

Organización de Naciones Unidas Colombia
Prevención de la Explotación y el Abuso Sexual (PEAS)
Procedimiento Operativo Estándar (SOP) para la Gestión Interagencial de Casos o Sospechas de
Explotación y Abuso Sexual (EAS) - abril 2021

Tabla de contenido

1. Objetivo general	3
1.1 Objetivos específicos	3
2. Alcance	4
3. Definiciones	4
4. Principios	6
5. Responsabilidades y roles del personal del SNU y personal asociado en la ejecución	7
5.1 Los/las representantes, jefes/jefas a nivel del UNCT/EHP/GIFMM.....	7
5.2 El/la Coordinador/a humanitario/a	8
5.3 Task Force (TF) de PEAS	8
5.4 Coordinador/a Interagencial de PEAS.....	8
5.5 Entidades SNU Colíderes Task Force PEAS.....	9
5.6 Puntos Focales PEAS (PF) de entidades SNU/organizaciones.....	9
5.7 Asociados en la ejecución: organizaciones humanitarias y de desarrollo con quienes la ONU establece acuerdos, tales como socios implementadores, aliados estratégicos, voluntarios/as y proveedores.....	9
5.8 Subgrupo/subsector de VBG.....	10
6. Mecanismos de queja para casos o sospechas de EAS construidos o fortalecidos con las comunidades	10
7. Procedimientos a seguir ante un caso o sospecha de EAS	11
7.1 Casos o sospechas de EAS internos de una entidad SNU/organización	11
7.2 Casos o sospechas de EAS que son conocidos por una entidad SNU/organización distinta a la entidad SNU/organización a la cual pertenece el presunto perpetrador.....	11
7.2.1 Orientación y remisión a servicios de asistencia de VBG.....	11
7.2.2 Reporte del caso o sospecha de EAS en el mecanismo oficial interno.....	13
7.3 Casos o sospechas de EAS cuyo presunto perpetrador hace parte del personal de una organización asociada con varias entidades SNU.....	13

Procedimientos de Operación Estándar

Task Force PEAS

7.4	Casos o sospechas de EAS en los que no se especifica/identifica a cuál entidad/organización pertenece el presunto perpetrador.....	15
7.5	Casos o sospechas de EAS en los que el presunto perpetrador hace parte de un proveedor o subcontratista que involucra a varias entidades SNU o socios	15
8.	Consolidación y registro de información de casos o sospechas de EAS	16

Introducción

La política de Tolerancia Cero establece que la explotación y el abuso sexual son conductas inaceptables y prohibidas, violan los derechos humanos y representan una traición a los valores fundamentales del Sistema de Naciones Unidas (SNU). En este sentido, el Boletín del Secretario General sobre las medidas especiales de protección contra la explotación y el abuso sexual (ST/SGB/2003/13)¹ establece normas de estricto cumplimiento para la prevención de la explotación y el abuso sexual (PEAS) por parte del personal² y señala que estas disposiciones conciernen a todo el personal bajo un contrato o en asociación con la ONU³. Esto comprende a todas las organizaciones humanitarias y de desarrollo con quienes la ONU contraiga acuerdos, tales como socios implementadores, aliados estratégicos, voluntarios/as y proveedores⁴.

El cumplimiento de PEAS supone para las agencias, fondos y programas del SNU y la Misión de Verificación de Naciones Unidas en Colombia (en adelante entidades SNU), y las organizaciones, definir mecanismos de reporte interno oficiales e igualmente mecanismos de queja, ya sean nuevos o existentes, para que las comunidades en terreno puedan reportar casos o sospechas de EAS. Por tanto, es necesario crear un mecanismo interagencial de queja comunitaria para la prevención de la explotación y el abuso sexual (IA CBCM)⁵ que promueva la participación activa de las comunidades para reportar casos o sospechas de EAS de manera segura y confidencial; y al mismo tiempo garantizar que las entidades SNU/organizaciones generen respuestas integrales y eficaces y una asistencia centrada en las personas víctimas/sobrevivientes de EAS a través del proceso de referenciación a las instituciones competentes que prestan servicios para

¹ [ST/SGB/2003/13 Boletín del Secretario General sobre Medidas especiales de protección contra la explotación y el abuso sexual \(Norma básica\)](#)

² Personal hace referencia a todo el staff, consultores, pasantes, UNVS y voluntarios de todo el SNU Agencias/Fondos/Programas/Misión de Verificación, así como todo el personal de socios operativos e implementadores, subcontratistas y proveedores.

