

9.

CANALES DE REPORTE DE EAAS¹²



Identificar casos de explotación, acoso y abuso sexual requiere tener canales adecuados para elevar una queja. A continuación, encontrará sugerencias para que sus canales de reporte sean seguros, accesibles, y confidenciales.

COORDINACIÓN CON MEAL Y OTRAS AGENCIAS

Típicamente, las personas responsables de Monitoreo, Evaluación, Rendición de Cuentas y Aprendizaje (MEAL, por sus siglas en inglés) diseñan e implementan [Mecanismos de Retroalimentación y Queja](#). Sin embargo, los canales generales de queja no siempre son adecuados para recibir reportes de EAAS.

Colabore con las personas responsables de MEAL para explorar áreas de cooperación para crear **mecanismos de reporte de EAAS seguros, accesibles, y confidenciales**.

Si existen mecanismos de [reporte de EAAS interinstitucionales](#) en la ubicación donde trabaja, analice si son adecuados, y si su organización se puede juntar al mecanismo.

¿QUÉ CANALES PUEDE USAR PARA EL REPORTE DE EAAS??

Es recomendable tener múltiples canales para asegurar que todas las personas tienen acceso equitativo a los canales. Algunas de las modalidades de recepción de reportes de EAAS que pueden considerar son las siguientes:



12) Adaptado a base de la [Guía de mejores prácticas – Mecanismos interinstitucionales de denuncia humanitaria de IASC, Effective Complaint Mechanisms](#) de CHS Alliance (en inglés), y materiales internos de Oxfam LAC.



MECANISMO	BUZÓN 
VENTAJAS +	<ul style="list-style-type: none"> • Permite a la persona que reporta escribir el reporte a su propio ritmo. • Posibilidad de reportar anónimamente. • Seguro y accesible si el buzón está ubicado en un lugar alcanzable pero discreto.
DESVENTAJAS Y RIESGOS —	<ul style="list-style-type: none"> • Confidencialidad limitada si múltiples personas tienen acceso a los reportes o si hay reportes sobre la persona que abre el buzón. • Inaccesible para personas que no saben escribir. • Si hay reportes anónimos sin detalle puede limitar la capacidad de investigar y puede causar la pérdida de confianza en el canal. • Retraso en seguimiento y oferta de apoyo si hay demoras en la revisión del buzón.
MITIGACIONES Y CONSIDERACIONES ADICIONALES	<ul style="list-style-type: none"> • La persona que mantiene el buzón debe ser entrenada en salvaguardia. • Para no exponer a las personas, cualquier reporte de EAAS tiene que ser directamente escalado al Punto Focal de Salvaguardia para asegurar el seguimiento. • Comunicar a los usuarios qué detalles incluir en un reporte para facilitar seguimiento efectivo. • Revisar regularmente el buzón, con dos personas presentes, para asegurar la transparencia.

MECANISMO	LÍNEA TELEFÓNICA DE USO GRATUITO 
VENTAJAS +	<ul style="list-style-type: none"> • Seguro. • Recepción directa del reporte facilita seguimiento a tiempo. • Posibilidad de contactar a la persona que hizo el reporte a través del número registrado para dar seguimiento.
DESVENTAJAS Y RIESGOS —	<ul style="list-style-type: none"> • Confidencialidad limitada si la línea telefónica para reportar EAAS también se usa para otros fines. • Inaccesible para personas sin teléfono o en lugares sin privacidad para hablar.
MITIGACIONES Y CONSIDERACIONES ADICIONALES	<ul style="list-style-type: none"> • La persona encargada de recibir las llamadas tiene que ser capacitada para recibir reportes de personas potencialmente angustiadas. • Cualquier reporte de EAAS tiene que ser directamente escalado al Punto Focal de Salvaguardia. • Garantizar que la línea telefónica sea accesible desde las diferentes redes móviles que utiliza la comunidad

MECANISMO	CORREO ELECTRÓNICO 
VENTAJAS +	<ul style="list-style-type: none"> Discreto y confidencial, el reporte puede ir directamente al Punto Focal de Salvaguardia. Posibilidad de contactar a la persona que hizo el reporte a través del correo electrónico registrado para dar seguimiento. Permite a la persona la documentación adecuada del reporte de incidente y redactarlo a su propio ritmo.
DESVENTAJAS Y RIESGOS —	<ul style="list-style-type: none"> La formalidad de correos electrónicos puede ser percibida como una barrera para algunas personas. Inaccesible para personas que no saben escribir o sin cuenta electrónica.
MITIGACIONES Y CONSIDERACIONES ADICIONALES	<ul style="list-style-type: none"> Asegurar revisión regular del correo. Usar lenguaje amigable en la promoción del correo electrónico para el reporte de EAAS.

