

LA SEGURIDAD DE LOS NIÑOS Y LAS NIÑAS NOS CONCIERNE A TODOS

Procedimientos para reportar y responder sobre asuntos
de protección infantil en las asociaciones miembro

Marzo de 2020 - Versión 2.0

DOCUMENTO DE APOYO A LA POLÍTICA INTERNACIONAL



PROCEDIMIENTOS PARA REPORTER Y RESPONDER SOBRE ASUNTOS DE PROTECCIÓN INFANTIL EN LAS ASOCIACIONES MIEMBRO

USUARIOS CLAVE

Obligatorio para:	Todos los colaboradores y colaboradoras de SOS, asociados y aliados a nivel nacional y programático
Recomendado para:	Puntos focales de protección infantil de todas las oficinas de la ScG, Directores y Directoras Internacionales de las regiones, Consejo de Gerencia y Senado Internacional

POLÍTICAS AFINES

Política fundamental:	Quiénes somos
Política central:	Política de Protección Infantil de SOS Promesa del cuidado de SOS Política de Programa de Aldeas Infantiles SOS

DOCUMENTOS, HERRAMIENTAS Y SISTEMAS AFINES

Directrices de la ONU sobre las modalidades alternativas de cuidado de los niños
<i>Keeping Children Safe: Child Safeguarding Standards</i>
Código de Conducta de Aldeas Infantiles SOS
Trabajando juntos por la protección infantil: Roles y responsabilidades de la ScG en el proceso de reporte y respuesta
Investigaciones de Aldeas Infantiles SOS sobre protección infantil

RESPONSABLE DEL CONTENIDO

Área funcional:	Centro de Competencias Internacional Programas y Estrategia
Departamento:	Equipo de Cuidado y Protección Infantil

PROCESO DE DESARROLLO

Aprobado por:	El Consejo de Gerencia
Proceso de desarrollo:	El desarrollo del presente documento lo inició el Centro de Competencias de Programas y Estrategia de la oficina internacional. El proceso de redacción estuvo a cargo de un grupo de trabajo de colaboradores y colaboradoras SOS de las AM de todas las regiones. Hubo retroalimentación de las personas focales de protección infantil de todas las oficinas internacionales de las regiones y de las áreas funcionales pertinentes de la oficina internacional. A los Directores y Directoras de Programa de las oficinas internacionales de todas las regiones se les solicitó que hicieran sus aportes. El aporte experto provino de <i>Keeping Children Safe</i> .
Dirección en la Intranet:	https://sosc.v.sharepoint.com/sites/WS_000001/Wiki/Child%20safeguarding%20reporting%20and%20responding%20in%20OMAs.aspx

PROCEDIMIENTOS PARA REPORTER Y RESPONDER SOBRE ASUNTOS DE PROTECCIÓN INFANTIL EN LAS ASOCIACIONES MIEMBRO

HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Cambios
1.0	31.3.2016	Aprobado por el Consejo de Gerencia
2.0	3.3.2020	Aprobado por el Consejo de Gerencia

Actualizaciones principales en la versión 2.0 del documento de apoyo a la política:

1. Se ha aclarado la definición de incidente de protección infantil. Con el propósito de suministrar más guía al personal a nivel programático y nacional, el documento de apoyo a la política ahora incluye una definición de comportamiento inapropiado y abusivo para incidentes adulto-niño o niña y comportamiento problemático y abusivo para incidentes entre niños(as) y niñas(os).
2. Los incidentes de PI de alto perfil se reemplazaron con "Incidentes de PI en los cuales participa la ScG". Los criterios se ajustaron y ahora se refieren a:

Incidentes de PI monitoreados por la ScG

-El supuesto incidente está relacionado con abuso sexual y un colaborador o colaboradora de SOS es el presunto abusador o abusadora.

-Hay mucha cobertura de los medios, interés por parte de los donantes, el público y/o gobierno o peligro de que se dé esta cobertura.

Incidentes de PI gestionados por la ScG

-Incidentes que son elevados desde la asociación miembro y gestionados de manera directa por parte de la ScG debido al conflicto de intereses también se les considera como incidentes donde participa la ScG.

3. Se eliminaron del documento de apoyo a la política la descripción del mapeo local y los procesos de valoración de riesgos de protección infantil y se convirtieron en documentos separados. El documento de apoyo a la política ahora se enfoca solamente en procedimientos de reporte y respuesta de PI.
4. Se ha añadido al documento de apoyo a la política una descripción de la plataforma de reporte de los incidentes de PI y un flujo de información hacia los actores involucrados seleccionados mediante los documentos de incidentes de PI.
5. Se ha añadido al documento de apoyo a la política una descripción de un sistema de reporte en tiempo real sobre incidentes de protección.
6. Se ha añadido al documento de apoyo a la política un proceso de auditorías internas de PI.

SIGLAS UTILIZADAS EN EL DOCUMENTO

AM	Asociación miembro
COO	Director de Operaciones
DN	Director/a Nacional
IDR	Director/a Internacional de la región
OI	Oficina internacional
OIR	Oficina internacional de la región
PI	Protección infantil
ScG	Secretaría General

PROCEDIMIENTOS PARA REPORTER Y RESPONDER SOBRE ASUNTOS DE PROTECCIÓN INFANTIL EN LAS ASOCIACIONES MIEMBRO

DEFINICIONES DE TÉRMINOS UTILIZADOS EN EL DOCUMENTO

Asociado	Es una persona que trabaja para Aldeas Infantiles SOS con base en un contrato, (por ejemplo, voluntarios, consultores, personal subcontratado de otra compañía, etc.). El asociado puede estar en contacto directo con los niños y niñas que apoyan los programas de Aldeas Infantiles SOS, también incluye a los cuidadores y cuidadoras que ofrecen cuidado alternativo en una comunidad (por ejemplo, padres de guarda) que firmaron un contrato con Aldeas Infantiles SOS para la provisión de servicios de apoyo.
Incidente de desprotección infantil	Es una situación cuando un niño o niña es lastimado como resultado de una acción por parte del personal de Aldeas Infantiles SOS, asociados y/o actividades o la falta de las mismas ¹ . Incluye abuso físico, abuso sexual, negligencia y trato negligente, abuso emocional y violación de la privacidad de los niños y niñas. ²
Investigación de protección infantil	A efectos de confirmar o descartar un incidente reportado, debe ordenarse una investigación de PI. En un procedimiento tan bien estructurado, con roles y responsabilidades definidos, se recaban distintas pruebas (documentos escritos, entrevistas, grabaciones de audio y vídeo, etc.). El marco general de toda la investigación se define en los términos de referencia. Los hallazgos de la investigación de PI, incluidas las recomendaciones, se resumen en un informe de investigaciones de PI.
Persona que elabora el reporte	Es la persona que reporta una preocupación, acusación, sospecha o incidente de desprotección infantil.
Principio de la necesidad de conocer	La información relacionada con el incidente reportado de PI se comparte con diferentes actores involucrados sobre su rol en el proceso de reporte y respuesta al incidente.
Programa	Todos los distintos tipos de intervenciones que realiza la AM en una comunidad o en varias. Estos servicios se ajustan a la medida del contexto local y se mejoran de manera continua. ³
Protección infantil	<p>Acciones que adoptan las personas, organizaciones, países y comunidades para proteger a los niños y niñas de actos de maltrato (abuso), negligencia y explotación, lo que incluye violencia doméstica, trabajo infantil, explotación sexual comercial y abuso, VIH/SIDA y violencia física. Se utiliza para describir la labor que realizan las organizaciones en las comunidades, o programas para proteger a los niños y niñas de cualquier daño producto de la situación en la que viven.</p> <p>Todas las actividades que despliega una organización para garantizar que su personal, operaciones y programas no dañen a los niños y niñas ni les expongan a daños y abusos; que se den respuestas adecuadas y un abordaje eficaz de preocupaciones de desprotección infantil; y que toda preocupación que tenga la organización sobre la seguridad de los niños y niñas en sus programas y en las comunidades con las que trabajan se denuncie a las autoridades competentes.</p>
Valoración inicial del incidente	<p>Análisis inicial de un incidente reportado de desprotección infantil. Se centra en responder dos preguntas:</p> <ul style="list-style-type: none">- ¿Existe un riesgo inmediato para la seguridad del niño o niña y/o la persona implicada que elabora el reporte?
	<p>A partir de los resultados de la valoración inicial del incidente y el tipo de incidente, se lleva a cabo la valoración integral a nivel nacional o programático. La persona focal nacional de PI siempre está al tanto de los resultados.</p> <p>El equipo respectivo de PI recaba y analiza todos los documentos y la información disponible sobre el incidente en ese momento, así como los riesgos para las víctimas, la persona que elabora el reporte y/o la organización (por ejemplo, archivos individuales de los niños y niñas presuntamente afectados, archivos de RRHH del personal presuntamente involucrado, documentos y fotos recibidas junto con el incidente</p>

¹ Incluye situaciones en las cuales las víctimas de abuso y negligencia infantil no reciben el apoyo psicológico necesario y siguen vulnerables ante otro abuso o replican el comportamiento abusivo hacia sus pares. También incluye situaciones cuando el comportamiento abusivo entre los niños y niñas no se atiende con acciones apropiadas por parte de la organización. También incluye situaciones en las cuales colaboradores o colaboradoras de SOS fallan en cumplir con su deber en las obligaciones de cuidado (es decir, no llevan a cabo acciones de seguimiento en los incidentes reportados de abuso o negligencia).

² Por favor consulte la Política de Protección Infantil para una definición de las diferentes formas de abuso.

³ Véase la Promesa del Cuidado de SOS, compromiso 2.