³ [Protocolo de las Naciones Unidas sobre denuncias de actos de explotación y abusos sexuales que involucren a asociados en la ejecución \(21 marzo 2018\)](#).

⁴ Con el objetivo de facilitar la lectura de este documento se utilizará el término asociados en ejecución y/u organizaciones para hacer referencia a estos actores.

⁵ [Se ha realizado una traducción adaptada sobre el término en inglés Interagency Community Based Complaint Mechanisms \(IA CBCM\)](#). Se utilizará la sigla en inglés IA CBCM, para no generar confusión con otros documentos que existen sobre el tema. Es importante anotar que se utiliza la palabra interagencial, pero en este mecanismo y a lo largo del texto también se hace referencia a lo interorganizacional para incluir la participación de las organizaciones de la sociedad civil, asociados en la ejecución.

Procedimientos de Operación Estándar

Task Force PEAS

las violencias basadas en género de acuerdo con la oferta territorial y nacional prevista por las entidades del Estado y las organizaciones (VBG), (Documento guía IA CBCM, **Anexo. 1**).

Partiendo de los anteriores parámetros, este documento hace énfasis en los procedimientos, roles y responsabilidades de los actores del SNU y de las organizaciones humanitarias y de desarrollo asociadas en la ejecución, en relación con:

- La gestión interagencial de casos o sospechas de EAS y la asistencia a las personas víctimas/sobrevivientes y,
- el establecimiento de un mecanismo interagencial de queja comunitaria para la prevención de explotación y abuso sexual (IA CBCM).

1. Objetivo general

Establecer los procedimientos comunes a las entidades SNU y organizaciones humanitarias y de desarrollo, para garantizar el reporte de casos y sospechas de EAS, así como la efectiva asistencia a las personas víctimas/sobrevivientes de EAS.

1.1 Objetivos específicos

- Definir los procedimientos y las medidas que se deben tomar cuando exista un caso o sospecha de EAS cometido por el personal del SNU y/o el personal asociado en la ejecución que implique a varias entidades SNU.
- Definir roles y fijar responsabilidades en materia de PEAS a cargo de los actores del SNU y asociados en la ejecución que conforman el mecanismo interagencial de queja comunitaria (IA CBCM).
- Establecer un procedimiento común que incluye:
 - a. El intercambio y recopilación de información sobre los casos o sospechas de EAS que han sido identificados a través de los mecanismos de reporte interno y mecanismos de queja de manera oportuna, confidencial y segura, cuando impliquen un manejo interagencial.
 - b. La asistencia centrada en las personas víctimas/sobrevivientes. Con base en el protocolo para la asistencia a personas víctimas/sobrevivientes de EAS⁶ y atendiendo al contexto del país, en articulación con el Subgrupo de violencias basadas en género (VBG)⁷, se ha elaborado un protocolo con los parámetros para la asistencia a personas víctimas/sobrevivientes de EAS con un enfoque centrado en las víctimas/sobrevivientes (Protocolo para la asistencia a personas víctimas/sobrevivientes de EAS, **Anexo. 2**).

⁶ [Protocolo de las Naciones Unidas para la provisión de asistencia a las víctimas de explotación y abuso sexual \(2019\)](#)

⁷ El **Subgrupo/subsector de VBG**, que a nivel global pertenece al Clúster de Protección y en la Plataforma de Coordinación para Refugiados y Migrantes de Venezuela al Sector de Protección, es un espacio de trabajo en el que confluyen actores del SNU y organizaciones de cooperación, con la asistencia de algunas entidades del gobierno nacional, para promover la incorporación del enfoque de género, prevención y atención de las violencias basadas en género en el contexto humanitario, de trabajo para el desarrollo, construcción de paz, misión de verificación del acuerdo de paz y flujos migratorios mixtos. A nivel nacional este se articula con el Equipo Humanitario de País (EHP), con el Grupo Interagencial de Género (GIG) del SNU y con el Grupo Interagencial de Flujos Migratorios Mixtos (GIFMM), además del Task Force de PEAS.

