizacionales estén más centradas en la víctima/sobreviviente. No obstante, es importante tener en cuenta que cada víctima/sobreviviente y cada caso son distintos y que las organizaciones pueden tener diferentes procesos para abordarlos.

Esta guía insta a mejorar las prácticas de PSEAH, exhortando a las organizaciones a reconsiderar sus enfoques en favor de prácticas sostenibles basadas en la evidencia, que prioricen los derechos y el bienestar de las víctimas/sobrevivientes. La adopción de un enfoque centrado en la víctima/sobreviviente (VCA) puede tener un impacto significativo tanto en las instituciones como en los esfuerzos colectivos de la PSEAH.

La guía no pretende ofrecer un enfoque integral sobre la debida diligencia en la respuesta a denuncias de explotación, abuso o acoso sexual. **Aquí** encontrará orientación sobre las buenas prácticas para prevenir, facilitar la denuncia y responder a los casos de SEAH.

La presente guía complementaria se organiza en torno a las siguientes secciones:

- **Aprendizajes de víctimas/sobrevivientes y comunidades**, obtenidos a partir de las evaluaciones de necesidades del VCA realizadas en los tres países piloto, así como de otras investigaciones, cuando se indique.
- **Recomendaciones**, adaptadas a partir del documento base Cerrando la brecha sobre enfoques centrados en la víctima/sobreviviente para abordar los casos de SEAH en el sector de la Cooperación, tras pruebas de campo.
- **Aplicación práctica del enfoque centrado en la víctima**, uso e implementación de los hallazgos de investigación en contextos reales, con lecciones consolidadas a partir de los proyectos piloto realizados en los tres países.
- **Indicadores**, utilizados para cuantificar y medir los avances, el desempeño o los resultados.



IDENTIFICACIÓN DE LA VÍCTIMA



CONOCIMIENTO DE DERECHOS



REVELACION Y DENUNCIA



REMISIÓN A SERVICIOS DE APOYO



GESTIÓN DEL CASO



INVESTIGACIÓN



REPARACIÓN Y COMPENSACIÓN



TOMA DE DECISIONES INSTITUCIONALES



PÚBLICO OBJETIVO

La presente guía complementaria es pertinente para organizaciones del sector humanitario, así como para aquellas que trabajan en operaciones de mantenimiento de la paz y en cooperación para el Desarrollo. Está dirigida principalmente al personal que busca implementar enfoques centrados en la víctima/sobreviviente (VCA) para la protección contra la explotación, el abuso y el acoso sexual (PSEAH) en las operaciones humanitarias. Asimismo, ofrece orientación de alto nivel sobre la implementación del VCA a la PSEAH para:

- Responsables de programas nacionales y regionales
- Tomadores de decisiones en las organizaciones
- Personal y responsables de programas a nivel nacional y subnacional
- Donantes comprometidos con garantizar la implementación del VCA a la PSEAH en las organizaciones que financian
- Personal de organizaciones asociadas que implementan proyectos y programas
- Actores que apoyan programas contra la violencia de género (VBG) y la violencia contra la mujer en sus respectivos contextos
- Consultores e investigadores de institutos de investigación que participan en esfuerzos para mejorar la PSEAH

ORIENTACIONES Y DOCUMENTOS RELACIONADOS DE CHS ALLIANCE

- Enfoque centrado en la víctima/sobreviviente para la protección contra la explotación, el abuso y el acoso sexual en el sector de la Cooperación:
- Documento fundacional
- Manual de la PSEAH
- Curso virtual del índice de PSEAH de la Alianza CHS
- Guía para la protección de denunciantes
- Guía para la investigación de casos de SEAH
- Paquete de gestión de quejas



LA RUTA DE LA VÍCTIMA/ SOBREVIVIENTE: RESUMEN DE RECOMENDACIONES

A stylized illustration of three people in a yellow and orange color scheme. On the left, a woman with dark curly hair is shown from the chest up, wearing a dark top. In the center, a woman with long dark hair is shown from the chest up, wearing a dark top and a white face mask. On the right, a man with short dark hair is shown from the chest up, wearing a dark long-sleeved shirt. The background is a solid yellow color with a large, faint, circular shape in the upper right. The text '0. IDENTIFICACIÓN DE LA VÍCTIMA' is centered in the upper right area.

0.

IDENTIFICACIÓN
DE LA VÍCTIMA

IDENTIFICACIÓN DE LA VÍCTIMA

¿QUÉ ESTÁ OCURRIENDO CON LA VÍCTIMA/SOBREVIVIENTE?

Se comete un acto de SEAH. La organización debería aprender de la víctima/sobreviviente. Puede tratarse de un incidente aislado o de algo que ocurre durante un período prolongado.

¿QUÉ ESTÁ OCURRIENDO EN LA ORGANIZACIÓN?

La organización debe estar aprendiendo sobre los riesgos y las tendencias de SEAH en el contexto en el que trabaja.

En el sector de la Cooperación, el SEAH se refiere a la explotación, el abuso o el acoso sexual cometido por personal vinculado a respuestas humanitarias, de Desarrollo o de mantenimiento de la paz. Puede adoptar diversas formas, pero se basa fundamentalmente en el abuso de poder. Todo contacto o conducta sexual que involucre a una persona menor de edad siempre se clasificará como abuso sexual.

Las víctimas/sobrevivientes no son un grupo homogéneo ni una categoría única de personas. Cada individuo debe considerarse como alguien único. La Identificación de la víctima es un proceso complejo que implica varias etapas que afectan de manera diferente a cada persona. La persona puede vivir y expresar emociones diferentes

en distintos momentos, lo cual influye en sus decisiones y acciones. Ser víctima/sobreviviente es una experiencia que cambia la vida y que nadie desea vivir. Por ello, quienes trabajan con víctimas/sobrevivientes de SEAH deben abstenerse de hacer suposiciones sobre sus necesidades y, en su lugar, respetar su voz y sus decisiones.



APRENDIZAJES A PARTIR DE LAS VÍCTIMAS/SOBREVIVIENTES Y LAS COMUNIDADES

Cómo se manifiestan los actos de SEAH en distintos contextos

En **Etiopía**, las personas consultadas identificaron a los trabajadores humanitarios en campamentos de personas desplazadas internas (IDP) como posibles perpetradores de SEAH. El acoso y la explotación se consideraban prácticas normalizadas, por lo que la comunidad no contemplaba la posibilidad de denunciarlas.

“Un hombre vino aquí a vacunarnos contra el Covid y luego tuvo una conducta inapropiada con una de las chicas jóvenes; lo golpeamos, lo echamos del campamento y le dijimos que no volviera”.

MIEMBRO DE LA COMUNIDAD, AMHARA

En **Cox's Bazar, Bangladés**, se identificó a los voluntarios locales que participaban en la respuesta humanitaria como los perpetradores más probables. Integrantes del campamento entablaron relaciones con estos voluntarios con la esperanza de que dichas relaciones se formalizaran. Aunque estas relaciones se basaban en un desequilibrio de poder, debido al acceso que los voluntarios humanitarios tenían a los recursos, los residentes del campamento no se consideraban víctimas.

En los **TPO**, algunas personas tampoco se identificaban con la noción común de *víctima*.

“Yo quería justicia y protección, y sé que ellos no ofrecen eso... No creo formar parte del grupo al que están dirigidos. Parecen atender a ‘mujeres vulnerables y marginadas’ y a ‘mujeres de zonas rurales’. Siento mucho respeto por las mujeres rurales; enfrentan muchas dificultades.[1] Pero la forma en que las organizaciones de mujeres aquí hablan de sus destinatarias da la impresión de que solo atienden a mujeres desfavorecidas y pobres”.

VÍCTIMA/SOBREVIVIENTE, JERUSALÉN

En los **TPO**, los perpetradores pueden ser personas cercanas a la víctima/sobreviviente, como cónyuges, familiares o vecinos. Esta dinámica es especialmente común en Gaza, donde un número considerable de miembros de la comunidad también participa en actividades de respuesta humanitaria.

Asimismo, en los **TPO**, el sistema de transferencias en efectivo para la entrega de asistencia generó nuevas formas de abuso. Debido a la falta de acceso humanitario a la población, se recurre a sistemas de transferencias en efectivo, en los que ciertos miembros de la población, afectada por la crisis, reciben códigos en sus teléfonos que luego usan en tiendas cercanas para retirar el dinero. Estas personas seleccionadas suelen estar en situación de riesgo o vulnerabilidad, lo que incrementa las oportunidades de explotación por parte del personal del comercio.

RECOMENDACIONES

- ✓ Las organizaciones deben recopilar y analizar datos sobre cómo y dónde se producen habitualmente los actos de SEAH en su contexto.
- ✓ Las metodologías deben incluir la realización y el uso de investigaciones existentes, la consulta con personas y grupos afectados por crisis que estén en riesgo de SEAH, así como con organizaciones y personas que trabajen en temas relacionados dentro del contexto.
- ✓ Los intermediarios de confianza de la sociedad civil deben actuar como enlace entre las víctimas/sobrevivientes y la organización a lo largo del proceso de PSEAH, si es necesario.

IMPLEMENTACIÓN DEL VCA EN LA PRÁCTICA

En **Cox's Bazar**, se planificó una consulta comunitaria para conocer los mecanismos de denuncia y quejas relacionados con SEAH. Como parte del proceso, los investigadores primero debían encontrar formas de abordar este delicado tema y detectar los tipos de abusos que estaban ocurriendo.

A los miembros de la comunidad Rohingya les puede resultar difícil hablar sobre estos temas debido a sensibilidades culturales, religiosas y políticas.

Mukti

Mukti Cox's Bazar es una ONG local con amplia experiencia en Cox's Bazar. Su visión es una sociedad universal pacífica, libre de pobreza y de prejuicios, donde las personas vivan con dignidad y seguridad. La organización trabaja en el desarrollo comunitario mediante proyectos como el empoderamiento comunitario, la justicia y la diversidad de género, los derechos humanos y la asistencia jurídica, la educación, entre otros.

Mukti Cox's Bazar llevó a cabo la consulta. El equipo de consulta se tomó el tiempo necesario para generar confianza, preguntando a la comunidad qué dificultades habían enfrentado y qué cambios les gustaría ver. Se elaboró una metodología de consulta que abordaba el tema de SEAH de forma gradual.

La capacitación de los facilitadores voluntarios incluyó aspectos de confidencialidad y cómo tratar temas delicados. Se prepararon estudios de caso, basados en casos reales del contexto local, que se compartieron con los miembros de la comunidad durante la consulta para analizar asuntos relacionadas con la explotación. Además, el equipo de consulta empleó juegos de roles para presentar estos estudios de caso y fomentar el diálogo. Los facilitadores voluntarios trabajaron en grupos de tres: dos facilitadores, el encuestador y el relator.

- realizaron el juego de roles, mientras el tercero dirigía la interacción.

Gracias a esta metodología, la consulta permitió obtener información valiosa y comprender la forma en que se producen los abusos, como los ejemplos presentados en la sección anterior sobre los aprendizajes a partir de las víctimas/sobrevivientes y las comunidades.

Indicadores de Identificación de la víctima

- Número de incidentes de SEAH denunciados por localidad
- Número de organizaciones humanitarias, entidades gubernamentales y otros organismos que revisan y actualizan sus políticas y códigos de conducta sobre PSEAH

An illustration of a family of four holding hands in a circle. A man with a beard and curly hair stands on the right, wearing a blue t-shirt. A woman with long brown hair stands on the left, wearing a light blue dress. Two young girls stand in front of them, also holding hands. The background features a large, bright yellow sun with rays, set against a light blue sky with a few white clouds. The overall style is simple and colorful.

1.

CONOCIMIENTO DE DERECHOS

CONOCIMIENTO DE DERECHOS



¿QUÉ ESTÁ OCURRIENDO CON LA VÍCTIMA/SOBREVIVIENTE?