PROCEDIMIENTOS PARA REPORTER Y RESPONDER SOBRE ASUNTOS DE PROTECCIÓN INFANTIL EN LAS ASOCIACIONES MIEMBRO

Valoración integral del incidente	<p>reportado). Se puede recopilar información necesaria mediante un debate con miembros relevantes del personal y/o las personas que hicieron el reporte.</p> <p>La valoración integral del incidente no incluye entrevistas investigativas con las presuntas víctimas y testigos ni los presuntos abusadores hasta que lo solicite de manera específica las autoridades de bienestar infantil y /o de cumplimiento de la ley.</p> <p>A partir de los resultados de la valoración, se toman decisiones de los pasos a seguir, entre ellas, una investigación de protección infantil u otras medidas correctivas.</p>
--	--

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	1
1 INICIO	1
1.1 Nominación de personas focales y equipos de PI	1
1.1.1 Equipo de PI a nivel programático.....	2
1.1.2 Persona focal nacional de PI.....	2
1.1.3 Equipo nacional de PI.....	2
1.1.4 Desarrollo de capacidades para los miembros del equipo de PI.....	2
1.2 Involucrar a los niños, niñas y jóvenes	3
2 DEFINICIÓN DE UN INCIDENTE DE DESPROTECCIÓN INFANTIL	3
2.1 Incidentes de desprotección infantil adulto-niño o niña	3
2.1.1 Comportamientos esperados y eficaces.....	5
2.1.2 Comportamientos inapropiados.....	6
2.1.3 Comportamientos abusivos.....	6
2.2 Incidentes de PI entre niños (as) y niñas(os)	6
2.2.1 Comportamientos normales y esperados.....	7
2.2.2 Comportamiento problemático.....	8
2.2.3 Comportamientos abusivos.....	8
2.3 Incidentes en los cuales participa la ScG	8
2.3.1 Incidentes monitoreados por la ScG.....	8
3 PROCESO DE REPORTE Y RESPUESTA EN LAS AM	10
3.1 Reporte	11
3.1.2 Reporte anónimo.....	12
3.1.3 Omisión en reportar y sus consecuencias.....	12
3.1.4 Reporte falso o malintencionado.....	12
3.2 Registro	12
3.4 Valoración inicial del incidente	13
3.5 Adopción de medidas	14
3.5.1 Seguridad del niño, niña y/o persona que elabora el reporte.....	14
3.5.2 La ScG participa en un rol de monitoreo.....	14
3.5.3 Elevación.....	14
3.6 Valoración integral del incidente	15
3.6.1 Responsabilidades.....	15
3.6.2 Áreas de valoración.....	15
3.6.2.1 Valoración de riesgos.....	16
3.6.3 Plan de acción.....	16
3.7 Implementación de acciones	16
3.7.1 Encargo de una investigación de PI.....	16
3.8 Revisión periódica	17
3.8.1 Incidentes de PI solamente gestionados por las AM.....	17
3.8.2 Incidentes donde participa la ScG.....	17
3.8.2.1 Colorimetría de incidentes de PI.....	17
4 CIERRE DEL INCIDENTE	18
4.1 Decisión de cerrar el incidente	18
4.2 Informe final	18
4.3 Rehabilitación de la persona investigada en caso de una sospecha no confirmada	18
4.4 Información para la persona que elabora el reporte	18

PROCEDIMIENTOS PARA REPORTER Y RESPONDER SOBRE ASUNTOS DE PROTECCIÓN INFANTIL EN LAS ASOCIACIONES MIEMBRO

4.5 Lecciones aprendidas	18
4.6 Apelaciones a las decisiones y acciones adoptadas	19
4.6.1 Defensoría nacional de PI	19
4.6.2 Integrantes de la defensoría de PI	19
4.6.3 Anonimato de la persona que elabora el reporte	19
5 INFORMES PERIÓDICOS.....	19
5.1 Informes estadísticos consolidados.....	20
6 AUDITORÍA DE PROTECCIÓN INFANTIL INTERNA.....	20
7 ABORDAJE DE LA ATENCIÓN MEDIÁTICA	20
8 ANEXOS.....	22
Anexo 1 - Perfil de la persona focal nacional de PI	22
Anexo 2 - Requisitos de calidad mínimos de los procedimientos para reportar y responder a incidentes de desprotección infantil en las asociaciones miembro	23

Introducción

Aldeas Infantiles SOS tiene el compromiso de prevenir el abuso y la negligencia infantiles y responder rápida y adecuadamente ante cualquier preocupación al respecto. El objetivo principal del presente documento de apoyo a la política es garantizar respuestas adecuadas y una gestión eficaz de preocupaciones de desprotección infantil a nivel nacional y programático. Está basada en [la Política de Protección Infantil](#) y ofrece una descripción más detallada de los procesos descritos en la Política. Es vinculante para todas las asociaciones miembro, en tanto los procedimientos descritos se replican en todos los programas de Aldeas Infantiles SOS.

El presente documento se inspira en los siguientes principios:

Actuación ante preocupaciones

- Todo colaborador y colaboradora, asociado y aliado tiene la responsabilidad de proteger a los niños y niñas de toda forma de abuso, abandono, explotación, violencia y discriminación.
- Todo colaborador y colaboradora debe reportar de inmediato cualquier sospecha, preocupación, acusación o incidente de desprotección infantil: **EN CASO DE DUDA, ¡HABLE!**
- Todo colaborador y colaboradora tiene la responsabilidad de actuar sin demora: La falta de actuación puede exponer al niño o niña a un mayor peligro.
- Involucre a las personas correctas en el momento correcto: Los informes de PI se dirigen al equipo de PI a nivel programático y/o a la línea de gerencia respectiva.

Enfoque centrado en la niñez

- La protección infantil es la consideración más importante.
- Las necesidades de salud y bienestar de los niños y niñas son de primera prioridad.
- Las decisiones en el proceso de reporte y respuesta parten del 'interés superior del niño y la niña'.
- Se recaban las opiniones y deseos de los niños y niñas; se les toma con seriedad y se les considera, en la medida de lo posible, para la toma de decisiones.

Respuesta oportuna y adecuada

- El personal responsable garantiza una respuesta oportuna, eficaz y adecuada ante una preocupación y/o incidente de desprotección infantil.
- Se garantiza la confidencialidad al compartir información únicamente en la medida en la que se necesite.
- El proceso de respuesta se fundamenta en una comprensión y reconocimiento plenos del contexto local, incluidas las leyes nacionales y el sistema de protección infantil.
- Resulta fundamental trabajar junto a otros organismos, incluidos organismos oficiales/nacionales de protección infantil.

Los procedimientos que figuran en el presente documento se aplican plenamente a todos los niños, niñas⁴ y jóvenes de los programas SOS. En el caso de jóvenes de más de 18 años, las decisiones se adoptan en diálogo con ellos.

El presente documento de apoyo a la política complementa a [Trabajando juntos por la protección infantil: Roles y responsabilidades de la ScG en el proceso de reporte y respuesta](#) e [Investigaciones de Aldeas Infantiles SOS sobre protección infantil](#), mas no reemplaza a dichos documentos.

1 Inicio

Los procesos de reporte y respuesta que se describen en el presente documento rigen para todas las asociaciones miembro. Toda AM debe adecuar dichos procedimientos a su contexto legal y local de protección infantil. A este respecto, la Política de Protección Infantil de SOS constituye nuestro derecho interno.

1.1 Nominación de personas focales y equipos de PI

Las asociaciones miembro definen canales claros y eficaces para que personas internas y externas denuncien incidentes de desprotección infantil. La información sobre cómo reportar incidentes de desprotección infantil se comparte periódicamente con todos los niños, niñas, jóvenes y familias que participan en los programas de SOS, con todos los colaboradores, colaboradoras, asociados y aliados, así

⁴ De conformidad con la CDN, "se entiende por niño todo ser humano menor de dieciocho años de edad, salvo que, en virtud de la ley que le sea aplicable, haya alcanzado antes la mayoría de edad".

PROCEDIMIENTOS PARA REPORTER Y RESPONDER SOBRE ASUNTOS DE PROTECCIÓN INFANTIL EN LAS ASOCIACIONES MIEMBRO

como con los tutores legales de los niños y niñas (padre/madre, ente rector, etc.). Al mismo tiempo, en todo momento debe tenerse acceso a la información sobre cómo reportar incidentes de desprotección infantil.

Cada niño y niña debe tener al menos una persona en la que pueda confiar y acudir en caso de sentirse inseguro o desprotegido en cualquier situación. La identidad de la persona la decide el niño o niña, siempre y cuando no responda a una "nominación" o recomendación de la organización. No obstante, al niño o niña debe comunicársele todos los canales de reporte a su disposición.

Si el niño o niña le comparte información sobre un presunto incidente de desprotección infantil a un colaborador o colaboradora de SOS o asociado, esta persona tiene que reportar el incidente en un plazo de 24 horas al colaborador o colaboradora nombrado para abordar temas de PI.

1.1.1 Equipo de PI a nivel programático

De conformidad con la Política de Protección Infantil de SOS, cada AM nombra a colaboradores y colaboradoras de todos los programas y de la oficina nacional para la recepción de incidentes de desprotección infantil.

El equipo de PI a nivel programático lo integran tres colaboradores. Tienen la responsabilidad de:

- Sensibilizar sobre los principios de la Política de Protección Infantil de SOS
- Diseñar una estrategia local para implementar la Política de Protección Infantil de SOS
- Prevenir y mitigar posibles riesgos de desprotección infantil para los niños y niñas
- Responder a toda preocupación e incidente de desprotección infantil reportado en el programa

El Director o Directora del programa en consulta con la persona focal nacional de PI nombran a los integrantes del equipo de PI a nivel programático con base en las nominaciones del programa. Se buscan y tienen en cuenta las opiniones y nominaciones de los niños, niñas, jóvenes y familias que participan en el programa. Como mínimo, se les pide que opinen en una encuesta anónima y nunca que hagan públicas sus nominaciones. El Director o Directora de Programa integra automáticamente el equipo de PI. Coordina el trabajo del equipo de PI, decide sobre las acciones y comparte información sobre toda preocupación e incidente de desprotección infantil reportado con la persona focal nacional de PI.

El Director o Directora de Programa tiene la responsabilidad de organizar e impulsar la implementación de la Política de Protección Infantil y las acciones de protección infantil a nivel programático, lo que incluye compartir información sobre el estado actual de dicha implementación con la persona focal nacional de PI.

1.1.2 Persona focal nacional de PI

A nivel nacional, se nombra a una persona focal de PI responsable de:

- Coordinar el avance y la priorización de las acciones nacionales de PI durante el proceso de planificación anual
- Coordinar las actividades que giran en torno a la conciencia y prevención de PI
- Dar seguimiento a las preocupaciones e incidentes de desprotección infantil reportados junto con el equipo de PI a nivel programático
- Llevar un registro nacional de incidentes de desprotección infantil (consulte el capítulo 3.2)
- Mejorar los procesos actuales de reporte y respuesta

Tanto el cargo de la persona focal nacional de PI como los procedimientos de reporte y respuesta se reflejan en las estructuras organizativas de las AM. La persona focal de PI forma parte del equipo nacional de PI.

1.1.3 Equipo nacional de PI

El equipo nacional de PI lo integran de dos a cuatro personas y tiene un vínculo estrecho con el equipo nacional de dirección. El o la DN preside automáticamente el equipo nacional de PI. Esta persona tiene la responsabilidad final de implementar la Política de Protección Infantil de SOS en cada AM. Además del DN y la persona focal nacional de PI, el equipo nacional de PI lo integran dos otros miembros del equipo nacional de dirección. El Director o Directora Nacional nombra a los integrantes del equipo nacional de PI.

1.1.4 Desarrollo de capacidades para los miembros del equipo de PI

Todos los miembros del equipo de PI tanto a nivel programático como a nivel nacional inclusive el o la DN y la persona focal nacional de PI tienen sus roles y responsabilidades relacionadas con protección infantil claramente descritas en su descripción de puesto. Reciben formación avanzada en protección infantil

PROCEDIMIENTOS PARA REPORTER Y RESPONDER SOBRE ASUNTOS DE PROTECCIÓN INFANTIL EN LAS ASOCIACIONES MIEMBRO

cuando son nombrados miembros del equipo de PI. Esta formación avanzada se realiza en el primer mes de su nombramiento como miembros del equipo de PI. La personal focal nacional de PI facilita la formación.

La persona focal nacional de PI en cooperación con RRHH organiza regularmente actividades de desarrollo de capacidades sobre protección infantil para todos los miembros de los equipos de PI tanto a nivel programático como nacional. Los temas para las actividades de desarrollo de capacidades están basados en:

- Lecciones aprendidas recopiladas de los incidentes de PI.
- Necesidades de desarrollo acordadas durante el proceso anual de PAT con los miembros de los equipos de PI.