2. Alcance

Establecimiento de roles y responsabilidades y la guía para la remisión y manejo de casos o sospechas de EAS entre entidades SNU/organizaciones, así como la asistencia a personas víctimas/sobrevivientes. Esto incluye los siguientes tipos de casos:

- a. Casos o sospechas de EAS que son conocidos por una entidad SNU/organización diferente a la entidad SNU/organización a la cual pertenece el presunto perpetrador.
- b. Casos o sospechas de EAS que involucran a varias entidades SNU, ya que el presunto perpetrador es parte del personal de una organización asociada con varias entidades SNU.
- c. Casos o sospechas de EAS en los cuales no se identifica/específica a cuál entidad SNU/organización pertenece el presunto perpetrador.
- d. Casos o sospechas de EAS en los que el presunto perpetrador hace parte de un proveedor o subcontratista que involucra a varias entidades SNU o socios.

Este SOP **no contempla** procedimientos para los casos de acoso sexual cometidos en el ámbito laboral entre el personal del SNU. **Tampoco comprende** casos de EAS que no tengan carácter interagencial, ni casos de EAS que no sean perpetrados por el personal del SNU y/o personal bajo un contrato o socios implementadores del SNU.

3. Definiciones

- **Explotación sexual:** Se refiere a todo abuso cometido o amenaza de abuso en una situación de vulnerabilidad, de relación de fuerza desigual o de confianza, con propósitos sexuales, a los efectos, aunque sin estar exclusivamente limitado a ellos, de obtener beneficios económicos, sociales o políticos a través de la explotación sexual de otra persona.
- **Abuso sexual:** Es toda intrusión física cometida o amenaza de intrusión física de carácter sexual, ya sea por la fuerza, en condiciones de desigualdad o con coacción.
- **Violencia basada en Género vs. EAS⁸:** La VBG es un término amplio utilizado para definir cualquier acto perjudicial cometido contra la voluntad de una persona y basado en las diferencias que las sociedades atribuyen a hombres y mujeres (es decir, en las diferencias por razón de género). El término comprende actos que infligen daños o sufrimientos de índole física, sexual o psicológica, amenazas de cometer tales actos, coacciones, y otras formas de privación de libertad. La EAS es una forma de violencia de género cometida por el personal dedicado a labores humanitarias, de desarrollo y de construcción de paz hacia personas de las comunidades. La mayoría de las víctimas —como las mujeres, niñas, niños y también los hombres— sufren estas vejaciones debido a las situaciones de vulnerabilidad a las que han sido expuestas y expuestos.

⁸ [Guía de mejores prácticas Mecanismos interinstitucionales de denuncia comunitaria IASC \(2016\). Procedimientos operativos estándar de alcance mundial, Anexo 3.](#)

Procedimientos de Operación Estándar

Task Force PEAS

- **EAS vs. Acoso Sexual⁹:** EAS son violencias cometidas por el personal de la ONU y/o personal de las organizaciones asociadas en la ejecución en contra de cualquier persona de la comunidad en donde tiene presencia el SNU y dichas organizaciones a través de programas o proyectos. Mientras que el acoso sexual ocurre entre miembros del personal y consiste en cualquier tipo de insinuación sexual inapropiada o comportamiento verbal o físico indeseado de carácter sexual. Este SOP no aborda los procedimientos para reportar casos de acoso sexual en el ámbito laboral.
- **Persona víctima/sobreviviente:** Cualquier persona que experimente un incidente de explotación sexual y/o abuso sexual o alguien que haya experimentado un intento de explotación y abuso sexual.
- **Presunto/a perpetrador/a:** Persona (o grupo de personas) que presuntamente comete un acto de explotación y abuso sexual o de quien se sospecha que ha cometido un acto de explotación y abuso sexual.
- **Mecanismo de reporte interno:** Mecanismo oficial de una entidad SNU en el cual el personal, o cualquier persona, que tenga conocimiento de un caso o sospecha de EAS puede reportar a la entidad o área encargada de la investigación.
- **Mecanismo de queja:** Es un término amplio y hace referencia a aquellos mecanismos creados o fortalecidos con las comunidades. Puede ser un lugar, línea telefónica, oficina, correo electrónico, persona o buzón, entre otros, a través del cual se pueden reportar casos o sospechas de EAS. Los reportes realizados en un mecanismo de queja tienen que ser transferidos inmediatamente al mecanismo de reporte interno oficial de la entidad SNU para la investigación correspondiente.
- **Mecanismo interagencial de queja comunitaria para la prevención contra la explotación y el abuso sexual (IA CBCM):** Proceso interagencial e interorganizacional que vincula el mecanismo de reporte interno y los mecanismos de queja de EAS de cada entidad SNU/organización. Significa un proceso de coordinación basado en acuerdos entre los actores del SNU, socios implementadores y otros actores humanitarios y de desarrollo en el contexto colombiano. Consecuentemente, el IA CBCM hace referencia a un proceso de vinculación entre los mecanismos existentes a través de los cuales las comunidades pueden reportar quejas de casos o sospechas de EAS. (Documento guía IA CBCM, Anexo. 1).
- **Persona que reporta/Informante:** Persona que da a conocer un caso o sospecha de EAS, a través de los mecanismos establecidos para tal fin. Esta persona puede ser una víctima/sobreviviente de EAS u otra persona que tiene conocimiento o sospechas de un hecho de EAS. Para el personal del SNU y personal de las organizaciones asociadas en la ejecución es obligatorio reportar cualquier sospecha de EAS.