La víctima/sobreviviente podría considerar denunciar el acto de SEAH.

¿QUÉ ESTÁ OCURRIENDO CON LA VÍCTIMA/SOBREVIVIENTE?

La organización difunde materiales y actividades de sensibilización para informar a las personas sobre sus derechos en relación con SEAH y cómo pueden expresar inquietudes y denunciar conductas indebidas.

Esta guía complementaria explica principalmente cómo implementar un enfoque centrado en la víctima/sobreviviente una vez que ha ocurrido un acto de SEAH. No obstante, garantizar una comprensión amplia de los derechos del personal y de las comunidades es esencial en todas las áreas de trabajo en PSEAH, ya que esto permite que las personas conozcan lo que pueden esperar respecto de la conducta del personal humanitario, cuáles son sus derechos y cómo pueden denunciar cualquier preocupación. El conocimiento de los derechos abarca todas las formas de comunicación, ya sea por medio de la información escrita, la educación y materiales informativos, reuniones y diálogos, transmisiones, redes sociales u otras formas de interacción con las comunidades y personas.

APRENDIZAJES A PARTIR DE LAS VÍCTIMAS/SOBREVIVIENTES Y LAS COMUNIDADES

Cómo prefieren comunicarse las comunidades

Los carteles y folletos no siempre son el medio de comunicación de preferencia, y las comunidades tienen distintos niveles de acceso a la tecnología. En **Cox's Bazar**, se identificó que la forma más eficaz de sensibilizar a la población era mediante visitas puerta a puerta y diálogos individuales. Estas actividades incluyeron estudios de caso y juegos de roles para fomentar el debate sobre los temas abordados.

En los **TPO**, se identificó la necesidad de contar con creadores de contenido profesional para comunicar historias de éxito de mujeres que denunciaron actos de SEAH y obtuvieron justicia y protección.

Estos creadores de contenido debían tener un conocimiento profundo de los matices del lenguaje y de la narración que se requiere para ayudar a reconstruir la confianza en los mecanismos de PSEAH.

Etiopía ha logrado avances significativos en la sensibilización sobre la explotación, el abuso y el acoso sexual (SEAH), integrando este tema en la vida comunitaria. Las reuniones tradicionales, entre ellas las ceremonias del café, funcionan como espacios para el diálogo abierto. En estas conversaciones se introduce terminología clave en amárico relacionada con SEAH y se capacita a los participantes para que comprendan los derechos de las víctimas/sobrevivientes, incluidos los canales disponibles para denunciar. Los programas de radio complementan estos esfuerzos al difundir información vital a un público más amplio sobre los canales de denuncia disponibles, la gestión de casos durante las investigaciones y los mecanismos de remisión para las víctimas/sobrevivientes.

RECOMENDACIONES

- ✓ Las actividades de concientización sobre SEAH se deben basar en los conocimientos y la comprensión que tienen las propias comunidades sobre la explotación y el abuso de poder, y utilizan su lenguaje y ejemplos derivados de sus vivencias.
- ✓ Los materiales y actividades de sensibilización no deben limitarse a contenidos escritos, sino considerar qué modelo de comunicación resonará mejor con la audiencia en ese contexto. Esto puede incluir otros medios narrativos, como las artes visuales, los juegos de roles o las dramatizaciones, y diversos canales de difusión como la radio, la interacción personal o las redes sociales.

IMPLEMENTACIÓN DEL VCA EN LA PRÁCTICA

En los TPO, la organización ADWAR desarrolló un proyecto de concientización sobre PSEAH mediante el trabajo con hombres como aliados. En el marco del proyecto, se identificaron hombres con algún tipo de autoridad, [1] como los líderes tradicionales y los miembros mayores de las familias, que también compartían los valores del proyecto. La red resultante se denominó Alianza de Hombres.

ADWAR

ADWAR (Roles for Social Change Organisation) es una ONG que trabaja en Palestina. Su misión es que las mujeres palestinas, incluidas las jóvenes y niñas, sean ciudadanas de una sociedad civil democrática, libre y cohesionada, basada en el respeto por los principios de los derechos humanos y la justicia social, sin dejar a nadie atrás. Sus proyectos abarcan el desarrollo económico, político y social, así como el trabajo en temas de género.

Los miembros de la Alianza de Hombres fortalecieron sus conocimientos y capacidades sobre la importancia de la política de PSEAH para prevenir que hombres que prestan servicios humanitarios y de desarrollo exploten a mujeres y niñas en situación de riesgo. Se incluía a hombres que brindan servicios humanitarios y de Desarrollo en todos los ámbitos de la respuesta, tanto en organizaciones gubernamentales como civiles e internacionales.

Lo anterior motivó iniciativas individuales por parte de miembros de la Alianza de Hombres para seguir generando conciencia. Por ejemplo, miembros de la Alianza en Al-Khader, en Belén, durante partidos de fútbol con academias locales afiliadas, alzaron consignas como “No a la violencia contra las mujeres”, “Juntos contra la explotación y el abuso sexual”, entre otras.

El programa de fortalecimiento de capacidades también se dirigió a organizaciones gubernamentales y de la sociedad civil, lo que condujo a un cambio en actitudes y políticas como resultado de su labor de incidencia. Un ejemplo de ello fue el municipio de Khalet al-Maiyya, Masafer Yatta, al sur de Hebrón. El municipio adoptó oficialmente la política de PSEAH y la implementó dentro de sus sistemas.

En **Etiopía**, pese a muchos años de intervenciones en PSEAH por parte de las organizaciones humanitarias, se observó un bajo nivel de conocimiento en las comunidades sobre sus derechos frente a los actos de SEAH. El proyecto piloto abordó el tema de la concientización movilizando a miembros de la comunidad que contaban con la confianza y el alcance dentro de su entorno para difundir mensajes sobre PSEAH. El proyecto operó a través de un Grupo de Acción Comunitaria, que promovió la concientización mediante una estructura de subcomités. Los miembros de los comités fueron seleccionados por las propias comunidades y recibieron formación sobre enfoques centrados en la víctima/sobreviviente y sobre cómo manejar las denuncias. Para garantizar la coordinación con las organizaciones humanitarias, los comités se reunían cada dos semanas con los puntos focales de las ONG.

Los comités generaron confianza aprovechando actividades ya existentes donde las mujeres solían reunirse con el fin de abrir el diálogo sobre cuestiones de SEAH. Una de estas actividades fue la ceremonia del café, una práctica comunitaria de gran importancia en Etiopía. Los miembros del comité hablaron primero sobre SEAH con las mujeres y sobre cómo se expresaba en su lengua materna, el amárico. Luego dialogaron sobre los mecanismos de denuncia existentes para los actos de SEAH, las barreras que encontraban y cómo les gustaría a las mujeres plantear estas cuestiones ante las organizaciones humanitarias.

El proyecto también colaboró con una agencia de medios de comunicación para difundir mensajes por radio, informando a las comunidades sobre sus derechos frente a SEAH y explicando en qué consiste un enfoque centrado en la víctima/sobreviviente. Estos mensajes se transmitían a diario. Como resultado, aumentó el nivel de conocimiento en las comunidades sobre sus derechos respecto a SEAH.

En **Bangladés**, se desplegó a voluntarios y facilitadores de campo para realizar visitas domiciliarias orientadas a generar conciencia sobre la PSEAH. Utilizando materiales de información, educación y comunicación (IEC) y juegos de roles, promovieron el debate sobre las deficiencias en la comprensión de los compromisos de las organizaciones humanitarias respecto a la PSEAH, los procesos adecuados para obtener reparación y cómo los representantes comunitarios y de mujeres, junto con las autoridades gubernamentales en los campamentos, participan en el logro de los resultados deseados para las personas sobrevivientes. Mukti Cox's Bazar trabajó con un grupo de 10 voluntarios, SKUS contó con tres trabajadores de campo y un voluntario y PARC empleó dos facilitadores y un voluntario. Estos esfuerzos, en conjunto, permitieron aumentar el conocimiento de más de 10.000 miembros de la comunidad, identificar actores comunitarios de confianza para manejar quejas delicadas y abordar deficiencias en el sistema formal de gestión de quejas y respuesta.

Indicadores de conocimiento de derechos

- Número de miembros de la comunidad sensibilizados sobre PSEAH (según el tipo de actividad: encuentros individuales presenciales, sesiones grupales, comunicación masiva)
- Porcentaje de miembros de la comunidad alcanzados con mayor conocimiento sobre la SEAH, sus derechos y los canales de denuncia disponibles



2.

REVELACION Y DENUNCIA



REVELACION Y DENUNCIA

¿QUÉ ESTÁ OCURRIENDO CON LA VÍCTIMA/SOBREVIVIENTE?

La víctima/sobreviviente revela el acto de SEAH a la organización o a un tercero.

¿QUÉ ESTÁ OCURRIENDO EN LA ORGANIZACIÓN?

Si la revelación se hace a un tercero, este remite la denuncia a la organización. La organización recibe la denuncia.

La revelación ocurre cuando una víctima/sobreviviente le cuenta a alguien el acto de SEAH que ha sufrido. Puede hacerse de forma verbal, pero también puede ser comunicación no verbal, por ejemplo, en el caso de niños pequeños o personas con discapacidad. La revelación también puede producirse por otros medios, como por escrito, mediante dibujos o a través de medios electrónicos como el correo electrónico, WhatsApp u otras redes sociales.

La denuncia consiste en poner una preocupación relacionada con el SEAH en conocimiento de la organización humanitaria. A veces la propia víctima/sobreviviente presenta la denuncia, pero también pueden hacerlo otras personas, por ejemplo, a quienes la víctima/sobreviviente les reveló lo ocurrido o si vieron u oyeron algo que les causa preocupación.

La mayoría de las organizaciones humanitarias cuentan con procedimientos internos para dar seguimiento a las denuncias de SEAH. Algunas también utilizan canales externos o recurren a personas y comunidades para que les informen sobre los casos de SEAH y otras preocupaciones o quejas. Estos procesos se conocen comúnmente como Mecanismos Comunitarios de Quejas (u otras denominaciones similares). Su finalidad es ofrecer vías de denuncia que sean seguras, accesibles y adecuadas, diseñadas en consulta con las comunidades.

APRENDIZAJES A PARTIR DE LAS VÍCTIMAS/SOBREVIVIENTES Y LAS COMUNIDADES

Preocupaciones sobre la denuncia ante organizaciones humanitarias

Las comunidades y las víctimas/sobrevivientes tienen poca confianza en las organizaciones humanitarias para gestionar las denuncias de SEAH, ya que son los propios miembros de su personal quienes cometen los abusos. En los **TPO**, las comunidades identificaron la necesidad de demostrar a la víctima/sobreviviente que se trata de un incidente aislado y que las organizaciones humanitarias no toleran este tipo de comportamientos.

“Un incidente así quiebra la confianza de la víctima no solo en la organización que causó el daño, sino también en todas las organizaciones humanitarias”.

PARTICIPANTES DE HEBRÓN

Esto también se observó en **Cox's Bazar**, donde las comunidades señalaron la falta de confianza para revelar lo ocurrido a un trabajador humanitario cuando el perpetrador era otro trabajador humanitario. Las comunidades de Cox's Bazar también señalaron el alto nivel de incomodidad y la falta de anonimato, así como preocupaciones sobre la privacidad en relación con los mecanismos formales de denuncia.

En los **TPO**, se identificó otro problema relacionado con la denuncia ante organizaciones humanitarias: existía la preocupación de que, al acercarse al personal designado por la organización para recibir casos de SEAH, se identificara automáticamente al denunciante como alguien que reportaba un incidente de carácter sexual.