MECANISMO	CARA A CARA INDIVIDUAL 
VENTAJAS +	<ul style="list-style-type: none"> Recepción de información de primera mano. Seguro y confidencial si la persona que recibe el reporte está capacitada para recibir reportes. Accesible si se ha podido crear confianza con la comunidad.
DESVENTAJAS Y RIESGOS —	<ul style="list-style-type: none"> Es posible que el reporte sea recibido por una persona no capacitada para la recepción segura de reportes de personas potencialmente angustiadas.
MITIGACIONES Y CONSIDERACIONES ADICIONALES	<ul style="list-style-type: none"> Dar pautas básicas sobre la recepción segura de reportes de EAAS en capacitaciones del personal. Si el reporte de EAAS es recibido por otra persona, tiene que ser escalado directamente al Punto Focal de Salvaguardia.

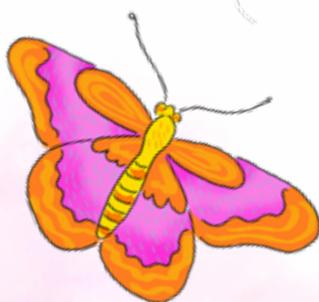


MECANISMO	CARA A CARA GRUPOS FOCALES DE DISCUSIÓN 	
VENTAJAS +	<ul style="list-style-type: none"> • Ofrece un espacio seguro para identificar experiencias o testimonios de EAAS de manera prudente. • Opción de hacer acomodaciones para mayor accesibilidad de grupos diversos. • Opción de incluir los grupos focales de discusión en actividades existentes como círculos de mujeres o prevención de VBG. 	
DESVENTAJAS Y RIESGOS —	<ul style="list-style-type: none"> • Riesgo a la confidencialidad y seguridad si no se logra crear confianza en el grupo. 	
MITIGACIONES Y CONSIDERACIONES ADICIONALES	<ul style="list-style-type: none"> • Mantener grupos focales de discusión pequeños para no comprometer la seguridad y confidencialidad. • Brindar la oportunidad para que personas puedan conversar con la persona facilitadora de manera individual, después de una actividad grupal. • La persona facilitadora tiene que ser capacitada para recibir reportes de personas potencialmente angustiadas. • Cualquier reporte de EAAS tiene que ser directamente escalado al Punto Focal de Salvaguardia. 	

¿CÓMO GESTIONAR LOS CANALES DE REPORTE?



Recuerde presupuestar los **costos de los canales de reporte** (p.ej. materiales para el buzón) y **el tiempo** de las personas encargadas (p.ej. para capacitación, revisión de canales, respuesta a reportes) para crear y mantener los canales de reporte.





Los mecanismos de reporte no se pueden copiar y pegar, hay que adaptarlos al contexto.

Por ejemplo, en contextos donde las personas suelen tener acceso a celulares, una línea telefónica puede funcionar bien, mientras en otros contextos el uso de un canal no encriptado podría constituir un riesgo en contextos en que las comunicaciones de personas son vigiladas.

Cuando cree y socialice su mecanismo, considere:

¿Cuál es el lenguaje más amigable y claro?

¿Qué idiomas se hablan? ¿qué palabras se usan para describir EAAS en el contexto?

¿Qué normas sociales existen alrededor del reporte de EAAS?

¿Cómo puede asegurar que todas las personas en su diversidad puedan utilizar su mecanismo – menores, mayores, personas con capacidades físicas y mentales diversas, etc.?