⁹ Ibid.

Procedimientos de Operación Estándar

Task Force PEAS

- **Reporte/queja:** Se refiere al reporte de un caso o sospecha de EAS a través de los mecanismos de reporte interno de las entidades SNU/organizaciones y los mecanismos de queja de EAS establecidos y habilitados para las comunidades, los cuales se encuentran comprendidos en el IA CBCM. Para el personal del SNU y personal asociado en la ejecución es obligatorio reportar cualquier caso o sospecha de EAS, mientras que las víctimas/sobrevivientes están en su derecho de no reportar o no querer aportar sus datos personales a la hora de hacer un reporte. En todos los casos el personal, ateniendo a los [principios](#) de acción sin daño, confidencialidad y participación, debe informar a la víctima/sobreviviente o a quien comunica el caso sobre la obligación que tienen los/las funcionarios/as de reportar, y debe igualmente informarle que el reporte puede hacerse anónimamente, es decir, sin aportar datos personales.

4. Principios

- **Confidencialidad:** Todas las personas relacionadas en el reporte de un caso o sospecha de EAS tienen derecho a la confidencialidad, esto incluye a las personas víctimas/sobrevivientes, y presuntos perpetradores. La información referida en estos casos únicamente será tratada por las personas autorizadas para su gestión. Esto corresponde a la necesidad de crear un entorno que permita a las personas víctimas sobrevivientes y/o las personas informantes presentar casos o sospechas de EAS y recibir la asistencia adecuada sin estar sujetas a represalias. Como se indica más adelante, si la persona víctima/sobreviviente o la persona informante no quisiera reportar, es obligación de quien recibe el caso, informar a la persona que se puede realizar el reporte de manera anónima. Igualmente todo el personal del SNU y el personal de asociados en la ejecución tienen la responsabilidad y obligación de reportar casos o sospechas de EAS.
- **Enfoque centrado en la persona víctima/sobreviviente:** Todas las intervenciones dirigidas a prevenir y responder a la VBG deben guiarse por el enfoque centrado en la persona sobreviviente, lo que significa que todos los actores, puntos focales PEAS, gestores de casos y proveedores de servicios especializados involucrados deben priorizar los derechos, necesidades y deseos de las personas sobrevivientes. El enfoque centrado en la persona sobreviviente tiene como objetivo crear un entorno de apoyo y empoderamiento en el que se respeten los derechos de la persona sobreviviente y se le trate con dignidad y respeto. Este enfoque refuerza su capacidad para tomar decisiones sobre posibles intervenciones por tanto, se les debe informar sobre todo lo que concierne a su caso y el seguimiento que se haga de la derivación a los servicios de VBG.
- **Seguridad:** Se debe garantizar la seguridad de las personas víctimas/sobrevivientes durante todo el proceso que implica el reporte de un caso o sospecha de EAS, desde la recepción, reporte, remisión de la víctima/sobreviviente a la asistencia y durante el seguimiento del caso. Todas las acciones deben considerar los riesgos potenciales para todas las partes, incorporarán formas de prevenir acciones con daño, y tendrán en cuenta la prevención de represalias. De acuerdo con cada caso, es importante tener en cuenta los posibles riesgos para la persona víctima/sobreviviente y que se contemple si se requiere implementar acciones de seguridad/protección.