1.2 Involucrar a los niños, niñas y jóvenes

Al implementar la Política de Protección Infantil y definir las medidas y acciones relativas a la PI, incluir las opiniones de los niños, niñas y jóvenes que participan en nuestros programas es de suma importancia, lo cual se puede llevar a cabo de distintas maneras, según el contexto cultural y la estructura organizativa de cada AM. No obstante, se promueve en gran medida crear un ambiente de diálogo transparente y sincero con los niños, niñas y jóvenes en toda la Federación.

El Director o Directora de Programa desempeña un papel esencial al promover la participación de niños y niñas en la PI, en tanto responsable de organizar e impulsar la implementación de la Política de Protección Infantil a nivel programático. Los equipos de PI a nivel programático organizan actividades de prevención periódicas con los niños, niñas y jóvenes. Todos los niños, niñas y jóvenes que participan en nuestros programas conocen los principios de la Política de Protección Infantil y los procesos de reporte y respuesta asociados a la misma. Se les insta a que pregunten y sugieran mejoras cuando lo estimen necesario. Siempre se apoyan las iniciativas de los niños y niñas para debatir temas de PI en otros espacios formales e informales como clubes de niños, niñas y adolescentes. Los niños, niñas y jóvenes deben tener la posibilidad de hacer sugerencias anónimas, p. ej., en buzones de sugerencias instalados en los programas. El equipo nacional de PI conoce periódicamente los aportes de los niños, niñas y jóvenes. Dichos aportes se tienen en cuenta en la planificación anual de las actividades de PI en los distintos niveles de la organización.

2 Definición de un incidente de desprotección infantil

Un incidente de desprotección infantil es una situación en la cual se lastima a un niño, niña, adolescente o joven⁵ como resultado de una acción del personal o los asociados de Aldeas Infantiles SOS y/o actividades o falta de las mismas⁶.

La asociación miembro gestiona los incidentes de protección infantil reportados. Cuando así lo solicite la asociación miembro o cuando aplican los criterios para la participación de la ScG (véase capítulo 2.3) es la ScG la que suministra apoyo y guía.

Todo incidente de desprotección infantil reportado debe tomarse en serio y escucharse atentamente. Cuando ocurren incidentes de desprotección infantil, el apoyo de la víctima es la prioridad principal en tanto se llevan a cabo acciones correctivas apropiadas para generar mejoras en la práctica y/o se establecen acciones disciplinarias. Los incidentes de PI se reportan a las autoridades de bienestar infantil y/o autoridades de cumplimiento de la ley de acuerdo con la ley nacional.

2.1 Incidentes de desprotección infantil adulto-niño o niña

Los niños, niñas, adolescentes y jóvenes que ingresan en cuidado alternativo con frecuencia experimentan el trauma y la adversidad que involucra violaciones de límites. En un intento por obtener conocimiento sobre estas experiencias, estas pueden personificarse mediante sus comportamientos. Por lo tanto, tratar con las

⁵ Para una descripción de diferentes formas de abuso, por favor véase la Política de Protección Infantil.

⁶ Esto incluye incidentes de PI que sucedieron como consecuencia directa de situaciones cuando los niños y niñas con historia de abuso y negligencia no reciben el apoyo psicológico necesario de manera que siguen siendo vulnerables al abuso o pueden replicar el comportamiento abusivo hacia sus pares y situaciones en las cuales no se ha atendido el comportamiento abusivo entre niños y niñas mediante acciones apropiadas de la organización. También incluye situaciones en las cuales los colaboradores y colaboradoras de SOS comenten una falta en nuestro "deber de cuidado" (por ejemplo, no les dan seguimiento a las acciones sobre incidentes reportados de abuso y negligencia).

PROCEDIMIENTOS PARA REPORTER Y RESPONDER SOBRE ASUNTOS DE PROTECCIÓN INFANTIL EN LAS ASOCIACIONES MIEMBRO

violaciones de límites forma parte de las interacciones diarias entre los profesionales del cuidado y las personas jóvenes. Al tratar con estos comportamientos e interacciones dolorosas dentro de la rutina de cuidado diaria, se requiere que los adultos y los profesionales del cuidado ejerciten el autocontrol, ser abiertos y tolerantes y también ser valientes al asumir el riesgo de establecer contacto con los niños y niñas cuyo comportamiento podría comunicar lo opuesto a lo que necesitan.

Los niños y niñas son también generalmente vulnerables a varios tipos de violaciones de límites por parte de los adultos que quieren explotarlos, dominarlos, intimidarlos o dañarlos – por la razón que sea. Cuando han vivido el trauma y la adversidad, los niños y niñas pueden ser particularmente vulnerables a tales abusos debido a las dificultades que puedan tener en el reconocimiento o mantenimiento de lazos saludables.

Tradicionalmente, en las profesiones de asistencia los límites de la relación se asocian con la creación y protección de la distancia profesional. Sin embargo, para los adultos que se involucran con niños y niñas en relaciones de cuidado, los límites pueden entenderse de otra manera, en el que el énfasis está más en la conexión que en la distancia. Debido al volumen y la intensidad del tiempo que pasan juntos en las situaciones de cuidado alternativo, los límites entre los cuidadores adultos y los niños y niñas no pueden compararse con los límites profesionales típicos donde los límites están claros, tales como los que se dan entre un profesional en psicología y un paciente. La relación de cuidado es única y los límites menos claros y, por lo tanto, se debería utilizar un estándar más apropiado para juzgar los límites entre adultos y niños y niñas y las interacciones en las relaciones de cuidado.

Los niños y niñas pueden percibir inclusive las interacciones de cuidado como amenazantes o como una violación de su integridad personal, a pesar de la intención del adulto. En instancias donde las interacciones normales y saludables dan como resultado niños y niñas que evidencian violaciones de límites, estas se pueden atender con cuidado adecuado, guía e intervención y no necesariamente refleja ninguna transgresión por parte del adulto. Por ejemplo, tocar a un niño o niña en el hombro para darle confianza puede accidentalmente desencadenar un recuerdo traumático y el niño o niña puede responder con acciones defensivas o agresivas. Se dio una violación de límites, porque el niño o niña experimentó que su propio límite personal fue violado. Sin embargo, la intención fue ofrecer cuidado, no herir y las acciones del adulto no serán consideradas como deliberadamente dañinas o inapropiadas en el contexto.

Por lo tanto, es importante que el traspaso o la violación de los límites se considere dentro del contexto de la complejidad de las relaciones de cuidado donde puede ser que los límites no siempre estén perfectamente claros. Sin embargo, para garantizar el cuidado de calidad y sirviendo al interés superior de cada niño o niña, se necesitan algunos tipos de distinción para guiar nuestras respuestas.

Diferenciación entre los comportamientos esperados y eficaces, inapropiados y abusivos⁷

	Comportamientos esperados y eficaces	Comportamientos inapropiados	Comportamientos abusivos
Características de comportamientos normales, inapropiados o abusivos	El traspaso de los límites ocurre como parte normal de la relación y de las interacciones de cuidado. Pueden incluir contacto físico, compartir información personal, ofrecer contacto flexible o “dar la milla extra”.	<p>Las interacciones pueden involucrar un rango entre violaciones de límites menores y mayores.</p> <p>Las violaciones de límites menores pueden incluir, por ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Incidentes aislados de comportamiento descortés como distanciamiento, discriminación, fallo en ofrecer comodidad o abuso verbal; • Castigos reglas o demandas inapropiados, • Vulneración de la confianza y de la confidencialidad o falta de respeto de la privacidad; <p>La valoración cuidadosa de las complejidades de la situación debe garantizarse y esto tiene como resultado un enfoque flexible y sensible. La consideración indebida de estas complejidades y una respuesta inapropiada pueden dañar la relación entre el adulto y el niño o niña. Esto podría tener como resultado un perjuicio para el niño o niña involucrado.</p>	<p>Han sucedido graves violaciones de límites.</p> <p>Las graves violaciones de límites incluyen abuso físico, emocional o sexual, negligencia o explotación⁸, por ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Abofetear, halar el cabello o las orejas, golpear, sacudir o cualquier acción que genere heridas o que causen enfermedad • Transmisión de falta de valores, frialdad, racismo, chantaje emocional o angustia mental; • Toda acción sexual o exposición incluida la pornografía • Falta al atender las necesidades físicas, emocionales u otras necesidades del niño o niña, incluye alimentación adecuada, vestimenta, y seguridad; • Utilizar a un niño o niña para trabajar u obtener ganancias o alguna otra ventaja <p>La continuación de comportamientos inapropiados a pesar de las intervenciones de apoyo se consideran comportamientos abusivos.</p>

2.1.1 Comportamientos esperados y eficaces

Las acciones de los adultos y de los profesionales de cuidado y sus interacciones están de acuerdo con la descripción del puesto, el plan de trabajo y el alcance de la práctica. Se obtienen los resultados de acuerdo con las expectativas y los estándares.

Las relaciones entre el adulto o el profesional del cuidado y el niño o niña está en desarrollo y se fortalece. Las interacciones del cuidado tienen lugar de acuerdo con el plan de cuidado del niño o niña y su plan de desarrollo.

⁷ Para mayor guía sobre cómo distinguir entre comportamiento inapropiado y abusivo, por favor véase un documento por separado.

⁸ Para descripciones detalladas véase la Política de Protección Infantil de SOS.

PROCEDIMIENTOS PARA REPORTER Y RESPONDER SOBRE ASUNTOS DE PROTECCIÓN INFANTIL EN LAS ASOCIACIONES MIEMBRO

Se conocen, se comprenden y se cumplen las políticas y directrices. Se cumplen los estándares de los programas de cuidado, de las actividades y de las rutinas.

2.1.2 Comportamientos inapropiados

Las acciones y las interacciones de los adultos y de los profesionales del cuidado no son las esperadas y no están de acuerdo con la descripción del puesto, el plan de trabajo o el ámbito de la práctica. Esto puede involucrar acciones o falta de acciones donde el adulto o el profesional del cuidado fallen en suministrar el cuidado que deberían o responden al comportamiento de los niños y niñas de manera inapropiada.

Los factores que contribuyen pueden incluir, por ejemplo:

- Sobre actuar o no actuar antes las situaciones;
- Respuesta emocional, por ejemplo, enojo;
- Desencadenamiento del propio trauma;
- Sentirse agobiado por la situación;
- Sobrecargo de trabajo.

Esto es con frecuencia un problema de *demasiado o muy poco* en la manera en la cual el profesional del cuidado responde a la situación.

La relación entre el adulto o el profesional del cuidado y el niño o niña puede estarse deteriorando. Las interacciones del cuidado no están de acuerdo con el plan de cuidado y de desarrollo del niño o niña.

Es posible que el adulto o el profesional del cuidado no conozcan o entiendan las directrices y políticas y no cumplan con las directrices de buenas prácticas.

La respuesta de la organización a comportamientos inapropiados incluye orientación o formación para el adulto implicado.

2.1.3 Comportamientos abusivos

Las acciones o la falta de acciones del adulto o del profesional del cuidado son dañinas y abusivas según las definiciones de abuso físico, sexual y emocional, comportamiento negligente o explotación en la Política de Protección Infantil.