Estructuras de preferencia para gestionar las revelaciones y denuncias de SEAH

En los **TPO**, las víctimas/sobrevivientes indicaron que a menudo prefieren revelar lo ocurrido en clínicas o entornos de atención médica, debido a la percepción de una mayor privacidad y confidencialidad. En **Cox's Bazar**, el Shantikhana (servicio de salud mental y apoyo psicosocial, o SMAPS) es ampliamente utilizado y fue identificado como un posible interlocutor para los casos de SEAH.

Las comunidades de **Cox's Bazar** manifestaron su preferencia por una *Majhi* (líder política) mujer, o, si el *Majhi* es hombre, por su esposa o alguna mujer del hogar del *Majhi* para recibir las denuncias de SEAH. En algunos campamentos, los Imanes (líderes religiosos) contaban con mayor confianza y credibilidad, y en otros, las representantes comunitarias mujeres tenían mayor influencia.

En **Etiopía**, las comunidades expresaron su preferencia por mecanismos existentes, como el Comité contra Prácticas Tradicionales Perjudiciales o el Comité de Rendición de Cuentas Social, ya que estos cuentan con una base de confianza y colaboración. Otros canales mencionados fueron el Departamento de Asuntos Sociales de la Mujer y la Infancia, el personal de extensión sanitaria, la policía y los trabajadores sociales del distrito kebele. Las víctimas/sobrevivientes también señalaron que preferirían recibir actualizaciones sobre su caso por parte de la primera persona con la que interactuaron.

En **Cox's Bazar** y **Bhasan Char**, los miembros de la comunidad prefieren revelar incidentes de SEAH a personas conocidas dentro de sus comunidades, que comparten su idioma y cultura. No obstante, insisten en la necesidad de que estas personas reciban formación sobre cómo actuar una vez que se produce la revelación. Además, determinados trabajadores humanitarios que trabajan en los campamentos, como parteras, docentes y personal de enfermería, son personas en quienes la comunidad confía, incluso cuando no forman parte del sistema formal de gestión de quejas y respuestas. Estas personas gozan de mayor aceptación por parte de la comunidad en comparación con los canales formales.

En todos los lugares, también se recomendó, especialmente, seleccionar y reclutar a miembros de la comunidad para recibir denuncias y promover la conientización.

RECOMENDACIONES

- ✓ Las organizaciones deben reconocer que la carga de denunciar casos de SEAH no debe recaer sobre las víctimas/sobrevivientes ni las comunidades. Deben actuar con mayor proactividad, analizando los riesgos de SEAH e identificando activamente dónde se están produciendo los abusos.
- ✓ Las organizaciones deben ser conscientes de que las revelaciones pueden hacerse por cualquier vía, no solo a través del personal designado ni de los canales de denuncia. Algunos de estos medios pueden ser externos a la organización.
- ✓ Las organizaciones deben reconocer el papel que desempeñan los intermediarios de confianza en la denuncia de actos de SEAH, tanto dentro como fuera de la organización, y trabajar con ellos para recibir y gestionar las revelaciones, realizar remisiones y facilitar el acceso a los servicios de apoyo.
- ✓ Las organizaciones deben contar con puntos focales comunitarios sobre PSEAH que replican esta figura de “intermediario de confianza” y que han recibido capacitación cuando ha sido necesaria, adecuada y significativa para ellos. Estas personas no siempre forman parte del personal, sino que pueden ser miembros de la comunidad cuando así lo haya indicado esta como opción de preferencia.
- ✓ El personal que probablemente entre en contacto con miembros de la comunidad debe recibir, como mínimo, capacitación básica sobre cómo recibir una revelación. Esta formación debe incluir cómo responder de forma que se evite la revictimación y cómo remitir adecuadamente la revelación dentro de la organización.
- ✓ Los canales de denuncia existentes deben diseñarse en consulta con distintos grupos comunitarios y ser seguros, accesibles, apropiados y confidenciales. Deben ofrecerse múltiples canales, adaptados a los diferentes grupos de la comunidad. Sin embargo, la organización no debe depender exclusivamente de estos canales para identificar los casos de SEAH.

IMPLEMENTACIÓN DEL VCA EN LA PRÁCTICA

Para abordar estas cuestiones, el proyecto consultó a las comunidades con el fin de identificar a quienes recurren las personas sobrevivientes en temas relacionados con SEAH. Se trataba de individuos que ya ocupaban una posición de confianza y poder dentro de la comunidad. Estos intermediarios de confianza no eran los mismos en todos los campamentos: en algunos se eligió al Majhi, en otros, a distintas personas.

Los intermediarios de confianza recibieron capacitación sobre cómo gestionar las revelaciones, cómo funciona el sistema humanitario, qué servicios están disponibles para las víctimas/sobrevivientes y sobre cómo participar en el proceso de PSEAH en representación de las víctimas y negociar en su nombre.

Los intermediarios de confianza no solo transmitían las denuncias en nombre de la comunidad, sino que también visitaban de forma proactiva a miembros de la comunidad vulnerables o en riesgo. Escuchaban rumores, visitaban a mujeres en sus hogares y realizaban actividades de concientización junto con voluntarios comunitarios. Este enfoque de proximidad resultó ser más conveniente para las mujeres del campamento.

En algunas zonas de alojamientos, las mujeres y niñas enfrentan dificultades para acceder a los mecanismos de denuncia y a los servicios de apoyo. Es posible que los miembros varones de la comunidad no les permitan salir solas. Salir sin compañía también puede exponerlas al riesgo de ataques por parte de grupos armados.

Los intermediarios de confianza pueden abordar este desafío accediendo a los mecanismos de denuncia y a los servicios de apoyo en nombre de estas mujeres y niñas. Los intermediarios de confianza actúan de forma voluntaria y no reciben remuneración. No obstante, son entusiastas, francos y tienen muchas ganas de aprender. Además, ha habido una demanda constante de desarrollo de sus capacidades. Los intermediarios de confianza identificados en los campamentos han recibido formación para el fortalecimiento de capacidades sobre cómo recibir revelaciones y los pasos siguientes al contactar a los prestadores de servicios para las personas sobrevivientes de SEAH. Saben a dónde acudir dentro de los campamentos para recibir retroalimentación de la organización y cuentan con la información necesaria sobre el punto focal de PSEAH de las organizaciones humanitarias.

Asimismo, se identificó y capacitó a líderes comunitarios y representantes de mujeres en los procesos de PSEAH y en cómo pueden participar para garantizar servicios y resultados adecuados para las personas sobrevivientes. Las representantes de mujeres se reúnen periódicamente con los prestadores de servicios en el campamento y mantienen una buena relación de trabajo.

SKUS

(Samaj Kalyan O Unnayan Shangstha) es una organización de desarrollo liderada por mujeres, de carácter voluntario, sin fines de lucro, no gubernamental ni política. Su objetivo es mejorar las condiciones socioeconómicas de las personas pobres, marginadas y desfavorecidas y eliminar la discriminación, así como toda forma de explotación, abuso y acoso en Bangladés.

En Bhasan Char, con base en la experiencia a nivel comunitario, PARC constató que los líderes religiosos gozan de considerable autoridad y respeto dentro de la comunidad. Han capacitado a las mujeres del núcleo familiar del Imán y del Majhi. Se han conformado comités de vigilancia que informan a PARC sobre tendencias de SEAH y actualizan a los actores comunitarios para mejorar la prevención, la protección y la respuesta frente a los casos de SEAH.

Como resultado, los intermediarios de confianza comenzaron a recibir revelaciones e incluso se les pidió reactivar casos ocurridos antes del inicio del proyecto.

Indicadores de revelación y denuncia

- Número de nuevos mecanismos de denuncia de SEAH introducidos (formales/informales), como puntos focales de PSEAH, grupos comunitarios de acción, líneas directas, etc.
- Número de intermediarios comunitarios, trabajadores humanitarios, funcionarios gubernamentales y de otras entidades capacitados en el VCA para la PSEAH (revelación y denuncia)
- Porcentaje de aumento en el número de miembros de la comunidad que confían en los mecanismos de denuncia de SEAH
- Porcentaje de aumento en los incidentes de SEAH denunciados

3.

GESTIÓN DEL CASO



GESTIÓN DEL CASO

¿QUÉ ESTÁ OCURRIENDO (CON LA VÍCTIMA/SOBREVIVIENTE)?

La organización contacta a la víctima/sobreviviente (si se conoce su identidad).

¿QUÉ ESTÁ OCURRIENDO EN LA ORGANIZACIÓN?

La organización:

- documenta la denuncia o revelación
- decide cómo dar seguimiento a la denuncia
- inicia los procedimientos de manejo del caso si se abre uno

El manejo del caso implica evaluar e implementar el apoyo adecuado a una víctima/sobreviviente de SEAH. Los procedimientos de manejo del caso garantizan que todas las personas comprendan los pasos para abordar incidentes y denuncias relacionados con la salvaguardia y actos de SEAH, incluida la remisión de asuntos penales a las autoridades nacionales cuando sea necesario y apropiado. Estos procedimientos deben basarse en el contexto local jurídico y de bienestar social aplicable a la protección. Ello incluye detalles sobre las vías de remisión a, por ejemplo, autoridades nacionales y servicios para las personas sobrevivientes.

En el sector de la Cooperación, el manejo del caso se refiere específicamente a la respuesta de la organización humanitaria frente a una denuncia de SEAH. Esto incluye documentar y almacenar de forma confidencial toda la información relacionada con el caso, remitir a las víctimas/sobrevivientes a los servicios pertinentes, tomar decisiones dentro de la organización y adoptar acciones que pueden incluir medidas disciplinarias.

Algunas organizaciones humanitarias utilizan programas informáticos para el manejo de casos. Estos sistemas suelen incluir una plataforma que permite a la organización registrar las denuncias y almacenar la información del caso de manera segura, con acceso restringido al personal autorizado.

Algunos de estos sistemas de gestión de casos también permiten al personal y a personas externas informar incidentes de SEAH y otras preocupaciones, mediante correos electrónicos seguros y, en algunos casos, líneas telefónicas atendidas por operadores.

Esta sección aborda el manejo general y la coordinación de un caso de SEAH dentro de una organización humanitaria. Las siguientes secciones se centrarán específicamente en la remisión a servicios de apoyo y en las investigaciones administrativas en el lugar de trabajo, ya que estas áreas de la gestión del caso suelen presentar dificultades específicas para implementar un enfoque centrado en la víctima/sobreviviente.

APRENDIZAJES A PARTIR DE LAS VÍCTIMAS/SOBREVIVIENTES Y LAS COMUNIDADES

Preferencia por canales conocidos, a pesar de los problemas

En todos los lugares donde se realizaron los estudios piloto surgió el tema de la confianza respecto de quién maneja un caso de SEAH. Muchas personas manifestaron que preferirían utilizar canales conocidos, tanto formales como informales, entre ellos los líderes tradicionales, la policía o las autoridades civiles al tratar casos de SEAH, incluso cuando el personal humanitario fuera el perpetrador.

Esto no significa que las comunidades no tuvieran preocupaciones importantes sobre estas estructuras, ni que las consideraran apropiadas o capaces de manejar casos de SEAH. En los **TPO**, se plantearon serias inquietudes sobre el liderazgo tradicional en cuanto a los derechos de las mujeres y niñas, la priorización de los hombres en los resultados y el riesgo de corrupción. También existía desconfianza hacia la policía y el poder judicial. En **Cox's Bazar**, las comunidades expresaron su preocupación de que el liderazgo religioso suele actuar según intereses propios y no tiene mecanismos de rendición de cuentas. Sin embargo, pese a estas preocupaciones, dichas estructuras seguían considerándose preferibles a las organizaciones humanitarias encargadas de manejar los casos de SEAH. A pesar de sus posibles deficiencias, las comunidades estaban más familiarizadas con estas estructuras e identificaron ciertas ventajas, por ejemplo, que la policía está obligada a responder ante casos de violencia de género (VBG) y que los líderes religiosos prestan juramentos que los comprometen a guardar confidencialidad.