Procedimientos de Operación Estándar

Task Force PEAS

- **Acción Sin Daño:** El concepto de “no hacer daño” significa que todas las personas involucradas deben esforzarse por “minimizar el daño que pueden estar haciendo inadvertidamente al estar presentes y brindar asistencia.”¹⁰ Esta perspectiva presenta una obligación moral en relación con la necesidad de una constante reflexión y crítica con respecto a lo que se está haciendo y a sus consecuencias e impactos. Se debe asegurar en cada situación no agudizar o generar daños o conflictos adicionales, ni impactar de forma negativa las dimensiones y diferentes áreas de ajuste de las personas sobrevivientes.
- **Participación:** El personal del SNU y personal asociado en la ejecución deben respetar los deseos y decisiones de las personas sobrevivientes o de quienes informan el caso. No deben presionar o guiar en una dirección específica, ni tomar una decisión en su nombre. Tampoco deben generar falsas expectativas ni hacer promesas. En cambio, deben brindar información sobre lo que los proveedores de servicios de asistencia pueden hacer y se debe obtener el consentimiento informado de todas las acciones que conciernen a la persona sobreviviente. Asimismo, teniendo siempre como referente el interés superior de la niñez, los niños, niñas y adolescentes también tienen el derecho a expresarse sobre las decisiones que conciernen a su vida de acuerdo con su edad. Igualmente, el personal del SNU y personal asociado en la ejecución, deben balancear este principio con su obligación de reportar; por tanto deben informar a la víctima/sobreviviente o a quien comunica el caso sobre la obligación que tienen los/las funcionarios/as de reportar, y debe igualmente informarle que el reporte puede hacerse anónimamente, es decir, sin aportar datos personales.

5. Responsabilidades y roles del personal del SNU y personal asociado en la ejecución

5.1 Los/las representantes, jefes/jefas a nivel del UNCT/EHP/GIFMM

A partir de la aceptación e implementación de este SOP que constituye la base del IA CBCM los/las representantes, jefes/jefas del UNCT/EHP/GIFMM:

- a. Definen la conformación del comité directivo del IA CBCM, que será a nivel de Representación, y estarán a cargo de la supervisión de la adecuada implementación del IA CBCM¹¹.
- b. Junto con los colideres del Task Force de PEAS de alto nivel¹² realizan las siguientes acciones:
 - i) facilitan la identificación o designación de los/las puntos focales de sus respectivas entidades SNU;
 - ii) participan en reuniones de coordinación;
 - iii) aplican normas en materia de calidad y rendición de cuentas; y

¹⁰ Remitirse a la página 45 del documento [“Interagency Gender-Based Violence Case Management Guidelines \(2017\)”](#)

¹¹ Según se considere y defina, los/las representantes y jefes/jefas integrantes de este Comité pueden ser las mismas agencias/fondos/programas/Misión de Verificación integrantes del Task Force de PEAS.

¹² El coliderazgo del Task Force PEAS es asumido por dos agencias/fondos/programas/Misión de Verificación del SNU por un periodo de tiempo establecido de común acuerdo con el/la Coordinador/a Residente. Los cambios en dicho coliderazgo son acordados a nivel del UNCT.

Procedimientos de Operación Estándar

Task Force PEAS

- iv) trabajan de forma conjunta para definir estrategias de prevención y movilizar recursos destinados al IA CBCM.
- c. Garantizan en sus entidades SNU/organizaciones los medios y mecanismos seguros y confidenciales para reportar casos o sospechas de EAS y la prevención contra represalias.
- d. Garantizan que todos los casos o sospechas de EAS sean tratados de manera prioritaria y confidencial, y que las personas víctimas/sobrevivientes de acuerdo con sus necesidades y voluntariedad, sean referidas a las instituciones competentes de la prestación de servicios de asistencia para las violencias basadas en género.

5.2 El/la Coordinador/a humanitario/a

- a. El/La coordinador/a humanitario/a del país participa, en articulación con el/la Coordinador/a Residente, en el nombramiento de un/a coordinador/a del IA CBCM (en este caso el/la coordinador/a del Task Force de PEAS y en su ausencia quien consideren pertinente delegar para tal fin).
- b. Promueve la participación del EHP en los planes para poner en marcha el IA CBCM, para fomentar la participación de los integrantes a nivel nacional y local.

5.3 Task Force (TF) de PEAS

- a. Elabora y socializa información, lineamientos y guías relevantes para el UNCT/EHP/ELCs/GIFMM y los/las puntos focales PEAS sobre procedimientos y responsabilidades de actores para la adecuada articulación y funcionamiento de IA CBCM.
- b. Provee información general y sin datos personales, sobre la gestión de casos o sospechas de EAS, de acuerdo con los parámetros de confidencialidad y seguridad descritos en el [numeral 8](#) de este SOP.
- c. Proporciona información sobre las rutas de atención y parámetros para asistir a las personas víctimas/sobrevivientes de EAS desde un enfoque centrado en las víctimas/sobrevivientes en articulación con el Subgrupo de VBG.