10. ~~~~~

RESPONDER CON CUIDADO A INCIDENTES DE EAAS¹³

~~~~~

Todos los reportes de salvaguardia deben ser tomados en serio y manejarse con procedimientos claros para prevenir el alto costo humano, social y organizacional del mal manejo de casos.



13) Adaptado de la [Guía de Investigación sobre la Explotación, el Abuso y el Acoso Sexuales.](#)

## PRINCIPIOS PARA EL MANEJO DE INCIDENTES E INVESTIGACIONES

|                                                                                     |                                             |                                                                                                                                                             |
|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | <b>CENTRADO EN LA PERSONA SOBREVIVIENTE</b> | <b>Escuchar</b> a las personas afectadas y actuar de acuerdo con sus necesidades y deseos para reparar su dignidad, ofrecer servicios de apoyo competentes. |
|    | <b>CONFIDENCIALIDAD</b>                     | <b>Compartir</b> información relacionada al incidente sólo con quienes necesitan saberla, con conocimiento de la persona sobreviviente.                     |
|    | <b>TRANSPARENCIA</b>                        | <b>Documentar</b> las informaciones recibidas y las decisiones adoptadas.                                                                                   |
|    | <b>PROPORCIONALIDAD</b>                     | <b>Garantizar</b> que la respuesta a un incidente sea proporcional a su naturaleza y riesgos asociados.                                                     |
|   | <b>IMPARCIALIDAD</b>                        | <b>Implementar</b> las respuestas a incidentes de manera imparcial y profesional.                                                                           |
|  | <b>SEGURIDAD</b>                            | <b>Proteger</b> a las personas involucradas de daños (adicionales).                                                                                         |
|  | <b>INDEPENDENCIA</b>                        | <b>Evitar</b> reales o potenciales conflictos de interés de las personas que gestionan o investigan el caso.                                                |
|  | <b>DEBIDO PROCESO</b>                       | <b>Respetar</b> los derechos de todas las personas involucradas, incluyendo a la persona sujeta del reporte. El manejo del caso debe ser justo.             |

### NECESIDAD DE SABER

LA NECESIDAD DE SABER ES UN ANÁLISIS PREVIO PARA DETERMINAR SI UNA PERSONA REALMENTE NECESITA RECIBIR CIERTO NIVEL DE INFORMACIÓN PARA EL MANEJO DE UN CASO O CONOCIMIENTO DE LA SITUACIÓN.

ESTO AYUDA A PROTEGER LA CONFIDENCIALIDAD, SEGURIDAD, PRIVACIDAD Y EL BIENESTAR DE TODAS LAS PERSONAS INVOLUCRADAS, MANTENER LA INTEGRIDAD DE LA INVESTIGACIÓN, Y ASEGURAR CONSISTENCIA EN LA DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN SOBRE INCIDENTES.

## PASOS BÁSICOS PARA MANEJAR UN REPORTE



- 1 VERIFICAR SI HAY NECESIDADES DE ATENCIÓN INMEDIATA** (ir al hospital, policía, lugar seguro). Recuerde que las personas sobrevivientes de violencia sexual requieren atención médica inmediata, en especial si el incidente tiene menos de 72 horas de haber ocurrido.
- 2 ACUSAR RECEPCIÓN DEL REPORTE.**
- 3 NOTIFICAR A OXFAM** y, cuando sea pertinente, otros donantes o autoridades si existen regulaciones de denuncia obligatoria. Para realizar una notificación, deben enviar el **FORMULARIO DE NOTIFICACIÓN A OXFAM (HERRAMIENTA 7)** a su contacto Oxfam dentro de 72 horas de recibir el reporte. 
- 4 ORGANIZAR REUNIÓN DE CASO.** En esta reunión representantes de la socia y de Oxfam se encontrarán para:
  - a. Valorar los hechos conocidos al momento.
  - b. Conocer el plan de respuesta, incluyendo riesgos identificados y su mitigación
  - c. Determinar roles y responsabilidades en la gestión del caso
- 5 INVESTIGAR EL CASO** para esclarecer los hechos reportados. Oxfam podrá brindar asesoría para el manejo del caso si es pertinente.
- 6 OFRECER APOYOS ADICIONALES A LA PERSONA AFECTADA.** Esto puede incluir la atención médica, orientación psicosocial, seguridad, o acompañamiento en procesos jurídicos.