Por el contrario, los procesos de las organizaciones humanitarias se percibían como poco transparentes, y las comunidades en los **TPO** señalaron que dichas organizaciones no habían actuado frente a quejas previas (no relacionadas con SEAH), por lo que la confianza en su capacidad para abordar casos sensibles de SEAH era baja. Lo más importante es que, cuando el daño había sido causado por personal de la propia organización, no había ninguna confianza en que la organización pudiera resolver el problema.

Hubo muchas recomendaciones sobre cómo hacer que las estructuras existentes sean seguras y adecuadas para gestionar casos de SEAH, desde actividades de sensibilización y concientización hasta mecanismos para exigir una rendición de cuentas a dichas entidades por sus prácticas. En los **TPO**, algunas personas sugirieron que las organizaciones de mujeres podrían trabajar junto con las estructuras tradicionales para garantizar un enfoque centrado en la persona sobreviviente. En **Etiopía**, entre las sugerencias para la gestión de casos figuraban la Asociación de Mujeres de Amhara y el Instituto Etíope de Abogados.

Las estructuras humanitarias se perciben como impuestas

En los países piloto, el personal de las organizaciones humanitarias manifestó sentirse presionado para participar en procesos de PSEAH que les habían sido impuestos por otros actores.

En los **TPO**, el personal expresó su temor a la presión ejercida por donantes para tomar determinadas acciones que consideraban inapropiadas para el contexto.

“eso funciona en Europa, pero no funciona en Palestina”.

RESPONSABLE DE PROGRAMAS, TPO

En **Cox's Bazar**, el personal recomendó que los mecanismos interinstitucionales de PSEAH incluyeran a otros actores que operan bajo la autoridad del campamento. Un miembro del personal en los **TPO** informó haberse sentido presionado para firmar mecanismos estandarizados de denuncia de SEAH.

RECOMMENDATIONS

- ✓ Las víctimas/sobrevivientes deben ser tratadas como personas únicas que son expertas en su propia situación. Esto puede incluir apoyo para facilitar su acceso a instituciones, estructuras y procesos externos, incluidos los liderazgos tradicionales.
- ✓ El manejo interno de las denuncias y los sistemas de manejo de casos de las organizaciones se deben diseñar teniendo en cuenta a los grupos vulnerables y en situación de riesgo, como niñas y niños, personas con diversas orientaciones sexuales, identidades y expresiones de género, personas con discapacidad y sobrevivientes hombres.
- ✓ Se debe solicitar el consentimiento de la víctima/sobreviviente antes de proceder con una denuncia de SEAH. Cuando la víctima/sobreviviente no da consentimiento, la organización debe sopesar en su decisión el riesgo que el perpetrador pueda representar para las personas con quienes tenga contacto y considerar medidas alternativas cuando sea posible.
- ✓ Las organizaciones deben ser transparentes con la víctima/sobreviviente sobre lo que ocurrirá si decide presentar una denuncia de SEAH. Se debe explicar el proceso de manejo del caso e investigación, incluidos los criterios para tomar decisiones finales y las limitaciones del procedimiento disciplinario contra el perpetrador.
- ✓ La víctima/sobreviviente debe poder tomar una decisión informada sobre su consentimiento durante el proceso. Las víctimas/sobrevivientes deben recibir apoyo durante el tiempo que sea necesario, respetando su propio ritmo.



IMPLEMENTACIÓN DEL VCA EN LA PRÁCTICA

En **Cox's Bazar**, la red de intermediarios de confianza ayuda a las víctimas/sobrevivientes a desenvolverse en el proceso de manejo del caso. Esto incluye colaborar estrechamente con partes interesadas como la red de PSEA, magistrados locales y prestadores de servicios locales.

Para vincular a los intermediarios de confianza con los prestadores de servicios, el proyecto piloto organizó un taller conjunto al que se invitó a todos los prestadores de servicios de VBG y SEAH de la zona del proyecto. El objetivo del taller fue mostrar lo que los intermediarios y los prestadores estaban haciendo, actuar como “rompehielos” entre ambas partes y facilitar una relación de trabajo conjunta.

PARC

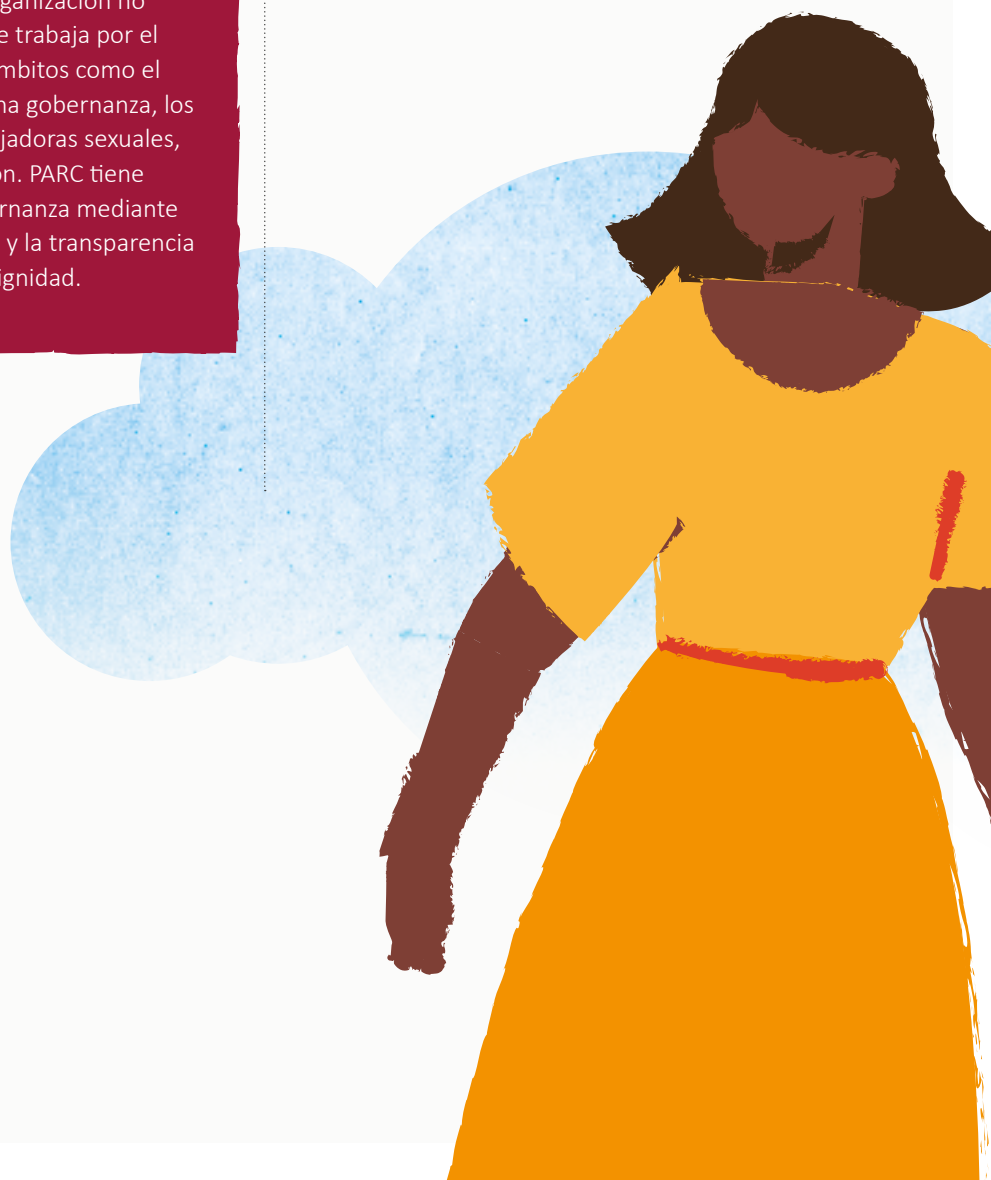
PARC (Rehabilitation Centre for Prostitutes and Rootless Children) es una reconocida organización no gubernamental (ONG) de Bangladés que trabaja por el desarrollo de grupos vulnerables y en ámbitos como el género, los derechos humanos y la buena gobernanza, los derechos y la rehabilitación de las trabajadoras sexuales, los derechos de la infancia y la educación. PARC tiene como objetivo promover la buena gobernanza mediante la participación, la rendición de cuentas y la transparencia en todos los niveles, para fomentar la dignidad.

En **Bhasan Char**, se designaron y capacitaron puntos focales comunitarios de PSEAH para colaborar con los prestadores de servicios y el equipo de manejo de casos, abogando por las preocupaciones y sensibilidades de las víctimas/sobrevivientes.

Destacaron cuestiones como la culpabilización de la víctima, la minimización del daño y las preocupaciones sobre la confidencialidad, haciendo hincapié en el máximo respeto por el bienestar de las personas sobrevivientes.

Indicadores de gestión del caso

- Número de intermediarios comunitarios, trabajadores humanitarios, funcionarios gubernamentales y de otras entidades capacitados en el VCA para la PSEAH (gestión del caso)
- Número de casos de SEAH gestionados
- Porcentaje de aumento en personas víctimas/sobrevivientes satisfechas con el proceso de gestión del caso de SEAH



4.

REMISIÓN A SERVICIOS DE APOYO



REMISIÓN A SERVICIOS DE APOYO

¿QUÉ ESTÁ OCURRIENDO CON LA VÍCTIMA/SOBREVIVIENTE?

La víctima/sobreviviente accede a los servicios de apoyo que desee utilizar. Esto puede ocurrir de inmediato o más adelante, y puede extenderse durante el tiempo que sea necesario según sus necesidades.

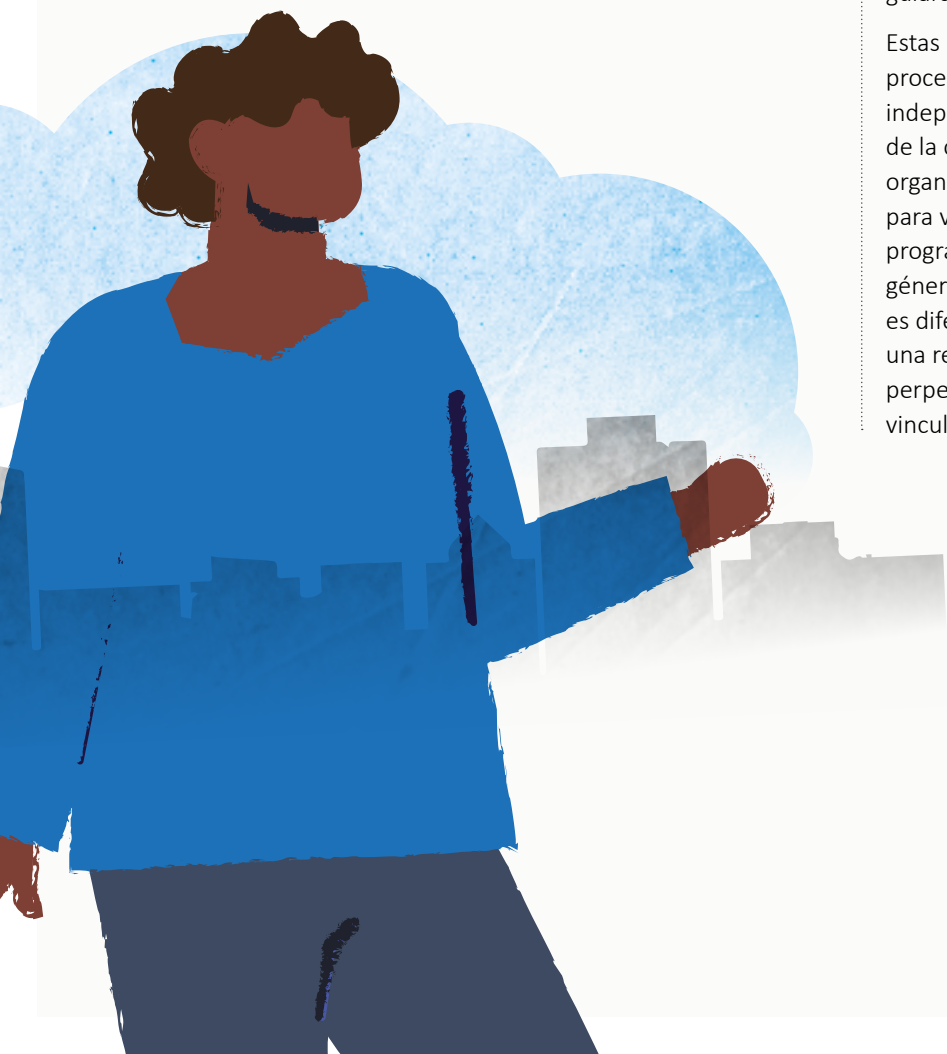
¿QUÉ ESTÁ OCURRIENDO EN LA ORGANIZACIÓN?