5.4 Coordinador/a Interagencial de PEAS¹³

- a. Promueve, en articulación con las/los colíderes y el TF PEAS, el adecuado funcionamiento del IA CBCM.
- b. De acuerdo con sus términos de referencia, promueve y participa en diferentes escenarios a nivel UNCT/EHP/GIFMM para que se vele por el sostenimiento del IA CBCM.

¹³ El/la Coordinador/a Interagencial de PEAS es una persona consultora contratada por el Task Force de PEAS, cuya posición está cofinanciada por diferentes entidades del SNU que conforman este Task Force. De acuerdo con sus términos de referencia y su rol establecidos con base en los criterios globales del IASC para esta posición y de común acuerdo entre las entidades SNU, participa en distintos escenarios de articulación interagenciales/interorganizacionales en representación del TF PEAS.

Procedimientos de Operación Estándar

Task Force PEAS

- c. Proporciona asistencia técnica a los/las puntos focales PEAS, cuando así sea requerido por la entidad SNU/organización, frente a los casos de EAS contemplados en este SOP, y otros que se le soliciten, para velar por los derechos y la asistencia de las personas víctimas/sobrevivientes (ver apartado de procedimientos a seguir ante un caso/sospecha de EAS en el [numeral 7](#) de este documento).
- d. Lleva una base de datos confidencial interagencial que **no** incluya datos personales de las personas víctimas/sobrevivientes, ni de los presuntos perpetradores. Esta base se levantará con información sobre los casos de manejo interagencial reportados. Asimismo, trimestralmente solicitará a los/las puntos focales del SNU del nivel nacional, información sobre casos de EAS internos de cada entidad SNU de acuerdo con los descrito en el [numeral 8](#) de este SOP. Con base en la información consolidada, elabora informes para el/la Coordinador/a Residente que contengan estadísticas y análisis, medidas de seguimiento adoptadas y recomendaciones derivadas del análisis.

5.5 Entidades SNU Colíderes Task Force PEAS

- a. Participan en la elaboración de lineamientos y procedimientos sobre el IA CBCM y, en articulación con el/la coordinador/a PEAS, promueven el adecuado funcionamiento del IA CBCM.

5.6 Puntos Focales PEAS (PF) de entidades SNU/organizaciones

- a. Reciben y gestionan los reportes de casos o sospechas de EAS, prestan apoyo en las consultas a nivel comunitario, promueven las campañas de sensibilización y apoyan la adecuada implementación del IA CBCM.
- b. Facilitan la articulación con otros PF y con el/la Coordinador/a Interagencial PEAS en los casos de EAS o sospechas de EAS definidos en este SOP.
- c. Proporcionan orientación a las personas víctimas/sobrevivientes sobre sus derechos y realizan la remisión a los servicios de asistencia ofrecidos en los territorios para VBG o un servicio de gestión de casos de VBG de alguna entidad SNU u organización (protocolo para la asistencia a personas víctimas/sobrevivientes de EAS, **Anexo.2**).
- d. Hacen seguimiento para conocer si las personas víctimas/sobrevivientes han recibido la asistencia que requieren. Sin embargo, no son los responsables de realizar investigaciones de EAS, ya que esto es competencia de las áreas de investigación de las entidades SNU y de las autoridades nacionales competentes cuando corresponda.

5.7 Asociados en la ejecución: organizaciones humanitarias y de desarrollo con quienes la ONU establece acuerdos, tales como socios implementadores, aliados estratégicos, voluntarios/as y proveedores¹⁴.

- a. Apoyan las gestiones para garantizar el funcionamiento del IA CBCM.

¹⁴ Con el objetivo de facilitar la lectura de este documento se utilizará el término asociados en ejecución y/u organizaciones para hacer referencia a estos actores.