- 7 GESTIONAR LA COMUNICACIÓN SOBRE EL CASO.** Mantener a las partes interesadas informadas sobre el proceso según el principio de la «necesidad de saber» para asegurar máxima confidencialidad.
- 8 CIERRE.** Análisis del informe de investigación y toma de medidas de seguimiento adecuados, incluyendo por ejemplo medidas disciplinarias o la implementación de recomendaciones identificadas.



**Recuerde**

Puede reportar una preocupación de salvaguardia a través de los canales de reporte de Oxfam:

**1) Formulario en línea**



**2) Correo electrónico:**

- **buzon.etico@oxfam.org** – (para El Salvador, Honduras, Guatemala, Venezuela, Perú y Bolivia).
- **buzonetico.colombia@oxfam.org** (solo para Colombia)
- **atencionsalvaguarda@oxfamMexico.org** (solo para México)

**3) El punto focal de salvaguardia o persona de contacto de Oxfam.**

ESTA LISTA NO ES EXHAUSTIVA, SOLO INTRODUCE LOS PASOS BÁSICOS A CONSIDERAR CUANDO RECIBA UNA QUEJA. LA GESTIÓN DE CASOS REQUIERE ESPECIALIZACIÓN E INVERSIÓN. PARA VER COMO MANEJA OXFAM SUS CASOS Y COMENZAR A CREAR SU PROPIO PROTOCOLO DE MANEJO DE CASOS, VEA LA

**HERRAMIENTA 8:** [PROCEDIMIENTO OPERATIVO ESTÁNDAR DE OXFAM.](#)



**¿QUÉ SON Y QUÉ NO SON LAS INVESTIGACIONES DE SALVAGUARDIA?**

Las investigaciones de salvaguardia **no son investigaciones jurídicas**. Son procesos administrativos para garantizar el deber de cuidado de las organizaciones, a través de una **búsqueda profesional** de evidencias sobre los hechos reportados para facilitar la toma de medidas preventivas y disciplinarias.

EN CASO DE QUE UN **REPORTE DE EAAS** CONSTITUYA UN DELITO O UN CRIMEN PROMUEVA EL ACCESO A LA JUSTICIA DE LA PERSONA SOBREVIVIENTE. EN LOS CASOS DE ABUSO INFANTIL, IDENTIFIQUE LA OBLIGATORIEDAD DEL REPORTE A LAS AUTORIDADES

El **estándar de prueba** de las investigaciones de salvaguardia suele es el **Equilibrio de Probabilidades**: Esto significa que los informes de investigación no tienen que llegar a una conclusión «sin ninguna duda razonable», como lo necesitan las cortes.



¿Es **más** probable que el hecho haya ocurrido?

¿Hay **más pruebas** – o **pruebas más convincentes** – a favor de los hechos reportados?



**Recursos recomendados** para la realización profesional de investigaciones:

- la [Guía de Investigación sobre la Explotación, el Abuso, y el Acoso sexual](#) de CHS.
- la [Guía PEAS de UNICEF](#)

## INVOLUCRAMIENTO DE OXFAM EN LA GESTIÓN DE CASOS

Cuando reciba reportes de salvaguardia, esperaremos que responda de **forma segura, rápida y adecuada**. Colaboraremos con nuestras socias para asegurar que cumple con sus obligaciones al respecto, y para brindar apoyo técnico donde sea necesario.

Existen tres puntos de involucramiento principal de Oxfam en la gestión de casos:

1. Recibir la notificación del incidente de la socia.
2. Participación en una reunión para verificar el caso.
3. Recibo del informe de investigación de la socia.

Recuerde que la **negligencia** de las socias para manejar y responder a casos de salvaguardia puede implicar el retiro de financiación o la terminación de la relación (inclusive en redes de trabajo y en consorcios).

La notificación de un caso a Oxfam no es razón para retirar su financiamiento. Por el contrario, la comunicación transparente de reportes recibidos es una señal. Las sanciones sólo se aplicarán si una socia falla en tomar acción ante los abusos de poder, actúa de manera negligente o intenta esconder reportes debajo de la alfombra. Estos comportamientos hacen imposible cumplir el principio de corresponsabilidad y limitan asegurar nuestro enfoque de cuidado.

## EL ENFOQUE CENTRADO EN LA PERSONA SOBREVIVIENTE

Tener enfoque centrado en la persona sobreviviente es esencial para garantizar el principio de «no hacer daño» en la respuesta a EAAS. Para ello, se debe poner la dignidad, las experiencias, las necesidades, los deseos y la resiliencia de las personas sobrevivientes en el centro del proceso de manejo de casos e investigaciones<sup>14</sup>.

Algunos *tips* para implementar este enfoque son:

- Tomar el **consentimiento informado** de la persona sobreviviente para manejar el caso. Esto incluye verificar que la persona sobreviviente entiende el proceso; el potencial impacto mental y emocional de una investigación; y los servicios de apoyo a su disposición.
- Realizar una **evaluación de riesgos** específicamente para la persona afectada. Tome en serio cualquier preocupación de las personas sobrevivientes, por ejemplo, los miedos a represalias y asegurar medidas de mitigación.

14) Definición adoptada de la [Guía de Investigación sobre la Explotación, el Abuso, y el Acoso sexuales](#) de CHS.



- **Informar** a la persona sobre los procesos, líneas de tiempo, y manejar sus expectativas (por ejemplo, diciéndole cuándo puede esperar la siguiente comunicación sobre la gestión del caso).
- Vincular a la persona con **apoyos adicionales** que requiera.
- Realizar la entrevista de investigación con la persona sobreviviente de **manera sensible al trauma**.  
Por ejemplo:

- » Abordar la entrevista con la presunción que cuenta su versión de los hechos de buena fe.
- » Tomando en cuenta los efectos del trauma en la recuperación de memorias del incidente.
- » Evitar la retraumatización y proveer oportunidades de reestablecer su sensación de control: Por ejemplo, ofrecer a la persona que decide dónde se quiere sentar, preguntar si quiere tomar agua, ofrecer descansos cuando la persona lo necesite.
- » No juzgar o culpar a la víctima – «¿pero por qué te arreglaste tanto si no querías nada con él?».
- » Reconfortar sin hacer promesas que no se puede garantizar – por ejemplo, «seguro que despedirán el agresor».

CUANDO RECIBA UN **REPORTE QUE INVOLUCRA** A UNA PERSONA  
MENOR DE 18 AÑOS, DEBE CONSIDERAR LO SIGUIENTE:

- Todas las acciones procuran proteger los intereses de la persona menor de 18 años.
- Siempre que no exponga a la persona menor de 18 años a riesgos adicionales, se colaborará con una persona adulta o cuidadora – preferentemente de su elección.
- Se tomarán en cuenta consideraciones de consentimiento adecuados para la edad de la persona menor de 18 años.
- Si no se pueden evitar las entrevistas a personas menores de 18 años, éstas tienen que ser realizados por personas expertas capacitadas en la salvaguardia de personas menores de edad, asegurando un entorno apto y seguro.
- Se tienen que considerar las leyes nacionales que delimitan la denuncia obligatoria a las autoridades de presuntas situaciones de abuso infantil.



### APOYO A LAS PERSONAS INVOLUCRADAS

Considerando las huellas que pueden dejar los incidentes de EAAS en las personas afectadas<sup>15</sup>, el deber de cuidado de cada organización incluye la responsabilidad de ofrecer los apoyos necesarios a las personas sobrevivientes independientemente del resultado de la investigación.

15) Lea más sobre el impacto individual de un incidente de salvaguardia en el [Safeguarding Toolkit de START](#) (en inglés).

**LOS SERVICIOS DE APOYO  
TÍPICAMENTE INCLUYEN:**



**ATENCIÓN MÉDICA**



**ORIENTACIÓN  
PSICOSOCIAL**



**MEDIDAS DE  
SEGURIDAD**



**ASESORÍA  
JURÍDICA**



La **Guía de bolsillo paso a paso para actores humanitarios** del Clúster Global de Protección y el Comité Permanente entre Organismos es útil para comprender cómo acompañar a víctimas de VBG.

¡Puede serle útil porque recuerde que EAAS es una forma de VBG!



## MAPEO DE SERVICIOS DE APOYO DE SALVAGUARDIA

Cuando se produce un incidente de salvaguardia, hay que actuar inmediatamente. Especialmente en casos de violencia sexualizada y con necesidad de acceso a protección inmediata. En preparación de estas circunstancias, sirve realizar un mapeo de servicios que se puede consultar en caso de emergencia.

El Modelo de **MAPEO DE SERVICIOS DE SALVAGUARDIA (HERRAMIENTA 9)** le ayudará a mapear lo siguiente:



- Contexto legal
- Salvaguardia y autoridades
- Servicios disponibles de apoyo médicos, psicosociales, de seguridad y justicia
- Otras organizaciones y redes relevantes
- Normas locales relacionadas a la salvaguardia.



UN RECURSO ÚTIL PARA **EL CONTEXTO DE AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE** ES EL **MAPEO INTERACTIVO DE SERVICIOS DE LA RED DE ESPACIOS SEGUROS EN LAC**