La organización apoya a la víctima/sobreviviente para que acceda a cualquier servicio de apoyo que desee utilizar. Si la víctima/sobreviviente es un niño o una niña, las remisiones se harán atendiendo el interés superior.

Las víctimas/sobrevivientes en los casos de SEAH deben recibir siempre apoyo para acceder a los servicios de atención si así lo desean. Estos servicios pueden incluir atención médica, apoyo psicosocial, transporte y asistencia jurídica. También se pueden hacer remisiones a las autoridades competentes según la voluntad de la víctima/sobreviviente.

Si se trata de un niño o una niña menor de 18 años, las remisiones realizadas por la organización se guiarán por el principio del interés superior del niño.

Estas remisiones forman parte del debido proceso para gestionar denuncias de SEAH y son independientes de los procedimientos internos de la organización para abordar el caso. Muchas organizaciones procuran apoyar servicios de atención para víctimas/sobrevivientes, normalmente en programas de protección general, protección infantil, género o violencia de género. La práctica de PSEAH es diferente, ya que la organización debe asumir una responsabilidad adicional al tratarse de un perpetrador que pertenece a su personal o que está vinculado a ella.



APRENDIZAJES A PARTIR DE LAS VÍCTIMAS/SOBREVIVIENTES Y LAS COMUNIDADES

Ideas para acceder a los servicios de apoyo

En los contextos piloto, las comunidades observaron que los servicios de apoyo no siempre están disponibles, pueden ser inaccesibles o no considerarse seguros ni confidenciales.

Algunas ideas para superar estas dificultades en distintos contextos fueron:

- Recomendación desde los **TPO** de ofrecer servicios de apoyo en línea, como grupos de apoyo virtual, orientación a distancia y recursos digitales de autoayuda adaptados a las necesidades específicas de las víctimas/sobrevivientes.
- En **Cox's Bazar**, los servicios de apoyo no siempre estaban disponibles las 24 horas. Se identificaron los centros de salud como un punto de acceso fácil para referir a las personas a los centros de apoyo, ya que están abiertos permanentemente.

Ambos lugares recomendaron garantizar transporte a los servicios necesarios.

RECOMENDACIONES

- ✓ Realizar mapeo exhaustivo de los servicios de apoyo antes de que se notifique un caso de SEAH. Identificar los servicios que son seguros para las víctimas/sobrevivientes, en particular aquellas que puedan estar en mayor situación de riesgo. Asegurar que los servicios incluidos en el mapeo tienen en cuenta el contexto local y las prácticas culturales. Compartir el mapeo de servicios de apoyo entre las organizaciones y actualizarlos periódicamente.
- ✓ Brindar asistencia proactiva a las víctimas/sobrevivientes para que accedan a los servicios, si así lo desean. Respetar el ritmo de la víctima/sobreviviente, incluso si ello no coincide con los plazos establecidos por la organización para el manejo de casos o la investigación.
- ✓ Remitir siempre los casos que involucran a niños o niñas menores de 18 años a los servicios apropiados, cuando sea seguro hacerlo.



IMPLEMENTACIÓN DEL VCA EN LA PRÁCTICA

El proyecto piloto en los **TPO** se llevó a cabo en colaboración con PSCCW, una ONG que brinda apoyo psicosocial a mujeres en toda Cisjordania. El proyecto abordó cómo los servicios de apoyo podrían centrarse más en la víctima/sobreviviente. Se propuso desarrollar un enfoque integral de apoyo a las víctimas/sobrevivientes, que incluyera acompañamiento durante todo el proceso, respetando el ritmo que ellas mismas determinarían.

PSCCW

PSCCW (Psychosocial Counseling Center for Women) es una organización de mujeres que trabaja en Cisjordania y Jerusalén Oriental desde 1997, con énfasis en el área C, la zona H2 en Hebrón y el Valle del Jordán. PSCCW ofrece servicios específicos a personas sobrevivientes de VBG, su principal grupo objetivo, incluidos servicios de SMAPS, asistencia jurídica, empoderamiento económico y concientización. Además, PSCCW defiende los derechos de los grupos más marginados mediante alianzas en coaliciones y redes. Asimismo, lleva a cabo actividades de fortalecimiento de capacidades para mejorar la calidad de los servicios dirigidos a mujeres, jóvenes y niñas, así como para promover políticas y normativas eficaces de gobiernos y ONG. PSCCW también establece espacios seguros para las mujeres y niñas, cuyo objetivo es promover la protección y el empoderamiento de las mujeres y ayudar a reducir el riesgo de VBG.

PSCCW también establece espacios seguros para las mujeres y niñas, cuyo objetivo es promover la protección y el empoderamiento de las mujeres y ayudar a reducir el riesgo de VBG. El proyecto brindó orientación tanto individual como grupal, con el fin de ofrecer un apoyo adaptado a las necesidades de las víctimas/sobrevivientes. Se introdujo la terapia grupal para brindar a las víctimas/sobrevivientes un entorno de apoyo donde pudieran compartir sus experiencias, aprender unas de otras y desarrollar habilidades para afrontar situaciones difíciles. Estas sesiones fomentan la recuperación y la resiliencia entre las personas sobrevivientes. En particular, las mujeres de Gaza que han soportado los estragos de la guerra expresaron su dolor y sus temores en estas sesiones. Muchas relataron situaciones de degradación, en las que se les niegan servicios básicos como el uso del baño, acceso a alimentos y otras necesidades, a menos que se sometieran a la explotación.

A través de estas sesiones de terapia, aprendieron técnicas de autodefensa y métodos eficaces de comunicación, lo

que les dio herramientas para hacer valer sus derechos y protegerse de nuevos daños.

El proyecto también brindó acceso a consultas jurídicas, atención médica y refugio. En particular, se observó que la asistencia jurídica era especialmente relevante, ya que tenía el beneficio adicional de hacer que las víctimas/sobrevivientes sintieran que su caso era importante y que se estaba tomado en serio (Véase la sección sobre reparación y compensación).

También se otorgaron pequeños subsidios de aproximadamente 100 dólares por caso a personas en situaciones críticas, cuando la vulnerabilidad de la víctima/sobreviviente implicaba un riesgo elevado de explotación, por ejemplo, si no tenía acceso a alimentos o medicinas. El dinero ayudó a reducir esa vulnerabilidad.

En **Bangladés**, se capacitó a figuras de autoridad como los Majhi sobre los mecanismos de remisión. Los Majhi están presentes en los campamentos durante las noches y los fines de semana, por lo que siempre están disponibles para apoyar con las remisiones.

En **Etiopía**, una organización ejecutora, WE-Action, asumió un papel de liderazgo en el mapeo de los mecanismos de remisión dentro de los campamentos de personas desplazadas internamente.

Esta opción se centró en conocer y entender los servicios específicos que prestan diversas organizaciones en los campamentos y en garantizar que dichos servicios fueran accesibles y estuvieran centrados en la víctima/sobreviviente. Entre los resultados se destacaron una mayor visibilidad de los servicios disponibles y una visión integral de las opciones de apoyo para las víctimas y sobrevivientes, como el acompañamiento psicosocial, la asistencia alimentaria, la orientación y el apoyo jurídico. La intervención también fortaleció el sistema de remisiones al establecer canales eficaces de coordinación entre organizaciones. Esto permitió conectar a las personas sobrevivientes con los servicios más adecuados, adaptados a sus necesidades individuales.

WE-Action

WE-Action (Women Empowerment Action) es una organización feminista de derechos de las mujeres, fundada en 2003, que trabaja en favor de una "Etiopía justa en materia de género" y actúa en ocho zonas de tres regiones etíopes: Amhara; Naciones, Nacionalidades y Pueblos del Sur (SNNPR, por sus siglas en inglés) y Oromía. Su misión es empoderar tanto a mujeres como a hombres para lograr la igualdad de género y promover medios de vida sostenibles. Su labor da prioridad al liderazgo femenino.

En **Cox's Bazar**, se ha concientizado a personas voluntarias de la comunidad que participan en los servicios de apoyo, para que respeten la confidencialidad de los casos que atienden y, al mismo tiempo, garanticen una protección adecuada de las personas sobrevivientes frente a los rumores que circulan en los campamentos.

En **Bhasan Char**, se ha capacitado a intermediarios de confianza y a los puntos focales comunitarios de PSEAH sobre los servicios disponibles, y se les ha informado acerca de los mecanismos de denuncia institucionales para responsabilizar a los proveedores de servicios.

Indicadores de remisión a servicios de apoyo.

- Número de redes de remisión ampliadas de manera integral / aumento en el número de agencias dentro de las redes de remisión
- Número de víctimas/sobrevivientes que recibieron apoyo psicosocial, atención médica, medios de vida u otros servicios
- Aumento del bienestar personal de las víctimas/sobrevivientes (evaluación cualitativa)



5.

INVESTIGACIÓN



INVESTIGACIÓN

¿QUÉ ESTÁ OCURRIENDO CON LA VÍCTIMA/SOBREVIVIENTE?

La organización se pone en contacto con la víctima/sobreviviente para informarle sobre una posible investigación y solicitar su consentimiento. La víctima/sobreviviente puede participar en la investigación proporcionando su testimonio o pruebas durante una entrevista.

¿QUÉ ESTÁ OCURRIENDO EN LA ORGANIZACIÓN?

La organización lleva a cabo una investigación, si corresponde..

Como se analizó en la sección anterior, la práctica de la PSEAH difiere de los programas sobre VBG, en tanto que la organización tiene responsabilidad por las acciones del perpetrador. Parte de esta rendición de cuentas puede incluir la realización de una investigación administrativa en respuesta a querellas planteadas frente a miembros del personal o colaboradores asociados.

Cabe señalar que los casos de SEAH en el ámbito organizacional no siempre dan lugar a una investigación. No siempre es necesario realizar una investigación para que el perpetrador rinda cuentas o para ofrecer reparación a la víctima/sobreviviente. En algunos casos, será evidente que se ha producido el abuso, por lo que no será necesaria una investigación. En otros, las denuncias se remitirán directamente a las autoridades competentes.

Normalmente se realiza una investigación cuando una denuncia indica que se ha vulnerado la política organizacional de la PSEAH y se necesita información adicional para determinar si efectivamente se produjo dicha falta.

Una investigación de SEAH es una investigación administrativa en el lugar de trabajo, cuyo objetivo es determinar si se ha vulnerado la política organizacional de PSEAH. Si la denuncia alega una actividad delictiva, debe remitirse a las autoridades locales competentes. Sin embargo, en algunas circunstancias, la organización puede decidir no remitir el caso a las autoridades si no fuera seguro para la víctima/sobreviviente.