Procedimientos de Operación Estándar

Task Force PEAS

- b. Garantizan el compromiso de todo su equipo de trabajo con la política de Tolerancia Cero frente a la EAS y establecen procesos internos claros para el trámite oportuno para dar respuesta a los casos o sospechas de EAS, reportan el caso mediante su mecanismo interno e informan de manera inmediata a la entidad asociada del SNU. Dicha entidad SNU, tiene la responsabilidad de reportar el caso a través de su mecanismo de reporte interno oficial.
- c. Deben garantizar que la persona víctima/sobreviviente reciba la asistencia que requiera de acuerdo con los parámetros establecidos en el protocolo para la asistencia de personas víctimas/sobrevivientes de EAS (**Anexo.2**).

5.8 Subgrupo/subsector de VBG

- a. Trabaja en articulación con el TF PEAS para establecer e implementar un protocolo con los parámetros para la orientación y remisión a los servicios de asistencia de personas víctimas/sobrevivientes de EAS desde un enfoque centrado en las víctimas/sobrevivientes (**Anexo. 2**).
- b. Aporta un mapeo de servicios/programas de asistencia para las víctimas/sobrevivientes de VBG en materia de salud integral, acompañamiento psicosocial, seguridad, asesoría legal y asistencia en alojamiento, alimentación, entre otros.
- c. Socializa las rutas de atención para la asistencia a las víctimas/sobrevivientes de VBG y los principios para la gestión de casos a nivel nacional y territorial.

6. Mecanismos de queja para casos o sospechas de EAS contruidos o fortalecidos con las comunidades

- a. Los casos o sospechas de EAS se pueden recibir a través de cualquier mecanismo de queja incluyendo, pero no limitado a:
 - comunicación directa con los/las puntos focales de entidades SNU/organizaciones,
 - cartas/notas entregadas en oficinas,
 - buzones ubicados en oficinas o en otros espacios,
 - llamadas a líneas telefónicas, mensajes de texto, correos electrónicos,
 - aplicaciones de celular
 - comunicaciones referidas en espacios comunitarios o espacios seguros, o
 - mediante el personal de SNU, el personal asociado en la ejecución o personas/líderes dentro de la comunidad que reciban casos o sospechas de EAS y que hayan tenido entrenamiento en EAS.
- b. Todos los reportes de casos o sospechas de EAS realizados a través de los mecanismos de queja dirigidos a las comunidades, una vez son conocidos, **deben ser transferidos de manera inmediata (menos de 24 horas) a los mecanismos de reporte internos oficiales¹⁵** de la agencia/organización/fondo/programa/misión.

¹⁵ [Mecanismo de Reporte Interno SNU. Biblioteca Task Force PEAS](#)

- c. La investigación de los casos o sospechas de EAS en el SNU se refiere a un ejercicio administrativo de búsqueda y análisis de hechos y no tiene un enfoque punitivo. El propósito de una investigación es determinar si los hechos y la evidencia disponible constituyen una conducta de EAS. **La investigación es responsabilidad de las oficinas o instancias internas de cada entidad SNU dispuestas para tal fin y no de la/el punto focal que reporta el caso.** Es importante anotar que las/los puntos focales PEAS no realizan denuncias ante las autoridades nacionales. Sin embargo, la persona que informa el caso o sospecha, o la víctima/sobreviviente, está en su derecho de elevar la denuncia ante las autoridades nacionales y si la conducta constituye un delito el perpetrador puede ser juzgado y sancionado por las autoridades del Estado colombiano.
- d. Cualquier persona que reporte un caso o sospecha de EAS, proporcione información de buena fe de un caso o sospecha de EAS, coopere o participe en alguna investigación o indagación, tiene derecho a ser protegida bajo la política de protección frente a retaliaciones establecida en el Boletín del Secretario General sobre la protección contra las represalias por reportar conductas indebidas y por cooperar con auditorías o investigaciones debidamente autorizadas ([ST/SGB/2017/2/Rev.1. 2017](#)).

7. Procedimientos a seguir ante un caso o sospecha de EAS

7.1 Casos o sospechas de EAS internos de una entidad SNU/organización

Cuando el presunto perpetrador pertenece a la misma entidad SNU u organización que recibe el caso o sospecha de EAS, este debe ser gestionado de acuerdo con los procedimientos y políticas internas de dicha entidad SNU/organización. Para la asistencia a las personas víctimas/sobrevivientes puede referirse al protocolo para la asistencia a personas víctimas/sobrevivientes de EAS (**Anexo 2**).