La relación entre el adulto o profesional del cuidado y el niño o niña puede haber sufrido un serio golpe y reparar el daño puede ser difícil. Algunas veces la relación puede consistir en cercanía o intimidad inapropiada o no saludable. Las interacciones del cuidado no están de acuerdo con el plan cuidado y de desarrollo del niño o niña.

Se conocen y se comprenden las políticas y directrices, pero no se acatan. La infracción a las políticas y directrices es deliberada e intencional.

La respuesta de la organización a comportamientos abusivos incluye acción disciplinaria y reporte de acciones criminales a las autoridades gubernamentales responsables.

2.2 Incidentes de PI entre niños (as) y niñas(os)

Los niños y niñas sin cuidado parental adecuado con frecuencia vivieron traumas como resultado de la negligencia, violencia y abuso en sus familias de origen u otros entornos. Toda exposición al estrés tóxico y a la adversidad negativamente afectan el desarrollo neuronal, que luego afecta el desarrollo de las destrezas cognitivas, sociales y emocionales. Los niños y niñas con historia de abuso o negligencia pueden, por lo tanto, ser más vulnerables a convertirse en víctimas constantes de comportamiento dañino o inclusive realizar estos comportamientos ellos mismos. Las situaciones donde se presentan violaciones a la privacidad entre pares pueden ser complicadas y los y las profesionales del cuidado con frecuencia experimentan presión para responder de manera eficaz. Por lo tanto, ellos deberían estar equipados y

PROCEDIMIENTOS PARA REPORTER Y RESPONDER SOBRE ASUNTOS DE PROTECCIÓN INFANTIL EN LAS ASOCIACIONES MIEMBRO

empoderados para responder a tales situaciones de manera balanceada, segura y cuidadosa, asegurando que se considera el interés superior del niño.

Las violaciones de límites suceden cuando un niño o niña viola la integridad de otro niño o niña de manera emocional, física o sexual. Esto puede incluir actos directos o indirectos de agresión, comportamiento sexual inapropiado y otras formas dañinas e irrespetuosas de tratar a otro niño o niña. Las violaciones de los límites pueden ser dañinos o potencialmente dañinos, pero no siempre son abusivos. No siempre es solamente el comportamiento por sí mismo el que determina si el comportamiento es norma, problemático o abusivo, sino también el contexto dentro del que sucede. Cada situación debería ser valorada cuidadosamente y tomar en cuenta varios factores de contexto. Las violaciones de límites que ocurren entre pares pueden ser emocionales, físicas o sexuales. Sin embargo, algunos comportamientos dañinos pueden ser autodirigidos y pueden incluir lesiones autoinflingidas no suicidas y suicidio.

Diferenciación entre los comportamientos evolutivamente normales, problemáticos y abusivos⁹

	Comportamientos evolutivamente normales y esperados	Comportamientos problemáticos	Comportamientos abusivos
Características de comportamientos normales, problemáticos o abusivos	No hay desbalance de poder reconocible o significativo entre los niños y niñas involucrados. El comportamiento es apropiado o esperado para el nivel de desarrollo de los niños y niñas y el conflicto o agresión puede usualmente ser resuelto sin necesidad de intervención de adultos. Cuando sea necesario, la intervención de adultos resuelve la situación.	No hay desbalance de poder reconocible o significativo entre los niños y niñas. El comportamiento no es apropiado a la edad e inclusive cuando se aborda, los comportamientos pueden persistir. Los comportamientos pueden ser dañinos o potencialmente dañinos.	Existe un reconocible y significativo desbalance de poder entre los niños y niñas y las acciones tienen el propósito de causar molestia, daño o dolor. El comportamiento es dañino y usualmente involucra la violación de los derechos humanos y puede inclusive ser ilegal.

2.2.1 Comportamientos normales y esperados

Algunos comportamientos son normales y esperados para la edad y el desarrollo del niño o niña y no requieren intervención más allá de la crianza diaria y el establecimiento de límites.

En una interacción normal y esperada entre los niños y niñas no hay desbalance de poder y el comportamiento está usualmente motivado por el juego y la curiosidad (por ejemplo, los niños y niñas pequeños exploran su cuerpo) o sentimientos de intercambio o afecto mutuos. Los niños y niñas involucrados experimentan sentimientos positivos de diversión, afecto mutuo y el comportamiento se da de manera espontánea y en contextos abiertos de juego y confianza. Usualmente no hay intento por parte de los niños o niñas de mantener el comportamiento como secreto. El niño o niña que inicia el comportamiento no se comporta de manera muy defensiva y generalmente tiene una actitud positiva al hablar sobre las experiencias. El comportamiento es apropiado a la edad y puede involucrar preguntas sobre reproducción, juegos sexuales o exploración del cuerpo y sus sensaciones. El comportamiento no menoscaba el interés superior de otros niños o niñas y se detiene cuando es abordado por un adulto.

Los comportamientos naturales, esperados y saludables ofrecen la oportunidad de aprendizaje y de prevenir que surja un problema. En tanto estos comportamientos puedan todavía ser la causa de una preocupación y deben ser atendidos, esto debería hacerse en el contexto de una relación protectora y de apoyo y puede incluir aspectos de la vida diaria de cuidado, tales como la aclaración de las expectativas sobre

⁹ Para mayor guía en cómo distinguir entre comportamientos problemáticos y abusivos, véase por favor un documento por separado.

PROCEDIMIENTOS PARA REPORTER Y RESPONDER SOBRE ASUNTOS DE PROTECCIÓN INFANTIL EN LAS ASOCIACIONES MIEMBRO

comportamiento, establecimiento de límites sanos y educar a los niños y niñas en temas de la seguridad y sexualidad de una manera adecuada a su edad.

2.2.2 Comportamiento problemático

Los comportamientos problemáticos pueden estar autoenfocados y, por lo tanto, sólo generar un riesgo para la persona joven que participa de ese comportamiento, por ejemplo, la masturbación compulsiva o comportamientos de daño autoinfligido como lo es la cercenación. Los comportamientos pueden generarse entre personas en el tanto significan riesgo para otros, así como la persona que lleva a cabo el comportamiento. Estos comportamientos con frecuencia están planificados e involucran muchos secretos. Usualmente la intención es no dañar y no hay desbalance de poder entre los involucrados. Mientras que los comportamientos problemáticos pueden algunas veces también involucrar una intención de hacer daño, por ejemplo, una pelea física durante un arrebato de ira, estos usualmente son eventos únicos que involucran a niños y niñas donde no hay desbalance de poder. El comportamiento problemático requiere que los profesionales del cuidado intervengan para detener los comportamientos y garantizar que se atiendan las necesidades de todos.

2.2.3 Comportamientos abusivos

Los comportamientos abusivos pueden ser similares al comportamiento problemático no abusivo, pero se distinguen como dañinos y abusivos porque incluyen una intención de causar daño y hay un claro desbalance de poder entre los niños y niñas involucrados. Un niño o niña más dominante inicia acciones hacia otro niño o niña más vulnerable.

Varios factores pueden contribuir a la creación de un desbalance de poder. Algunos de estos pueden provenir de una persona que lleva a cabo estas acciones, tales como uso de amenazas o la fuerza. Puede ser el resultado de diferencias entre las personas involucradas, como la diferencia de edad, tamaño o fuerza, experiencia sexual, capacidad intelectual o destrezas sociales. El niño o niña que recibe estos comportamientos puede ser particularmente vulnerable como resultado de factores como una historia de abuso sexual, discapacidad mental, una necesidad intensa de aprobación y afecto o un estado de conciencia alterado (por ejemplo, a raíz de las drogas o el alcohol). El entorno también puede contribuir al incremento de la vulnerabilidad, por ejemplo, en entornos sexistas donde el poder se asigna a los hombres, la asignación de roles de poder (por ejemplo, liderazgo) o dinámicas relacionales no balanceadas (por ejemplo, coaliciones, posiciones de autoridad, secretos, privilegios o dinámicas familiares transgeneracionales).

El niño o niña que es el objetivo de los comportamientos abusivos típicamente experimenta incomodidad, daño o dolor. Los comportamientos no son consensuales y mientras algunos niños y niñas pueden expresar esta incomodidad, otros pueden tratar de esconderla. Los comportamientos abusivos pueden ser persistentes o suceder solamente una vez.

2.3 Incidentes en los cuales participa la ScG

2.3.1 Incidentes monitoreados por la ScG

La ScG monitorea la respuesta a los incidentes reportados de PI si se cumple alguno de los siguientes criterios:

- El presunto incidente está relacionado con abuso sexual y un colaborador o colaboradora de SOS es un presunto abusador.
- Hay una alta cobertura de medios, interés de donantes, del público y/o del gobierno o el riesgo de que se dé.

A las asociaciones miembro se les solicita que proactivamente informen a las IOR respectivas sobre estos incidentes. Una descripción más detallada de cómo las asociaciones miembro informan a la ScG se puede encontrar en el capítulo 3.6.

PROCEDIMIENTOS PARA REPORTER Y RESPONDER SOBRE ASUNTOS DE PROTECCIÓN INFANTIL EN LAS ASOCIACIONES MIEMBRO

2.3.2 Incidentes gestionados por la ScG

Un incidente que es elevado de la asociación miembro y gestionado directamente por la ScG debido al conflicto de interés (véase el capítulo 3.3) es también considerado como un incidente donde participa la ScG.

2.3.3 Incidentes de desprotección infantil en operaciones gestionadas por la ScG

Los incidentes de desprotección infantil reportados en operaciones gestionadas por parte de la ScG (es decir: no hay Junta Directiva) son evaluados con base en el mismo criterio incluido en los capítulos previos 2.3.1 y 2.3.2.

2.3.4 Plataforma de reporte de incidentes de desprotección infantil

Los incidentes de PI donde participa la ScG tienen el potencial de impactar más allá de las fronteras nacionales de la Federación de Aldeas Infantiles SOS como un todo. Debido a esta razón, es importante garantizar que los actores involucrados pertinentes en la Federación tengan la información apropiada sobre los incidentes de PI donde participa la ScG. La ScG mantiene una plataforma de reportes de incidentes de desprotección infantil donde se ponen a disposición más detalles de los incidentes para los actores involucrados según la necesidad.

Se solicita que las asociaciones miembro suministren información mediante reportes básicos a las IOR respectivas sobre estos incidentes en forma de un documento de incidentes de PI. Este informe se suministra en el momento en el que el incidente se reporta o cuando hay progreso en la gestión del incidente, por ejemplo, cuando se ha concluido la investigación de PI, se ha cerrado el incidente, etc.). Como mínimo, se suministra una nueva versión del informe a la plataforma de incidentes cada tres meses.¹⁰

Se suministra una plantilla para el documento de incidentes de PI en un documento por separado.

¹⁰ Todavía a las asociaciones miembro se les solicita que suministren informes de estado mensuales como parte de la revisión regular del incidente (véase capítulo 3.8).