APRENDIZAJES A PARTIR DE LAS VÍCTIMAS/SOBREVIVIENTES Y LAS COMUNIDADES

Falta de confianza en que las organizaciones humanitarias puedan investigarse a sí mismas

Este tema se resumió en el proyecto piloto de Cox's Bazar: es muy poco probable que las víctimas/sobrevivientes participen en una investigación adelantada por una organización humanitaria debido a la falta de confianza.

En los **TPO**, todos los participantes coincidieron en que las organizaciones humanitarias no cuentan con la experiencia ni la formación necesarias para llevar a cabo investigaciones. Muchas personas consideraban que, incluso si estas organizaciones estuvieran bien capacitadas, carecían del mandato y de los recursos para hacerlo de manera eficaz. También se señaló que realizar investigaciones requiere más que habilidades investigativas: las organizaciones deben estar preparadas para afrontar posibles riesgos y resistencia de la comunidad. Si no están preparadas para manejar estas dinámicas, podrían poner en peligro toda su relación con la comunidad.

Esta misma percepción se repitió en otros lugares.

“No creo que el personal de las organizaciones humanitarias y de Desarrollo cumpla con los requisitos necesarios para llevar a cabo investigaciones. Les falta experiencia, formación y una base educativa adecuada”.

PARTICIPANTE DE DEBRE BIRHAN, ETIOPÍA

Además, en **Cox's Bazar** y en **Etiopía** se identificó como un riesgo la posibilidad de que los investigadores aceptaran sobornos.

El mensaje clave que surgió en **Cox's Bazar** fue que lo más adecuado es contar con investigadores independientes y debidamente capacitados, integrados a los procesos locales.

Incorporar estructuras, espacios y actores locales

En los **TPO**, algunas personas manifestaron su preferencia por que la policía se encargue de las investigaciones, ya que tiene el mandato para hacerlo y puede responsabilizar a los perpetradores. Aunque se señalaron retos importantes en relación con el enfoque sobre la VBG, se prefirió fortalecer a la policía en lugar de reemplazarla. Las investigaciones llevadas a cabo por organizaciones humanitarias pueden percibirse como colonialistas, mientras que la participación de la policía representa una apropiación local del proceso.

En **Cox's Bazar**, se sugirió que la aceptación de una investigación interna por parte de la organización debería canalizarse a través de representantes comunitarias, como un Majhi o su esposa o hermana. Algunas personas recomendaron que las entrevistas y conversaciones relacionadas con la investigación se realicen en un refugio seguro o en la casa del Majhi, por tratarse de un espacio más privado.

En **Etiopía**, se recomendó que las investigaciones se lleven a cabo en la Oficina de Asuntos de la Mujer, la Niñez y lo Social. Estos espacios fueron considerados más confidenciales que las oficinas de las organizaciones humanitarias.

Las comunidades en **Cox's Bazar** también sugirieron que el punto focal o el acompañamiento durante la investigación podría estar a cargo de una intermediación comunitaria, como un Majhi, su esposa o una mujer Rohingya designada como punto focal de PSEAH en el campamento, para mantener informadas a las personas sobrevivientes sobre el proceso de investigación y así proteger sus límites, derechos e intereses.

RECOMENDACIONES

- ✓ Las organizaciones deben valorar si es necesario llevar a cabo una investigación o si existen otras formas de resolver el caso de SEAH que no impliquen el riesgo de revictimizar a la persona sobreviviente y que, al mismo tiempo, garanticen que el personal propio y asociado no represente un riesgo para otras personas con quienes interactúa.
- ✓ Si se requiere una investigación, la víctima/sobreviviente ha de otorgar su consentimiento con base en una decisión informada, en la que se le explican claramente las implicaciones y los posibles resultados de dicha investigación. Si la víctima/sobreviviente no da su consentimiento, se habrá de considerar otras opciones para resolver el caso (véase arriba).
- ✓ Cuando las organizaciones deciden que es necesario llevar a cabo una investigación, deberán considerar si la participación de la víctima/sobreviviente es necesaria o si esta puede realizarse mediante otros enfoques.
- ✓ Al realizar investigaciones, las organizaciones han de seguir principios como la transparencia y la imparcialidad, emplear investigadores capacitados y con experiencia en enfoques centrados en la víctima/sobreviviente y sensibles al trauma y utilizar protocolos de investigación seguros y adecuados. Se ha de aplicar el criterio de la “preponderancia de la prueba” como umbral probatorio.
- ✓ Las víctimas/sobrevivientes deberán contar con el acompañamiento de un intermediario de confianza u otra persona de apoyo durante su interacción con la organización, si así lo desean. Esta persona de apoyo debe ser independiente de la organización y escogida por la víctima/sobreviviente.
- ✓ Las organizaciones deben considerar la colaboración con actores externos y utilizar espacios seguros que cuenten con la confianza de la comunidad en el proceso de investigación, por ejemplo, estructuras e instituciones comunitarias locales.

IMPLEMENTACIÓN DEL VCA EN LA PRÁCTICA

En **Etiopía**, se preguntó a las partes interesadas cuáles deberían ser las características de un investigador idóneo.

Las respuestas fueron las siguientes:

1. **Comprensión del contexto local y las normas culturales:** tener conciencia de las sensibilidades culturales y de las dinámicas de poder dentro de la comunidad objetivo es fundamental para llevar a cabo investigaciones culturalmente pertinentes.[3]
2. **Dominio del idioma inglés:** es necesario contar con fluidez tanto oral como escrita para comunicarse eficazmente con diversos actores.
3. **Competencia digital:** capacidad para navegar en plataformas en línea, utilizar sistemas de gestión del aprendizaje y participar activamente en módulos y conversaciones de formación en línea.
4. **Experiencia en violencia de género (VBG) o áreas relacionadas:** experiencia previa en el trabajo con personas sobrevivientes de VBG y/o temas conexos como la trata de personas o la protección infantil, junto con las habilidades y la sensibilidad necesarias para abordar casos de SEAH.
5. **Habilidades interpersonales y de comunicación:** incluyen la escucha activa, la empatía, la generación de confianza y la realización de entrevistas con un enfoque sensible al trauma y culturalmente pertinente.
6. **Capacidad de pensamiento crítico y habilidades analíticas:** habilidad para analizar pruebas, identificar patrones, sacar conclusiones objetivas y redactar informes claros y concisos.
7. **Compromiso con la conducta ética y los principios de salvaguardia:** mantener la confidencialidad, respetar los límites y priorizar la seguridad y el bienestar de todas las personas involucradas.
8. **Resiliencia emocional y conciencia del autocuidado:** capacidad para manejar el estrés y el trauma vicario, al tiempo que se mantiene el profesionalismo y el bienestar emocional a lo largo del proceso investigativo.

El proyecto facilitó la capacitación de ONG nacionales sobre la investigación y la gestión de casos. La formación fue impartida por personal etíope de ONG internacionales con experiencia en VBG y gestión de casos, lo que garantizó que la capacitación fuera adecuada al contexto.

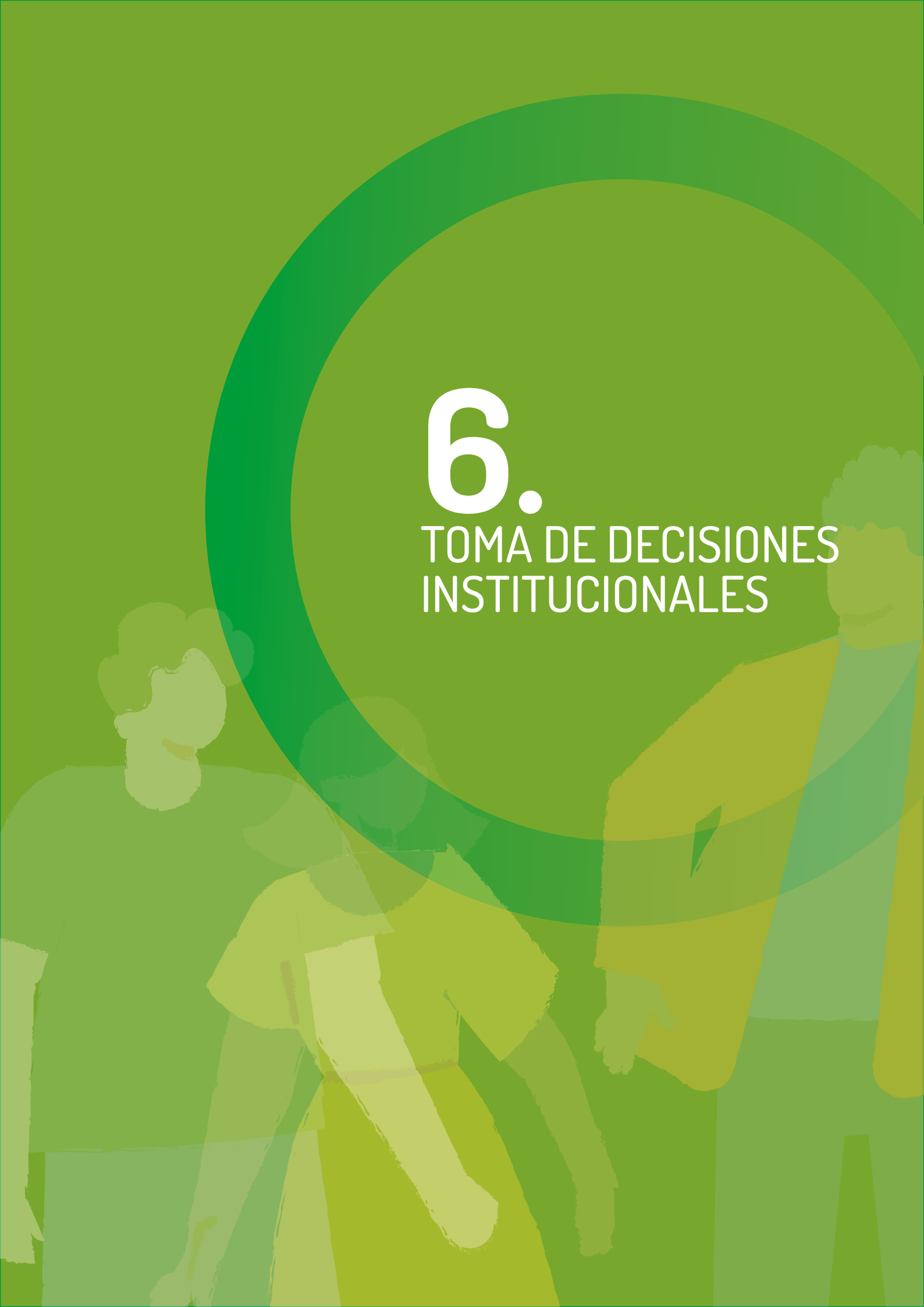
AWA

AWA (Amhara Women's Association) tiene su sede en Bahir Dar, Etiopía. Su misión es promover una sociedad que respete los derechos de las mujeres y las niñas. AWA fomenta la participación de las mujeres y trabaja por la igualdad en todos los aspectos de la vida, procurando que se beneficien equitativamente de los frutos de su trabajo. Actualmente, AWA cuenta con más de 1,86 millones de miembros activas que participan en la agenda de desarrollo para mujeres y niñas.

En **Cox's Bazar**, se brindó información a representantes comunitarios sobre las investigaciones organizacionales en casos de SEAH, con el fin de apoyar a los investigadores para que aborden con sensibilidad los matices culturales de la comunidad. Representantes comunitarias ofrecen sus hogares para llevar a cabo entrevistas a víctimas/sobrevivientes y testigos, con el fin de mitigar sospechas locales y posibles rumores.

Indicadores de investigación:

- Número de intermediarios comunitarios, trabajadores humanitarios, funcionarios gubernamentales y de otras entidades capacitados en investigaciones de SEAH centradas en la víctima/sobreviviente
- Número de organizaciones humanitarias, entidades gubernamentales y otras agencias que actualizan sus políticas y procedimientos organizacionales para garantizar un VCA en las investigaciones de SEAH
- Porcentaje de aumento en los casos de SEAH denunciados que avanzan hacia una investigación (o son remitidos a autoridades legales)
- Porcentaje de aumento en las víctimas/sobrevivientes que consideran que la investigación se llevó a cabo de manera rápida, confidencial y centrada en la víctima/sobreviviente
- Porcentaje de denuncias/casos investigados que fueron confirmados

A stylized illustration in shades of green and yellow. It depicts several people in a meeting or collaborative setting. In the foreground, a person is seen from the side, holding a large sheet of paper. To their right, another person is standing and looking towards the center. In the background, other figures are visible, some appearing to be in discussion. A large, thick green circular arc frames the central text area.

6.

TOMA DE DECISIONES
INSTITUCIONALES

TOMA DE DECISIONES INSTITUCIONALES

¿QUÉ ESTÁ OCURRIENDO CON LA VÍCTIMA/SOBREVIVIENTE?

Se notifica a la víctima/sobreviviente que la investigación ha concluido. Los detalles que se comparten varían según la política de cada organización.

¿QUÉ ESTÁ OCURRIENDO EN LA ORGANIZACIÓN?

La organización toma decisiones sobre los siguientes pasos, por ejemplo:

- Si es necesario aplicar procedimientos disciplinarios
- Si se debe informar a otros actores del caso
- Si es posible incorporar aprendizajes del caso dentro de la organización

Un caso de SEAH suele requerir que la organización humanitaria tome decisiones clave. Ello abarca lo siguiente:

- Determinar las medidas de protección inmediata según el nivel de riesgo para la persona sobreviviente
- Decidir si se debe iniciar una investigación formal
- Decidir si se debe involucrar a las autoridades, según la gravedad y las circunstancias
- Determinar si deben aplicarse medidas disciplinarias o correctivas al personal implicado
- Definir las acciones que deben tomarse cuando una investigación arroja resultados no concluyentes
- Establecer los cambios de política y procedimientos que deben adoptarse en la organización con base en los aprendizajes del caso

Los resultados de procedimientos como las investigaciones y las evaluaciones de riesgo deben orientar estas decisiones. Si bien las políticas de las organizaciones humanitarias y los procedimientos operativos estándar proporcionan el marco general, las decisiones en torno a los casos de SEAH suelen ser complejas y multifacéticas y repercuten en múltiples partes interesadas. Estas decisiones requieren un juicio sólido y un enfoque compasivo, garantizando el bienestar de todas las personas involucradas y actuando con integridad para reducir al mínimo el daño.



APRENDIZAJES A PARTIR DE LAS VÍCTIMAS/SOBREVIVIENTES Y LAS COMUNIDADES

Las comunidades tienen una influencia limitada en la toma de decisiones institucionales y han expresado su inconformidad con la falta de retroalimentación por parte de las organizaciones, especialmente en lo relacionado con las actualizaciones y los resultados de los casos de SEAH denunciados.

En **Cox's Bazar**, las comunidades señalaron que las decisiones de las organizaciones suelen limitarse a la terminación del contrato del perpetrador, mientras que las víctimas/sobrevivientes reciben, en la mayoría de los casos, apoyo psicosocial, pero quedan solas para afrontar las consecuencias socioeconómicas y

culturales derivadas del acto de SEAH. Mencionaron que muchas víctimas/sobrevivientes tienden a no denunciar los casos de SEAH debido al riesgo que esto implica y a los resultados insuficientes, que no tienen en cuenta lo que más les conviene. Ni la víctima/sobreviviente ni la comunidad participan en la toma de decisiones.

Las comunidades en **Cox's Bazar** sugirieron que un intermediario de confianza de la comunidad rohinyá, como el majhi, su esposa, o una mujer rohinyá designada como punto focal en el campamento o personal de los centros shanti khana, debería representar a la víctima/sobreviviente y a su comunidad en la negociación con la organización, para garantizar una decisión que proteja los mejores intereses de la víctima/sobreviviente.

RECOMENDACIONES

- ✓ Las decisiones deben tomarse en función de lo que más conviene a la víctima/sobreviviente, y no a la organización.
- ✓ Las medidas disciplinarias para los perpetradores deben ser coherentes, y compartir los casos públicamente con datos anónimos para que las organizaciones rindan cuentas.
- ✓ Los denunciantes no deben sufrir represalias por exponer casos de SEAH ni por denunciar negligencia o malas prácticas en el manejo de estos casos por parte de las organizaciones. Todas las organizaciones deben contar, como mínimo, con una [política de protección a denunciantes](#) (política de divulgación de malas prácticas en el lugar de trabajo), que también se implemente en la práctica. Deben tomarse medidas disciplinarias inmediatas contra cualquier persona que ejerza represalias o victimice a alguien que haya denunciado un caso de SEAH.

IMPLEMENTACIÓN DEL VCA EN LA PRÁCTICA

En **Cox's Bazar**, los intermediarios de confianza ayudaron a las víctimas/sobrevivientes a desenvolverse en su interacción con organizaciones humanitarias y otros actores en los casos de SEAH.

Tanto las restricciones culturales como las jurídicas pueden impedir que las víctimas/sobrevivientes y las comunidades en Cox's Bazar accedan a espacios de toma de decisiones. Por ejemplo, los residentes de los campamentos en Rohingya por lo general no tienen permiso para salir del campamento. Además, las mujeres y las niñas tienen limitaciones para interactuar con personas fuera de su núcleo familiar. Los intermediarios de confianza pueden usar su posición en la comunidad para “tocar puertas”, dentro del campamento e incluso en las oficinas centrales de las organizaciones humanitarias en Dhaka. De este modo, pueden apoyar a las víctimas/sobrevivientes en su esfuerzo por exigir una rendición de cuentas a las organizaciones en los casos de SEAH. Para garantizar que las organizaciones aborden las necesidades de las personas sobrevivientes de SEAH, las representantes comunitarias y el encargado

del campamento (CiC-por sus siglas en inglés) participan activamente, según la recomendación de la comunidad. Su función garantiza que, más allá de la terminación del vínculo laboral con los perpetradores, se priorice el bienestar de las personas sobrevivientes. Los representantes comunitarios se coordinan con el CiC en los campamentos y con las organizaciones para que las decisiones institucionales tengan un impacto positivo en la vida de las personas sobrevivientes.

Medición y seguimiento de la toma de decisiones institucionales

- Los resultados de las investigaciones se documentan y se comparten con la víctima/sobreviviente
- Porcentaje de casos confirmados que dieron lugar a medidas disciplinarias
- Porcentaje de víctimas/sobrevivientes satisfechas con la comunicación y la información brindada sobre el avance del proceso de investigación
- El perpetrador figura en el registro de perpetradores



7.

REPARACIÓN Y COMPENSACIÓN



REPARACIÓN Y COMPENSACIÓN

¿QUÉ ESTÁ OCURRIENDO (CON LA VÍCTIMA/ SOBREVIVIENTE)?

La víctima/sobreviviente puede recibir una compensación por parte de la organización. También puede recibir apoyo para acceder a mecanismos de reparación.

En caso contrario, la víctima/sobreviviente puede optar por buscar reparación por su cuenta, por ejemplo, mediante un proceso legal o una práctica tradicional.

¿QUÉ ESTÁ OCURRIENDO EN LA ORGANIZACIÓN?

La organización decide si se brindará reparación y/o compensación a la víctima/sobreviviente y, de ser así, en qué forma se otorgará.

Uno de los aspectos más ignorados y con menos recursos en el trabajo relacionado con la PSEAH dentro del sector humanitario es la reparación y la compensación. Sin embargo, esta área es de enorme importancia para las víctimas y sobrevivientes de SEAH. Estas personas, con toda razón, buscan justicia tras los incidentes de SEAH, rendición de cuentas por parte de las organizaciones involucradas y compensación por el daño sufrido.

La reparación puede adoptar diversas formas, entre ellas, la compensación económica, el apoyo para acceder a recursos jurídicos y la participación en mecanismos de justicia comunitaria. La forma de reparación necesaria varía según la víctima/sobreviviente, la comunidad y el contexto del incidente. Su objetivo no es solo proporcionar una restitución tangible por el daño sufrido, sino también reconocer y abordar los impactos más amplios sobre el bienestar y la recuperación de la víctima.

Los esfuerzos por abordar la reparación y la compensación en los casos de SEAH son fundamentales para garantizar que se respeten los derechos de las víctimas y que las organizaciones asuman la responsabilidad por sus actos. Al priorizar y asignar recursos adecuados a este aspecto de PSEAH, las organizaciones humanitarias pueden contribuir a crear un entorno más justo y de apoyo para las víctimas y sobrevivientes que buscan justicia y sanación.

APRENDIZAJES A PARTIR DE LAS VÍCTIMAS/SOBREVIVIENTES Y LAS COMUNIDADES

Participación comunitaria y conocimiento de sus derechos

En **Cox's Bazar**, se observó que las víctimas/sobrevivientes y la comunidad no participan en la toma de decisiones sobre las medidas de reparación, por lo que la compensación resulta insuficiente.

Algunas personas en los **TPO** manifestaron interés en conocer más sobre la legislación, los derechos jurídicos y el derecho consuetudinario relacionados con SEAH.

Recomendaron la elaboración de un recurso de referencia integral que explique claramente los derechos de las víctimas y sobrevivientes de SEAH dentro del marco jurídico.

No Access to The Law

Some communities in the pilot faced complex civil contexts where they do not have access to redress through the courts. In **OPT**, this includes Area C in the West Bank where the Palestinian Authority has no jurisdiction. In **Cox's Bazar**, the Rohingya population have no access to legal protection as they are not citizens of Bangladesh.

RECOMMENDATIONS

- ✓ Las organizaciones deben ser conscientes y comprometerse con su obligación administrativa y jurídica de garantizar la reparación a las víctimas/sobrevivientes de SEAH.
- ✓ Cuando sea posible, las organizaciones deben apoyar las preferencias de la víctima/sobreviviente respecto a la reparación, por ejemplo, mediante recursos jurídicos, el derecho consuetudinario o prácticas de justicia restaurativa.
- ✓ Cuando el acto de SEAH constituye un delito, se debe facilitar acceso a la asistencia jurídica para las víctimas/sobrevivientes que deseen recurrir a mecanismos jurídicos.
- ✓ Las organizaciones deben ajustar las políticas existentes de compensación por daños distintos de SEAH para orientar su práctica en los casos de compensación por actos de SEAH. En concreto, las organizaciones deben contemplar la compensación económica, como se hace habitualmente en otros casos de malas prácticas en el lugar de trabajo.

IMPLEMENTACIÓN DEL VCA EN LA PRÁCTICA

En los **TPO**, el proyecto PSCCW se centró en cómo brindar una asistencia más centrada en la víctima/sobreviviente, de modo que estas se sintieran cómodas para dar el paso de denunciar y buscar reparación legal. El proyecto identificó una brecha en materia de rendición de cuentas: las víctimas/sobrevivientes no siempre desean denunciar ni hacer que los perpetradores rindan cuentas de inmediato, aunque podrían decidir hacerlo más adelante.

Los profesionales de salud mental que trabajaban con las víctimas/sobrevivientes adoptaron un enfoque holístico para acompañarlas, ofreciéndoles apoyo a su propio ritmo. Gracias a este acompañamiento, algunas víctimas/sobrevivientes decidieron en una etapa posterior aprovechar la oferta de asesoría

jurídica disponible y buscar reparación legal contra el perpetrador.