3 Proceso de reporte y respuesta en las AM



PROCEDIMIENTOS PARA REPORTER Y RESPONDER SOBRE ASUNTOS DE PROTECCIÓN INFANTIL EN LAS ASOCIACIONES MIEMBRO

3.1 Reporte

Cuando un colaborador o colaboradora a nivel programático tiene conocimiento de un incidente de desprotección infantil, lo comparte con el equipo de PI del programa respectivo en las 24 horas siguientes. Los detalles del incidente reportado se registran en el formulario de reporte inicial. De no ser posible comunicarse con ningún integrante del equipo de PI del programa, se remite el reporte directamente a la persona focal nacional de PI.

Cuando un colaborador o colaboradora a nivel nacional tiene conocimiento de un incidente de desprotección infantil, lo comparte con la persona focal nacional de PI, quien le informa al equipo nacional de PI sobre el incidente reportado. Se registran los detalles del incidente reportado en el Formulario de Reporte Inicial. Si el incidente reportado se vincula con un programa particular, la persona focal nacional de PI comparte dicha información con el equipo de PI del programa respectivo, salvo que existiera un conflicto de intereses. En cuyo caso, el equipo nacional de PI decide cómo seguir abordando el incidente.

De no ser posible comunicarse con la persona focal nacional de PI, se remite el reporte a cualquier otro integrante del equipo nacional de PI, incluido el o la DN, quien preside dicho equipo. De no ser posible lo anterior por el motivo que fuere, se comparte el reporte con la persona focal de PI de la OIR.

Toda información sobre incidentes de desprotección infantil también puede enviarse confidencialmente a la ScG mediante un canal en línea de reporte de irregularidades ¹¹ o la dirección de correo electrónico childsafeguarding@sos-kd.org para este fin gestionado por el Equipo de Protección Infantil de la OI. Los reportes enviados a la ScG se responden dentro de las 48 horas siguientes.

La plantilla del formulario de reporte inicial figura en un documento por separado.

3.1.1 Canales de reporte

Dependiendo del antecedente legal, cultural y socioeconómico local, todo miembro de la asociación define los canales apropiados para el reporte de los incidentes de desprotección infantil. Como mínimo, las siguientes opciones deben estar en funcionamiento:

- Reporte cara a cara a los miembros del equipo de protección infantil tanto a nivel de programa como a nivel nacional
- Correo electrónico y/o número de teléfono dedicado para este fin (línea de ayuda) ¹²
- Buzones para reportes en todos los programas de SOS¹³

Es importante informar a los niños, niñas, adolescentes y jóvenes que apoya los programas de SOS, programas de adultos y colaboradores y colaboradoras a nivel programático y nacional quiénes son los miembros del equipo de PI a nivel programático y nacional. También se les informa sobre los canales de reporte existentes.

Esta información se hace pública ampliamente mediante las reuniones cara a cara y las formaciones, folletos para los y las participantes en los programas, los miembros de la comunidad y las organizaciones aliadas, afiches localizados en los programas y en la oficina nacional, en los sitios web de las asociaciones miembro, etc.

Sin embargo, las personas que elaboran el reporte pueden decidir utilizar cualquier otro canal de reporte que consideren apropiado y que esté disponible para ellos. Esto puede incluir, por ejemplo, reportar un incidente a cualquier colaborador o colaboradora de SOS en el programa o la oficina nacional, enviar una carta o publicar un mensaje en las redes sociales. Los colaboradores de SOS que reciben este informe están obligados a informar a cualquiera de los miembros del equipo de protección infantil al nivel respectivo de la organización de manera inmediata (en las siguientes 24 horas).

Además, a los niños, niñas, adultos y jóvenes a los que apoyan los programas de SOS, participantes adultos en los programas, colaboradores a nivel programático y nacional se les informa sobre los aliados externos como las autoridades de bienestar infantil, Línea de Ayuda Infantil y Defensor de la Niñez en caso de que se sientan inseguros.

¹¹ Los vínculos al canal en línea de reporte de irregularidades para los adultos y los niños y niñas se pueden encontrar en [el sitio web de Aldeas Infantiles SOS](#).

¹² Se recomienda que la persona focal de PI gestione este correo electrónico y número de teléfono.

¹³ Es importante que estos buzones para reportes estén localizados en un lugar que permitan hacer el reporte de manera anónima.

PROCEDIMIENTOS PARA REPORTER Y RESPONDER SOBRE ASUNTOS DE PROTECCIÓN INFANTIL EN LAS ASOCIACIONES MIEMBRO

3.1.2 Reporte anónimo

En cada AM, tanto quienes reportan irregularidades de manera interna como externa deben poder reportar un incidente de desprotección infantil de forma anónima, p. ej., por una dirección particular de correo electrónico o con buzones de reporte instalados en los programas. Los reportes anónimos deben tomarse con tanta seriedad como los reportes 'identificados', si bien podría limitarse el alcance de su investigación.

3.1.3 Omisión en reportar y sus consecuencias

Todo colaborador y colaboradora tiene el deber de reportar los incidentes de desprotección infantil que llegan a su conocimiento. Dicho compromiso se incluye en los contratos de trabajo de todos los colaboradores, colaboradoras y asociados de SOS. Debe reportarse aún si se desconoce la identidad del abusador o abusadora. No hacerlo podría derivar en medidas perjudiciales para el colaborador, colaboradora o asociado. Todo colaborador, colaboradora, asociado y aliado tiene que estar debidamente informado de las posibles consecuencias al no reportar incidentes de desprotección infantil.

3.1.4 Reporte falso o malintencionado

Podrían presentarse acusaciones falsas o malintencionadas. No obstante, distinguir entre las acusaciones fundadas y las falsas o malintencionadas requiere una valoración integral del incidente y, por último, una investigación formal. Omitir respuesta a una preocupación de desprotección infantil podría derivar en mayores riesgos para los niños y niñas y/o una constante sospecha de algún colaborador o colaboradora que le niega la posibilidad de limpiar su nombre.

No se toman medidas en contra de la persona que reporte de buena fe una preocupación de desprotección infantil, incluso si, tras la investigación, no tenía fundamento. Sin embargo, si un colaborador o colaboradora hace un reporte falso o aporta información falsa o maliciosa en contra de otro colaborador o colaboradora, se tomarán medidas disciplinarias.

Analizar los mecanismos de reporte y respuesta con los niños, niñas y jóvenes les ayuda a comprender su responsabilidad en no emplear indebidamente dichos mecanismos para cualquier otro fin. Si la valoración o la investigación integral del incidente determina que un incidente de desprotección infantil que reporta un niño, niña o joven no tiene fundamento, dicha situación deberá abordarla principalmente un equipo¹⁴ de expertos que apoye al niño, niña o joven y a su familia. Las posibles medidas para los niños, niñas y jóvenes que presenten una acusación falsa varían según la legislación nacional. La organización no implementa medidas disciplinarias internas severas como retirar al niño, niña o joven del programa o reducirle el apoyo, por ejemplo, en lo relacionado con su educación.

3.2 Registro

Todo incidente de desprotección infantil que denuncie cualquier colaborador o colaboradora de la AM se anota en el **registro nacional de incidentes de desprotección infantil**. La persona focal nacional de PI lleva esta herramienta para monitorear el avance de todos los incidentes reportados de desprotección infantil¹⁵.

El registro incluye toda la información relativa a los incidentes que se reciban por las siguientes vías:

- Incidentes de desprotección infantil reportados directamente ante la oficina nacional o remitidos por la OIR
- Todo incidente de desprotección infantil reportado a nivel programático

La persona focal nacional de PI actualiza periódicamente la información en el registro, como mínimo tras revisar cada incidente (consulte el capítulo 3.8) o según la evolución del mismo. La plantilla del registro de incidentes de desprotección infantil figura en un documento por separado.

3.2.1 Confidencialidad

Toda información relativa a temas de desprotección infantil, incluidos detalles sobre presuntas víctimas, testigos y abusadores se trata con confidencialidad, lo cual supone un manejo cauteloso y respetuoso de la misma, transmitiéndola únicamente a los que en realidad deben saberla. Por lo general, sólo el equipo de PI que trata el incidente reportado de desprotección infantil y la persona focal nacional de PI tienen acceso a

¹⁴ Dependiendo de la situación, este equipo de expertos está compuesto por un trabajador social, colaboradores en atención juvenil, un psicólogo y/o otros expertos. La composición específica del equipo se decide como resultado de la valoración o investigación integral del incidente.

¹⁵ El registro de incidentes de desprotección infantil contiene datos anónimos de modo que no se divulgue ningún detalle de las presuntas víctimas, abusadores o abusadoras.

PROCEDIMIENTOS PARA REPORTER Y RESPONDER SOBRE ASUNTOS DE PROTECCIÓN INFANTIL EN LAS ASOCIACIONES MIEMBRO

toda la información. **No quiere decir que se deba guardar secretos.** Siempre deben reportarse abusos infantiles posibles o reales.

Debe hacerse todo lo posible para garantizar la seguridad y confidencialidad de dichos expedientes (archivero seguro, archivos electrónicos protegidos con contraseña, etc.) incluida la transmisión de información, es decir, verbal, por correo u otro medio electrónico o por dispositivos electrónicos portátiles.

3.3 Sistema de reporte en tiempo real

Más aliados, donantes y gobiernos demandan que Aldeas Infantiles SOS sea transparente y que se los notifique cuando sucedan incidentes de desprotección infantil. Para incrementar la transparencia al tratar con incidentes reportados de desprotección infantil, la ScG mantiene un Sistema de reporte en línea y en tiempo real de incidentes de desprotección infantil.

El Sistema es utilizado para registrar las siguientes categorías de incidentes:

- Incidentes de desprotección infantil (adulto a niño (a) o niña (o) y entre pares)
- Incidentes de acoso sexual (entre colaboradores y colaboradoras)
- Incidentes de explotación y coerción sexual hacia los adultos en la comunidad (colaborador o colaboradora a adultos que no pertenecen al personal)

El Sistema de reporte en tiempo real es utilizado para reportar y mantener información estadística básica sobre todos los incidentes de protección reportados y confirmados en las asociaciones miembro. Esto no incluye ningún dato personal de las presuntas víctimas o los presuntos abusadores. A las asociaciones miembro se les solicita que suministren esta información en tiempo real, en el momento en el que se reporta el incidente o cuando hay un progreso significativo en la gestión del incidente.¹⁶

Desde la perspectiva de incidentes de desprotección infantil, es responsabilidad del equipo de PI tratar con el incidente reportado para suministrar a la persona focal nacional de PI información actualizada sobre el progreso del incidente. Con base en esta información la persona focal nacional de PI actualiza el archivo en el sistema de reporte en tiempo real. Como mínimo, se revisa cada tres meses.

3.3.1 Compartir información del Sistema de reporte en tiempo real

El Sistema de reporte en tiempo real es utilizado para compartir información básica con una amplia variedad de actores involucrados de la Federación. Para todos los incidentes de comportamiento abusivo, los actores involucrados seleccionados reciben una alerta de correo electrónico automático cuando se registra el incidente en el Sistema de reporte en tiempo real o cuando ha sido valorado como un incidente de comportamiento abusivo. Al utilizar el vínculo incluido en esta alerta de correo electrónico, los actores involucrados pueden tener accesos al archivo del incidente en el Sistema de reporte en tiempo real. Sin embargo, no se requiere elaborar un documento de incidentes con más información detallada para todos los incidentes de comportamiento abusivo. Esto es obligatorio sólo para los incidentes donde la ScG participa (véase el capítulo 2.3)

Si hay más preguntas de seguimiento sobre el incidente reportado, deben debatirse entre los miembros respectivos de la asociación miembro y el o la IDR. El o la IDR es entonces el responsable de compartir esta información más detallada con los actores involucrados pertinentes en tanto se mantiene la confidencialidad de todas las personas involucradas.