Medición y seguimiento de la reparación y compensación

- Número de organizaciones humanitarias que actualizan políticas y procedimientos institucionales para garantizar un VCA en los procesos de compensación y reparación por SEAH
- Número de víctimas/sobrevivientes que reciben asistencia o apoyo jurídico
- Porcentaje de casos investigados en los que la víctima/sobreviviente recibe compensación u otra forma de reparación
- Porcentaje de aumento en la satisfacción de las víctimas/sobrevivientes tras el resultado de una investigación

El costo de la inacción

Las organizaciones deben manejar con sumo cuidado los casos de conducta indebida, a fin de evitar causar más daño que si no hubieran intervenido. Abordar adecuadamente los casos de SEAH conforme a la Guía complementaria de implementación garantiza un proceso de alta calidad para la persona sobreviviente, puede mitigar riesgos reputacionales, proteger el financiamiento de los donantes y evitar demandas legales por parte de los perpetradores. Las organizaciones deben anteponer su deber de rendición de cuentas y dejar de lado posibles conflictos de interés. La PSEAH es una cuestión de rendición de cuentas, en la que la transparencia y la responsabilidad hacia las personas a las que servimos y hacia los donantes que financian nuestro trabajo son fundamentales.

CUADRO DE RECOMENDACIONES

Recomendaciones para un enfoque centrado en la víctima/sobreviviente

Selección de recursos complementarios

Identificación de la víctima

Las organizaciones deben recopilar y analizar datos sobre cómo y dónde se producen habitualmente los actos de SEAH en su contexto.

Las metodologías deben incluir la realización y el uso de investigaciones existentes, y la consulta con personas y grupos afectados por crisis que estén en riesgo de SEAH, así como con organizaciones y personas que trabajen en temas relacionados dentro del contexto.

Los intermediarios de confianza de la sociedad civil deben actuar como enlace entre las víctimas/sobrevivientes y la organización a lo largo del proceso de PSEAH, si es necesario.

[Ethiopia PSEA Network Risk Assessment Guide](#)

[SEAH Risk assessment and Management in Emergencies](#)

[Safeguarding Resource and Support Hub Understanding SEAH in South Sudan](#)

Communications and Awareness Raising

Las actividades de comunicación y sensibilización sobre SEAH se deben basar en los conocimientos y la comprensión que tienen las propias comunidades sobre la explotación y el abuso de poder, y utilizan su lenguaje y ejemplos derivados de sus vivencias.

Los materiales y actividades de concientización no deben limitarse a contenidos escritos, sino considerar qué modelo de comunicación resonará mejor con la audiencia en ese contexto. Esto puede incluir otros medios narrativos, como las artes visuales, los juegos de roles o las dramatizaciones, y diversos canales de difusión como la radio, la interacción personal o las redes sociales.

[Clear Global Resources on Language and PSEAH](#)

[InterAction Safeguarding Visual Toolkit](#)

[Safeguarding Resource and Support Hub Contextual Communications for Safeguarding](#)

Revelación y denuncia

Las organizaciones deben reconocer que la carga de denunciar casos de SEAH no debe recaer sobre las víctimas/sobrevivientes ni las comunidades.

Deben actuar con mayor proactividad, analizando los riesgos de SEAH e identificando activamente dónde se están produciendo los abusos.

Las organizaciones deben ser conscientes de que las revelaciones pueden hacerse por cualquier vía, no solo a través del personal designado o de los canales de denuncia.

Algunos de estos medios pueden ser externos a la organización.

Las organizaciones deben reconocer el papel que desempeñan los intermediarios de confianza en la denuncia de actos de SEAH, tanto dentro como fuera de la organización, y trabajar con ellos para recibir y gestionar las revelaciones, realizar remisiones y facilitar el acceso a los servicios de apoyo.

Las organizaciones deben contar con puntos focales comunitarios sobre PSEAH que replican esta figura de “intermediario de confianza” y que han recibido capacitación, cuando ha sido necesaria, adecuada y significativa para ellos.

Estas personas no siempre forman parte del personal, sino que pueden ser miembros de la comunidad cuando así se haya indicado esta como opción de preferencia.

El personal que probablemente entre en contacto con miembros de la comunidad debe recibir, como mínimo, capacitación básica sobre cómo manejar una revelación. Esta formación debe incluir cómo responder de forma que se evite la revictimización y cómo remitir adecuadamente la revelación dentro de la organización.

Los canales de denuncia existentes deben diseñarse en consulta con distintos grupos comunitarios y ser seguros, accesibles, apropiados y confidenciales. Deben ofrecerse múltiples canales, adaptados a los diferentes grupos de la comunidad. Sin embargo, la organización no debe depender exclusivamente de estos canales para identificar los casos de SEAH.

[How to Support Survivors of GBV When a GBV Actor is Not Available in Your Area Guidelines](#)

[Safeguarding Resource and Support Hub How to Design a CBRM](#)

[Safeguarding Resource and Support Hub Preparing for and Managing Safeguarding Reports](#)

	Recomendaciones para un enfoque centrado en la víctima/sobreviviente	Selección de recursos complementarios
Manejo del caso	Las víctimas/sobrevivientes deben ser tratadas como personas únicas que son expertas en su propia situación. Esto puede incluir apoyo para facilitar su acceso a instituciones, estructuras y procesos externos, incluidos los liderazgos tradicionales. El manejo interno de las denuncias y los sistemas de gestión de casos de las organizaciones se deben diseñar teniendo en cuenta a los grupos vulnerables y en situación de riesgo, como niñas y niños, personas con diversas orientaciones sexuales, identidades y expresiones de género, personas con discapacidad y sobrevivientes hombres. Se debe solicitar el consentimiento de la víctima/sobreviviente antes de proceder con una denuncia de SEAH. Cuando la víctima/sobreviviente no da su consentimiento, la organización debe equilibrar su decisión con el riesgo que el perpetrador pueda representar para las personas con quienes tenga contacto y considerar medidas alternativas cuando sea posible. Las organizaciones deben ser transparentes con la víctima/sobreviviente sobre lo que ocurrirá si decide presentar una denuncia de SEAH. Se debe explicar el proceso de gestión del caso e investigación, incluidos los criterios para tomar decisiones finales y las limitaciones del procedimiento disciplinario contra el perpetrador. La víctima/sobreviviente debe poder tomar una decisión informada sobre su consentimiento durante el proceso. Las víctimas/sobrevivientes deben recibir apoyo durante el tiempo que sea necesario, respetando su propio ritmo.	GBV IMS Interagency Gender-based Violence Case Management Guidelines Safeguarding Resource and Support Hub Case Management Flow Chart CHS Alliance Managing Complaints Package
Remisión a servicios de apoyo	Realizar un mapeo exhaustivo de los servicios de apoyo antes de que se notifique un caso de SEAH. Identifican los servicios que son seguros para las víctimas/sobrevivientes, en particular aquellas que puedan estar en mayor situación de riesgo. Los servicios incluidos en el mapeo deben tomar en cuenta el contexto local y las prácticas culturales. Compartir los mapeos de servicios de apoyo entre organizaciones y actualizarlos periódicamente. Brindar asistencia proactiva a las víctimas/sobrevivientes para que accedan a los servicios, si así lo desean. Este acceso debe darse al ritmo de la víctima/sobreviviente, incluso si ello no coincide con los plazos establecidos por la organización para la gestión de casos o la investigación. Los casos que involucran a niños o niñas menores de 18 años deben remitirse siempre a los servicios apropiados, cuando sea seguro hacerlo.	Safeguarding Resource and Support Hub Mapping Local Services The UNICEF Technical Note to support the UN Protocol on Provision of Assistance to Victims of SEA

	Recomendaciones para un enfoque centrado en la víctima/sobreviviente	Selección de recursos complementarios
Investigación	Las organizaciones deben valorar si es necesario llevar a cabo una investigación o si existen otras formas de resolver el caso de SEAH que no impliquen el riesgo de revictimizar a la persona sobreviviente y que, al mismo tiempo, garanticen que el personal propio y asociado no represente un riesgo para otras personas con quienes interactúa. Si se requiere una investigación, la víctima/sobreviviente debe otorgar su consentimiento con base en una decisión informada, en la que se le explican claramente las implicaciones y posibles resultados de dicha investigación. Si la víctima/sobreviviente no da su consentimiento, se deben considerar otras opciones para resolver el caso (véase arriba). Cuando las organizaciones deciden que es necesario llevar a cabo una investigación, deben considerar si la participación de la víctima/sobreviviente es necesaria o si esta puede realizarse mediante otros enfoques. Al realizar investigaciones, las organizaciones deben seguir principios como la transparencia y la imparcialidad, emplear investigadores capacitados, con experiencia en enfoques centrados en la víctima/sobreviviente y sensibles al trauma y que utilicen protocolos de investigación seguros y adecuados. Se debe aplicar el criterio del “preponderancia de la prueba” como umbral probatorio. Las víctimas/sobrevivientes deben contar con el acompañamiento de un intermediario de confianza u otra persona de apoyo durante su interacción con la organización, si así lo desean. Esta persona de apoyo debe ser independiente de la organización y escogida por la víctima/sobreviviente. Las organizaciones deben considerar la colaboración con actores externos y utilizar espacios seguros que cuenten con la confianza de la comunidad en el proceso de investigación, por ejemplo, estructuras e instituciones comunitarias locales.	CHS SEAH Investigation Guide Safeguarding Resource and Support Hub How to Survivor-Centred Investigations
Toma de decisiones institucionales	Las decisiones deben tomarse en función de lo que más conviene a la víctima/sobreviviente, y no a la organización. Las medidas disciplinarias para los perpetradores deben ser coherentes, y los casos se comparten públicamente con datos anónimos para que las organizaciones rindan cuentas. Los denunciantes no deben sufrir represalias por exponer casos de SEAH ni por denunciar negligencia o malas prácticas en el manejo de estos casos por parte de las organizaciones. Todas las organizaciones deben contar, como mínimo, con una política de protección a denunciantes (política de divulgación de malas prácticas en el lugar de trabajo), que también se implemente en la práctica. Deben tomarse medidas disciplinarias inmediatas contra cualquier persona que ejerza represalias o victimice a alguien que haya denunciado un caso de SEAH.	CHS Alliance Harmonised Data Collection and Reporting Scheme CHS Alliance Whistleblower Protection Guidance
Reparación y compensación	Las organizaciones deben ser conscientes y comprometerse con su obligación administrativa y jurídica de garantizar la reparación a las víctimas/sobrevivientes de SEAH. Cuando sea posible, las organizaciones deben apoyar las preferencias de la víctima/sobreviviente respecto a la reparación, por ejemplo, mediante recursos jurídicos, el derecho consuetudinario o prácticas de justicia restaurativa. Cuando el acto de SEAH constituye un delito, se debe facilitar el acceso a la asistencia jurídica para las víctimas/sobrevivientes que deseen recurrir a mecanismos jurídicos. Las organizaciones deben ajustar las políticas existentes de compensación por daños distintos de SEAH para orientar su práctica en los casos de compensación por actos de SEAH. En concreto, las organizaciones deben contemplar la compensación económica, como se hace habitualmente en otros casos de malas prácticas en el lugar de trabajo.	UN Protocol on the Provision of Assistance to Victims of Sexual Exploitation and Abuse Upcoming guidance from CAPSEAH



**IMPLEMENTACIÓN DE UN
ENFOQUE CENTRADO EN LA
VÍCTIMA/SOBREVIVIENTE
PARA LA PROTECCIÓN
CONTRA LA EXPLOTACIÓN, EL
ABUSO Y EL ACOSO SEXUAL**

¿QUÉ SE NECESITA?

**GUÍA COMPLEMENTARIA DE
COMPLEMENTACIÓN**

CHS Alliance
NGO Humanitarian Hub,
La Voie-Creuse 16, 1202 Ginebra,
Suiza
info@chsalliance.org
www.corehumanitarianstandard.org/es
+41 (0)22 788 16 41