3.4 Valoración inicial del incidente

Se requiere información básica para determinar el tipo exacto de incidente de desprotección infantil y decidir los pasos a seguir. El equipo de PI responsable responde las siguientes preguntas:

1. ¿Existe un riesgo inmediato para la **seguridad del niño o niña** y/o la persona que elabora el reporte implicada?

Esto incluye incidentes cuando el abuso o la negligencia continúan si no se obtiene ninguna respuesta por parte de la organización, incidentes donde la víctima y/o la persona que elabora el reporte están en riesgo de represalia por parte del abusador o abusadora.

2. ¿Aplican los criterios para que la ScG se involucre en el rol de monitoreo?

¹⁶La información sobre un incidente de desprotección infantil tiene que ser cargada en el sistema en línea dentro de las 48 horas luego de que se ha reportado. El mismo margen de tiempo aplica para la situación cuando hay un progreso significativo en la gestión del incidente.

PROCEDIMIENTOS PARA REPORTER Y RESPONDER SOBRE ASUNTOS DE PROTECCIÓN INFANTIL EN LAS ASOCIACIONES MIEMBRO

La ScG monitorea la respuesta al incidente reportado si se cumple alguno de los siguientes criterios:

- El presunto incidente está relacionado con abuso sexual y un colaborador o colaboradora de SOS es un presunto abusador o abusadora.
- Hay gran cobertura de medios, interés por parte de donantes, público y/o gobierno o riesgo de que se produzca.

Se solicita que las asociaciones miembro informen de manera proactiva a la IOR correspondiente sobre estos incidentes.

3. ¿Existe algún **conflicto de intereses** a nivel de la organización responsable de manejar el incidente que exige elevarse al siguiente nivel?

El término 'conflicto de intereses' en una respuesta de PI se refiere a situaciones en las cuales:

- Una presunción incluye la gestión de una oficina particular o una asociación.
- Hay evidencia de negligencia por parte de la AM o ScG correspondiente para cumplir con los requisitos organizacionales al abordar el incidente.

La valoración inicial del incidente supone recabar información básica sobre las presuntas víctimas y/o abusadores, a partir de los expedientes personales en custodia de la organización, expedientes médicos o informes policiales del incidente, cobertura mediática inicial, etc. Es importante no aproximarse o informar al presunto abusador o abusadores en esta etapa, ya que hacerlo podría poner en riesgo al niño, niña o niños y socavar toda investigación interna o policial a futuro.

Si el incidente reportado concierne a un programa en particular, la valoración inicial la lleva a cabo el equipo de PI a nivel programático. De no ser posible vincular el incidente reportado con un programa en particular, dicha valoración la llevará a cabo el equipo nacional de PI.

La valoración inicial del incidente se lleva a cabo en las primeras 48 horas después de recibir el reporte. Toda la información recabada se comparte con la persona focal nacional de PI. No hay una plantilla predeterminada para el registro de los resultados de la valoración inicial del incidente. Toda la información recopilada se resume en un documento que es compartido con la persona focal nacional de PI. Luego este documento es cargado en el registro nacional de incidentes de PI.

Los resultados de la valoración inicial no tienen por objeto comprobar o desestimar el incidente reportado, sino que sirven de base para planificar los pasos a seguir.

3.5 Adopción de medidas

Se adoptan las siguientes medidas a partir de los resultados de la valoración inicial del incidente.

3.5.1 Seguridad del niño, niña y/o persona que elabora el reporte

Si la valoración inicial del incidente identifica que hay un riesgo inmediato para la seguridad del niño, niña o persona que elabora el reporte, el equipo de PI respectivo da a conocer dicho riesgo a la línea de gerencia responsable y se adoptan medidas inmediatas para mitigarlo. Esto podría implicar la suspensión del presunto abusador o abusadora o retirarlo del programa, en tanto se valora integralmente la acusación y se definen las medidas a seguir.

3.5.2 La ScG participa en un rol de monitoreo

Si aplica alguno de los criterios para que la ScG participe en un rol de monitoreo (véase capítulo 2.3.1), se solicita que la persona focal nacional de PI informe de manera proactiva a la IOR correspondiente sobre el incidente. Se puede encontrar más información detallada de cómo las asociaciones miembro informan a la ScG en el capítulo 3.6

3.5.3 Elevación

Al identificarse un conflicto de intereses a nivel programático, el o la DN decide elevar el incidente a nivel nacional. De haber desacuerdos entre el equipo de PI que lleva a cabo la valoración inicial del incidente y el o la DN sobre un posible conflicto de intereses, la persona focal nacional de PI lo consulta con la persona focal de PI de la OIR.

PROCEDIMIENTOS PARA REPORTER Y RESPONDER SOBRE ASUNTOS DE PROTECCIÓN INFANTIL EN LAS ASOCIACIONES MIEMBRO

Cuando se identifica un conflicto de intereses por parte de la gerencia de la asociación miembro, el IDR respectivo puede decidir elevar el incidente a la IOR. La responsabilidad de tratar el incidente reportado se regresa a la AM correspondiente lo más pronto posible.

3.6 Valoración integral del incidente

La valoración integral del incidente tiene por objeto revisar los detalles de todos los informes a la fecha, recabar más información del incidente, de ser necesario, definir el tipo de preocupación y decidir las medidas inmediatas y los pasos a seguir. La valoración integral también sirve de marco para revisar periódicamente el incidente (consulte el capítulo 3.8).

La valoración integral del incidente está basada en la revisión de la información y de los documentos (por ejemplo, archivos individuales de los niños y niñas presuntamente involucrados en el incidente, archivos de RRHH de los miembros del personal, documentos y fotos recibidas junto con el incidente reportado, etc.) disponibles al momento de recibir el incidente reportado. La información necesaria debe recopilarse mediante el debate con miembros relevantes del personal y/o personas que elaboran el reporte. La valoración integral del incidente no incluye entrevistas investigativas con las presuntas víctimas y testigos ni los presuntos abusadores hasta que se haya solicitado de manera específica por parte de la autoridad de protección infantil y/o las autoridades de cumplimiento de la ley. Se suministra una plantilla de la valoración integral de incidente en un documento por separado.

3.6.1 Responsabilidades

El equipo de PI del programa lleva a cabo la valoración de incidentes regulares de desprotección infantil. Dicho equipo podría invitar a otros colaboradores y colaboradoras para que aporten a los debates y toma de decisiones con base en sus conocimientos y experiencia o en su responsabilidad para con el niño, niña o la familia involucrada. Se recomienda buscar consejo cuando sea necesario y que incluya:

- Asesor/a o representante de Recursos Humanos (para asesorarse en temas laborales, p. ej., suspensión, consideraciones de la legislación laboral)
- Especialista local externo de PI, Asesor/a de PI de la OIR respectiva y/o de la OI
- Colaborador/a de Comunicaciones Externas de la AM (o Editor/a Regional, Asesor/a de Comunicaciones de la OIR o de la OI)
- Otra persona, según convenga, p. ej., integrantes de la Junta Directiva de la AM, Representante de Aldeas Infantiles SOS Internacional

Si alguna de las personas anteriores es el presunto abusador o abusadora, no deberá formar parte de la valoración. Esta decisión la toma la línea de gerencia correspondiente¹⁷.

A la persona focal nacional de PI se le informa sobre los hallazgos de la valoración y comparte esta información con otros miembros del equipo nacional de PI. Los miembros del equipo nacional de PI pueden buscar información sobre los hallazgos de la persona focal nacional de PI.

Si el incidente reportado no puede ser vinculado con un programa específico o si se decidió elevar el incidente a nivel nacional debido al conflicto de intereses, la valoración la lleva a cabo el equipo nacional de PI.

3.6.2 Áreas de valoración

El equipo responsable valora, reflexiona, decide y planifica las medidas en torno a las siguientes preguntas / áreas:

- Medidas inmediatas de protección y apoyo médico y/o terapéutico para el niño o niña
- Mantener informado sobre el proceso al niño o niña y preguntarle por sus experiencias con el proceso hasta el momento
- ¿Debe remitirse el incidente a la policía de la localidad para que inicie una investigación penal? Toda justificación de desacato debe registrarse¹⁸ y el o la DN debe aprobar la decisión en consulta con el o la Representante de Aldeas Infantiles SOS Internacional. El o la IDR da la aprobación final de la decisión
- ¿A qué otras partes debe informarse como el tutor y/o la instancia que refirió al niño o niña a Aldeas

¹⁷ El Director de Programa (para incidentes gestionados a nivel de programa) o el o la Director/a Nacional (incidentes gestionados a nivel nacional).

¹⁸ Se recomienda que el equipo de PI utilice el formulario "Solicitud de autorización para no reportar a las autoridades legales" para documentar la decisión. Una plantilla de este formulario se suministra en un documento por separado.

PROCEDIMIENTOS PARA REPORTER Y RESPONDER SOBRE ASUNTOS DE PROTECCIÓN INFANTIL EN LAS ASOCIACIONES MIEMBRO

- Infantiles SOS u otros colaboradores y colaboradoras a nivel regional y/o internacional?
- ¿Debe remitirse el incidente al ministerio que investiga preocupaciones de desprotección infantil en la localidad?
- ¿Cómo se coopera y apoya mejor a la autoridad externa responsable?
- Informar a la familia de origen del niño o niña
- ¿Es necesario llevar a cabo una investigación interna de PI para recopilar más información sobre lo que sucedió y confirmar o rechazar la presunta acusación?

3.6.2.1 Valoración de riesgos

Se debe prestar especial atención a los posibles riesgos relativos al incidente de desprotección infantil. La valoración de riesgos parte de los resultados de la valoración inicial del incidente. El objetivo principal es profundizar en el análisis inicial de riesgos con atención especial a las siguientes preguntas:

- ¿Cuál es el riesgo?
- ¿Quién corre riesgo?
- ¿Cuáles factores le ponen en riesgo?
- ¿Con cuáles medidas de protección se cuenta?
- ¿Cuál es la calificación de riesgo (baja / media / alta) del incidente?
- ¿Qué otras medidas de protección acordadas deben existir?

Se revisan los riesgos y actualizan los hallazgos cuando el incidente registra un cambio importante.

3.6.3 Plan de acción

A partir de los resultados de la valoración integral del incidente, se elabora un plan de acción con las responsabilidades y los plazos. Toda acción, decisión y resultado se registra con claridad. Las decisiones y acciones suponen comunicarse con los demás actores involucrados según convenga, p. ej., miembros de la Junta Directiva de la AM respectiva, Representante de Aldeas Infantiles SOS Internacional y la persona focal de PI de la OIR. Debe prestarse apoyo psicológico y/o asesoramiento tanto a la víctima como al presunto abusador o abusadora.¹⁹

La plantilla del plan de acción figura en un documento por separado.

3.7 Implementación de acciones

En el caso de los incidentes de desprotección infantil que se abordan a nivel programático, el Director o Directora de Programa está conforme con las acciones propuestas y asume plena responsabilidad de la implementación oportuna de las mismas. En el caso de los incidentes de desprotección infantil que se abordan a nivel nacional, el Director o Directora Nacional deberá estar conforme con las acciones propuestas y asume plena responsabilidad de la implementación oportuna de las mismas.

3.7.1 Encargo de una investigación de PI

Entre los resultados de la valoración integral del incidente, podría necesitarse una investigación interna de PI. Esto sucede cuando:

- Es necesario recopilar más información ya sea para confirmar o refutar acusaciones en un incidente reportado de PI.
- El incidente reportado de PI no es de naturaleza criminal, es decir, no debe ser reportado a las autoridades legales externas o a las agencias responsables.
- Las autoridades legales externas o las agencias responsables no quieren o no pueden llevar a cabo una investigación.

La línea de gerencia responsable encarga todas las investigaciones de PI.

Para mayor información sobre los principios de las investigaciones de PI en Aldeas Infantiles SOS consulte el documento de apoyo a la política [Investigaciones de Aldeas Infantiles SOS sobre protección infantil](#).

3.7.2 Comunicación para los aliados en el financiamiento y donantes

En casos específicos, las asociaciones miembro han firmado un contrato con un aliado en el financiamiento o donante (autoridad gubernamental o agencia de ayuda para el desarrollo, APA que financia, donante corporativo, etc.) para informarles sobre incidentes reportados de protección infantil independientemente de

¹⁹ Toda persona es inocente hasta que se demuestre lo contrario. Tener una acusación de abuso infantil puede ser devastador.

PROCEDIMIENTOS PARA REPORTER Y RESPONDER SOBRE ASUNTOS DE PROTECCIÓN INFANTIL EN LAS ASOCIACIONES MIEMBRO

su naturaleza.

Si tal requerimiento se incluye en un contrato con un aliado en el financiamiento o donante, la asociación miembro tiene que informar a la IOR correspondiente tan pronto como sea posible para coordinar mayor comunicación con el aliado de financiamiento o donante relacionado con el incidente reportado de protección infantil. La información sobre el incidente se suministra en forma de un documento de incidentes (véase capítulo 2.3.4).

3.8 Revisión periódica

3.8.1 Incidentes de PI solamente gestionados por las AM

Los incidentes de PI que son solamente gestionados por las AM (es decir, no hay participación de la ScG en la gestión del incidente) los revisa la AM respectiva al menos una vez por trimestre. Dicha revisión se centra en el manejo del incidente, si se adoptaron las medidas acordadas y si se compartió la información con el personal pertinente.

- Si el incidente lo maneja el equipo de PI del programa, la revisión la llevan a cabo el equipo de PI a nivel programático y la persona focal nacional de PI.
- Si el incidente se maneja a nivel nacional, la revisión la lleva a cabo el equipo nacional de PI.

Tras finalizar la revisión, la persona focal nacional de PI actualiza el registro nacional de incidentes de desprotección infantil con los hallazgos y los pasos a seguir planificados.

3.8.2 Incidentes donde participa la ScG

Los incidentes donde participa la ScG se revisan por lo menos cada mes. Si hay un progreso importante del incidente, la AM revisa el desarrollo del incidente dependiendo de la situación.

La persona focal nacional de PI debate el desarrollo del incidente con la persona focal de PI en la IOR (principio de verificación). La persona focal nacional comparte los hallazgos de la revisión en un informe de situación con la persona focal nacional de PI de la IOR, quien actualiza el registro regional de incidentes de desprotección infantil y aplica la colorimetría para los mismos.

Para los incidentes elevados a la ScG, la persona focal de PI de la IOR prepara el informe de situación con base en la información suministrada por la AM correspondiente. Como resultado, la persona focal de PI de la IOR actualiza el Registro de incidentes de protección infantil debidamente.

El informe de situación se suministra como un documento de incidentes de PI (véase capítulo 2.3.4).

3.8.2.1 Colorimetría de incidentes de PI

Como parte de la revisión regular de los incidentes de PI donde participa la ScG, la persona focal de PI de la IOR asigna una colorimetría a cada incidente reportado en la región correspondiente. Es una manera simple y amigable de informar a la línea de gerencia de la IOR correspondiente y a otros actores involucrados²⁰ pertinentes sobre la situación actual del incidente y la respuesta dada por parte de la asociación miembro.

Para la colorimetría aplican los siguientes criterios:

VERDE

La AM asume el liderazgo, en tanto se cumplen a cabalidad todos los pasos y procesos que se definen en la Política de Protección Infantil de SOS y documentos afines de apoyo a la política. La información requerida se comparte oportunamente con el personal responsable de la AM y con los distintos niveles de la ScG.

AMARILLO

La AM asume el liderazgo y, en general, el incidente se maneja conforme a la Política de Protección Infantil de SOS y documentos afines de apoyo a la política, aunque existen áreas en las que la AM no puede seguir los pasos y/o procesos necesarios haciendo que el apoyo de la ScG o aliados externos sea necesario. Otros criterios para calificar el caso en amarillo comprenden retrasos y/o problemas en el flujo de comunicación entre la AM y los distintos niveles de la ScG.

²⁰Equipo de Gerencia en la OI, Comité de Auditoría Programática del Senado Internacional.

ROJO

Existen graves preocupaciones respecto de cómo la AM lidera el incidente y los motivos para elevar el mismo. No se siguen los pasos y procesos definidos en la Política de Protección Infantil de SOS y/o existen graves problemas con el flujo de comunicación entre el personal responsable de la AM y los distintos niveles de la ScG. El incidente debe elevarse a un nivel superior.

4 Cierre del incidente

4.1 Decisión de cerrar el incidente

Cuando la implementación del plan de acción ha cumplido su cometido, la línea de gerencia responsable cierra el incidente al firmar la notificación de cierre con base en las recomendaciones de la persona focal de PI respectiva.

4.2 Informe final

Una vez que se cierra el incidente de desprotección infantil, el equipo de PI respectivo elabora un informe final incluidos los hallazgos principales y acciones afines junto con la notificación de cierre. La persona focal nacional de PI integra en el registro nacional de incidentes de desprotección infantil el informe final.

En el caso de los incidentes donde participa la ScG e incidentes reportados a la ScG que luego se remiten de la OIR a la AM, la persona focal nacional de PI comparte el informe final con la persona focal de PI de la OIR. Si es necesario, la persona focal de PI de la IOR puede preguntarle sobre el cierre del incidente a la persona focal nacional de PI.

La plantilla del informe final figura en un documento por separado

4.3 Rehabilitación de la persona investigada en caso de una sospecha no confirmada

Si la acusación inicial no fue verificada, las personas investigadas tienen derecho a solicitar una carta de la persona a cargo de la línea de gerencia en donde se confirmará de manera específica que fueron absueltos de todo tipo de acusaciones. La carta se incluye en el folder personal del miembro del personal correspondiente. Cuando sea adecuado y así lo solicite la persona investigada, la persona a cargo de la línea de gerencia envía el resultado a todo el personal y a otros actores involucrados pertinentes, por ejemplo, organizaciones aliadas, autoridades gubernamentales, etc.).

4.4 Información para la persona que elabora el reporte

Una vez que se cierre el incidente de desprotección infantil, la persona focal nacional de PI elabora un resumen final con los hallazgos clave y las medidas adoptadas para la persona que elaboró el reporte. El informe se edita de modo que se proteja la confidencialidad de todas las personas involucradas. A la persona que elabora el reporte también se le comunica la posibilidad de apelar contra los resultados del incidente de desprotección infantil conforme a los procedimientos nacionales. Si la persona que elabora el reporte es un niño, niña a él o ella se le informa sobre los resultados de manera confidencial y de acuerdo a su edad.

Para los incidentes que inicialmente se reportan a la ScG, la persona focal de PI de la OIR es quien informa a la persona que hace el reporte sobre los hallazgos y las medidas adoptadas relativas a las acusaciones que hiciera este último.

4.5 Lecciones aprendidas

Al cierre del incidente, es importante recuperar las lecciones aprendidas a efectos de comunicar las mejoras en los procesos y la práctica, así como identificar las necesidades de formación a futuro a nivel nacional y programático. Las lecciones aprendidas las registra el equipo de PI que aborda el incidente en un informe que se comparte con la persona focal nacional de PI.

A partir de las lecciones aprendidas, la persona focal nacional de PI actualiza el registro nacional de riesgos de desprotección infantil ²¹. También comparte el informe con la línea de gerencia y la Junta Directiva de la AM. Las lecciones aprendidas también se comunican a todos los programas y se socializan y analizan en las redes pertinentes en los distintos niveles de la organización.

²¹ Véase un documento por separado sobre evaluación de riesgos de PI.

PROCEDIMIENTOS PARA REPORTER Y RESPONDER SOBRE ASUNTOS DE PROTECCIÓN INFANTIL EN LAS ASOCIACIONES MIEMBRO

4.6 Apelaciones a las decisiones y acciones adoptadas

La persona que elabora el reporte podrá apelar los resultados del incidente de desprotección infantil de quedar insatisfecho con la forma en que se abordó el mismo. Cada AM define un proceso para enviar una apelación contra el resultado del incidente de PI.

Si la persona que hace el reporte apela ante la AM, el colaborador o colaboradora que recibe la apelación la comparte con la persona focal nacional de PI en las 24 horas siguientes. El incidente se sigue estudiando al consultarlo con la persona focal nacional de PI y el equipo de PI respectivo, en tanto se le recomiendan a la DN posibles pasos a seguir, es el o la DN quien decide sobre estas acciones. Al mismo tiempo, la persona focal nacional de PI también le informa a la persona focal de PI de la OIR sobre todas las apelaciones y su curso.

La persona focal nacional de PI informa a la persona que hace el reporte sobre la decisión de el o la DN sobre la apelación. Si se lleva a cabo una acción concreta para abordar la apelación, la persona que hace el reporte recibe un resumen de los resultados de su acción. Este resumen se edita de manera que proteja la confidencialidad de todas las personas involucradas.

4.6.1 Defensoría nacional de PI

La experiencia demuestra que, en ocasiones, se vuelve a reportar el incidente de desprotección infantil porque quien lo reporta no está satisfecho con el manejo del mismo por parte de la asociación miembro, pese a haberse seguido el debido proceso. Esta es la oportunidad para que la organización solicite una revisión externa que aclare el incidente de desprotección infantil obtuvo o no una respuesta apropiada. La revisión externa respalda la organización con el resurgimiento de incidentes y ofrece la oportunidad de corregir los errores, si los hubiera. Asimismo, respecto de consultas de medios de comunicación y del gobierno, puede servir de respaldo para la organización.

Otro escenario que exigiría una revisión externa ocurre cuando quien reporte apela ante la AM y dicha apelación no puede atenderla el o la DN o existe un conflicto de intereses.

En cuyo caso, se crearía una defensoría nacional de PI. La necesidad de crear una defensoría depende de la existencia de sistemas judiciales y de bienestar infantil adecuados en el país para que aborden desacuerdos sobre los resultados. Dicha información se recaba y analiza en el ejercicio del mapeo local (la descripción del proceso de mapeo local está disponible en un documento por separado).

La defensoría nacional de PI revisa todo el proceso de abordaje del incidente por parte del equipo de PI respectivo, entre otros, la forma en que se llevó a cabo la investigación, la revisión del informe de investigación, la revisión del plan de acción, las medidas adoptadas y el apoyo ofrecido a las víctimas. A partir de los hallazgos de la revisión y de la información adicional que presente la persona que elabora el reporte y la AM, la defensoría nacional de PI decide si adopta más medidas o cierra el incidente. La decisión que toma la defensoría nacional de PI es vinculante para todos los actores involucrados.

La información sobre lo decidido se comunica a la persona que elabora el reporte, a la AM respectiva y a la persona focal de PI de la OIR.

4.6.2 Integrantes de la defensoría de PI

La defensoría nacional de PI es un órgano independiente integrado por tres especialistas externos con vastos conocimientos en el tema de protección y bienestar infantil, a quienes nombra la Junta Directiva. La defensoría de PI se reúne a los 60 días de haber recibido información del incidente. Las decisiones que adopte dicho órgano son definitivas.

4.6.3 Anonimato de la persona que elabora el reporte

Quien reporte puede optar por guardar anonimato, indistintamente del canal que utilice para presentar la apelación. La persona que reporta puede elegir seguir en el anonimato para la AM respectiva, en tanto revela su identidad a la defensoría nacional de PI. Si la persona que elabora el reporte desea seguir en el anonimato, la defensoría nacional de PI adopta todas las medidas necesarias para proteger su privacidad frente a todos los demás actores involucrados en el incidente y en su revisión.

5 Informes periódicos

La información de todos los incidentes de desprotección infantil se registra en el nivel organizacional que aborda el incidente en cuestión. La persona focal nacional de PI lleva un resumen actualizado del estado actual de todos los incidentes de desprotección infantil que se reporten a nivel nacional y programático o

PROCEDIMIENTOS PARA REPORTER Y RESPONDER SOBRE ASUNTOS DE PROTECCIÓN INFANTIL EN LAS ASOCIACIONES MIEMBRO

que remite la persona focal de PI de la OIR en el registro nacional de incidentes de desprotección infantil (consulte el capítulo 3.2).

La persona focal nacional de PI elabora un informe anual de PI que comprende el período de enero a diciembre y se lo presenta al Director o Directora Nacional. Dicho informe incluye la cantidad de incidentes de desprotección infantil reportados y confirmados, así como las lecciones aprendidas de los incidentes de desprotección infantil que abordó la AM en el último año. El Director o Directora Nacional comparte el informe con la Junta Directiva de la AM.

5.1 Informes estadísticos consolidados

Los informes estadísticos consolidados (período de enero a diciembre) en los que se resume la cantidad, el tipo y el estado actual de todos los incidentes de desprotección infantil, se le envían anualmente a la persona focal de PI en el nivel inmediato superior, para su revisión.

En los informes estadísticos anuales, se recaba la siguiente información:

- 1) La cantidad de incidentes de desprotección infantil reportados y confirmados;
- 2) La cantidad de niños, niñas y/o abusadores adultos implicados en todos los incidentes de desprotección infantil;
- 3) La cantidad de niños, niñas y jóvenes afectados como víctimas de todos los incidentes de desprotección infantil.

La plantilla del informe estadístico anual figura en un documento por separado.

Ejemplos de conteo de **incidentes de desprotección infantil**:

- Una madre SOS abusa físicamente de tres niños de su familia SOS.

Cantidad de incidentes de desprotección infantil	Cantidad de víctimas	Cantidad de abusadores
1	3	1

- Dos colaboradores de SOS abusan de cinco niños de la comunidad vecina.

Cantidad de incidentes de desprotección infantil	Cantidad de víctimas	Cantidad de abusadores
1	5	2

6 Auditoría de protección infantil interna

La auditoría de protección infantil interna se enfoca en el monitoreo del cumplimiento de la Política de Protección Infantil y los documentos de apoyo a la política relacionados. A la vez, la auditoría tiene el propósito de proveer recomendaciones y consejo, apoyar el intercambio de conocimiento y ofrecer otros servicios diseñados para añadir valor y mejorar las operaciones de las asociaciones miembro en el área de protección infantil. Las plantillas para la auditoría de protección junto con la metodología se suministran en documentos por separado.

Para verificar que estén funcionando los procedimientos de reporte y respuesta de PI y que estén bien implementados se requiere llevar a cabo una auditoría de protección infantil en cada localidad de programa cada tres años como mínimo. La oficina nacional lleva a cabo la auditoría. También puede incluirse en la auditoría interna general encargada por la IOR respectiva.

La persona focal nacional de PI mantiene una visión general sobre la situación y resultados de las auditorías llevadas a cabo en las AM para recopilar los aprendizajes e identificar las áreas de enfoque para mejoras futuras.

7 Abordaje de la atención mediática

Si un incidente de abuso infantil o negligencia que ocurriera en uno de nuestros programas se hiciera público, es vital tener cautela con la información que se difunde en los medios de comunicación, de modo que no se ocasione un mayor daño a las personas implicadas ni a la reputación de la organización.

Cuando el incidente despierta un interés mediático y la ScG se involucra el o la DN nombra a un colaborador o colaboradora para que aborde la atención mediática y la comunicación ante situaciones de

PROCEDIMIENTOS PARA REPORTER Y RESPONDER SOBRE ASUNTOS DE PROTECCIÓN INFANTIL EN LAS ASOCIACIONES MIEMBRO

crisis. Para este incidente en particular, esta persona se convierte en miembro del equipo nacional de PI. Se deben adoptar las medidas adecuadas según el [documento de apoyo a la política Comunicación ante situaciones de crisis](#).

Siempre rigen los siguientes principios:

- La comunicación ante situaciones de crisis no reemplaza, orienta ni sustituye ningún proceso o medida de PI.
- En una situación de crisis, el niño o niña siempre está en el centro del proceso de PI.
- No ocultamos hechos sobre incidentes de desprotección infantil. Reconocemos que no ser transparentes potencialmente daña la reputación de la organización mucho más que una declaración sincera.
- La comunicación sobre el incidente de desprotección infantil es transparente tanto dentro como fuera de la organización. No ser transparentes podría dañar aún más nuestra marca.
- Las personas focales de PI tienen la responsabilidad del proceso de PI, en tanto los equipos de comunicaciones, de la comunicación ante situaciones de crisis. Se insta mucho a una estrecha cooperación durante las situaciones de crisis.

8 Anexos

Anexo 1

Perfil de la persona focal nacional de PI

La persona focal de PI debe nominarse a nivel nacional. Tiene las siguientes responsabilidades:

- Completar el mapeo local a nivel nacional
- Llevar el registro nacional de riesgos de desprotección infantil²²
- Coordinar el avance y la priorización de las acciones nacionales de PI durante el proceso de planificación anual
- Coordinar las actividades en las áreas de conciencia y prevención
- Dar seguimiento a las preocupaciones e incidentes reportados de desprotección infantil junto con el equipo de PI del programa
- Llevar un registro nacional de incidentes de desprotección infantil
- Mejorar los procesos actuales de reporte y respuesta

El cargo de la persona focal nacional de PI es reflejo de la estructura organizativa de cada MA y de sus procedimientos de reporte y respuesta. La persona focal de PI forma parte del equipo nacional de PI.

La persona focal nacional de PI necesita reunir los siguientes requisitos:

- Al menos cinco años de experiencia en el sector de cuidado infantil alternativo
- Compromiso con la visión y misión de Aldeas Infantiles SOS Internacional y con la promoción de los derechos y el bienestar de los niños, niñas y jóvenes de entornos desfavorecidos
- Experiencia práctica en un área de intervención programática de Aldeas Infantiles SOS
- Espíritu de equipo con excelentes habilidades de comunicación y capacidad analítica
- Destrezas de facilitación, negociación, oratoria y diplomacia
- Buenas destrezas de coordinación y organización, incluida la capacidad de planificar, organizar y obtener resultados
- Capacidad para trabajar bajo presión con plazos ajustados
- Capacidad para priorizar y manejar gran cantidad de información
- Disposición para viajar en el interior del país

²² Véase un documento por separado sobre valoración de riesgos en PI.

Anexo 2

Requisitos de calidad mínimos de los procedimientos para reportar y responder a incidentes de desprotección infantil en las asociaciones miembro

	Se cumple	No se cumple
1. Se nombran equipos de protección infantil en todos los programas y en la oficina nacional.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Se nombra una persona focal nacional de PI.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Se tienen en cuenta las opiniones de los niños, niñas y jóvenes a fin de establecer y mejorar las acciones y medidas de protección infantil a nivel programático, entre ellas, la posibilidad de reportar preocupaciones de desprotección infantil o hacer sugerencias anónimas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Se lleva a cabo el ejercicio de mapeo local y sus hallazgos se actualizan cada tres a cinco años o en el momento en que ocurra un cambio importante en el contexto nacional de protección infantil. ²³	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Se lleva a cabo una evaluación de riesgos de PI regularmente y la persona focal nacional de PI lo incluye en el registro de riesgos de PI ²⁴	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. La persona focal nacional de PI crea y lleva el registro nacional de incidentes de desprotección infantil.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Todo incidente reportado de desprotección infantil se anota en el registro nacional de incidentes de desprotección infantil.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Todo incidente reportado de desprotección infantil se valora con cautela y, a partir de los resultados de la valoración integral del incidente, se elabora un plan de acción con las responsabilidades y los plazos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Todo incidente reportado de desprotección infantil se revisa periódicamente, en tanto la persona focal nacional de PI actualiza el registro nacional de incidentes de desprotección infantil con los hallazgos y los pasos a seguir planificados.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Para todo incidente donde participe la ScG la persona focal nacional de PI comparte con la persona focal de PI de la OIR los hallazgos de cada revisión periódica en un informe de situación.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

²³ Véase el documento adjunto sobre mapeo local.

²⁴ Véase el documento adjunto sobre valoración de riesgos de PI.

PROCEDIMIENTOS PARA REPORTER Y RESPONDER SOBRE ASUNTOS DE PROTECCIÓN INFANTIL EN LAS ASOCIACIONES MIEMBRO

	Se cumple	No se cumple
11. Todo incidente de desprotección infantil que aborde la AM lo cierra la línea de gerencia responsable al firmar una notificación de cierre con base en las recomendaciones de la persona focal de PI respectiva.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Una vez que se cierra el incidente de desprotección infantil, el equipo de PI respectivo elabora un informe final. La persona focal nacional de PI integra el informe final en el registro nacional de incidentes de desprotección infantil.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. El resumen final (con los hallazgos clave y las medidas adoptadas relativas a las acusaciones de la persona que elabora el reporte) se lo facilita a dicha persona la persona focal nacional de PI.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. Al cierre del incidente, se recuperan las lecciones aprendidas a efectos de comunicar las mejoras en los procesos y la práctica, así como identificar las necesidades de formación a futuro.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. El Director o Directora Nacional le presenta el informe anual de PI a la Junta Directiva.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>