7.2 Casos o sospechas de EAS que son conocidos por una entidad SNU/organización distinta a la entidad SNU/organización a la cual pertenece el presunto perpetrador

7.2.1 Orientación y remisión a servicios de asistencia de VBG

7.2.1.1 Casos reportados tanto por una persona diferente a la víctima/sobreviviente, como por la víctima/sobreviviente

El/la funcionario/a receptor/a del caso/sospecha de EAS o el/la PF PEAS debe:

- a. Informar a la persona que todas y todos los funcionarios tienen la obligación de reportar casos o sospechas de EAS.
- b. Brindar orientación a la persona indicándole que está en su derecho de reservarse sus datos personales, es decir, que puede realizar el reporte en forma anónima. En todos los casos el personal, ateniendo a los [principios](#) de acción sin daño, confidencialidad y participación debe respetar las decisiones de la persona en relación con su voluntad de hacer parte o no del proceso.
- c. Si el caso es recibido por un/a funcionario/a diferente al PF PEAS, especialmente en los territorios en los que no se cuenta con PF PEAS, el/la [PF PEAS del nivel nacional](#) de la entidad

Procedimientos de Operación Estándar

Task Force PEAS

SNU que está manejando el caso, apoyará la orientación sobre las gestiones que debe realizar dicho funcionario/a sí así es requerido y de acuerdo con los procedimientos internos establecidos por su entidad SNU/organización.

7.2.1.2 Casos reportados por la víctima/sobreviviente

El/la funcionario/a receptor/a del caso o el/la PF PEAS adicionalmente debe:

- a. Realizar la orientación sobre sus derechos tanto de reportar a las autoridades nacionales, como de recibir asistencia y acceder a la prestación de servicios.
- a. Si la persona víctima/sobreviviente manifiesta su consentimiento para recibir la asistencia se debe diligenciar un formato de consentimiento informado o asentimiento informado (para casos de menores de 18 años de edad) y, de acuerdo con la necesidad, remitir a los servicios especializados para VBG disponibles en el territorio o a un servicio de gestión de casos ofrecido por una entidad SNU u organización (Formatos de consentimiento y asentimiento informado para la remisión de víctimas/sobrevivientes a servicios de VBG, **Anexo.3 y Anexo.4**)¹⁶.
- b. Hacer seguimiento para constatar que la víctima/sobreviviente haya recibido la asistencia solicitada de acuerdo con los procedimientos establecidos en el protocolo para la asistencia a víctimas/sobrevivientes de EAS (**Anexo. 2**)
- c. Si no se cuenta con estos servicios en el territorio, la entidad SNU/organización debe generar estrategias para facilitar el acceso de la víctima/sobreviviente a la asistencia requerida.

7.2.1.3 Casos reportados por una persona diferente a la víctima/sobreviviente

El/la funcionario/a receptor/a del caso o el/la PF PEAS debe:

- a. Informar sobre la confidencialidad e indicar que la víctima/sobreviviente tiene derecho a recibir asistencia.
- b. Brindar información precisa y actualizada sobre cualquier servicio y apoyo que pueda estar disponible para la persona víctima/sobreviviente. Motivar a la persona a compartir esta información de manera segura y confidencial con la persona víctima/sobreviviente. Igualmente debe dar a conocer sus datos de contacto a esta persona para que los pueda socializar con la víctima/sobreviviente y así esta pueda establecer contacto cuando lo decida o requiera. En cualquier caso, el/la funcionario/a o PF siempre deberá actuar haciendo una evaluación de la situación para no generar acciones con daño.

¹⁶ Es importante tener en cuenta que dada la situación derivada del COVID-19, cuando el caso/sospecha de EAS se da a conocer de manera telefónica, en caso de no poder recibir el consentimiento escrito por parte de la persona que reporta o por parte de la persona víctima/sobrevivientes, inicialmente se puedan utilizar otros medios como una confirmación mediante WhatsApp o correo electrónico, y posteriormente se debe formalizar el consentimiento por escrito.

Procedimientos de Operación Estándar

Task Force PEAS

7.2.2 Reporte del caso o sospecha de EAS en el mecanismo oficial interno

El/la funcionario/a receptor/a del caso/sospecha de EAS o el/la PF PEAS que **primero** tenga conocimiento del caso, además de los pasos antes descritos debe:

- a. Realizar el reporte del caso/sospecha de manera inmediata en el mecanismo de reporte interno de su entidad SNU/organización y, de acuerdo con el procedimiento interno de su entidad SNU/organización, elevar el caso para que este sea informado a el/la punto focal de la entidad SNU a la cual pertenece el presunto perpetrador, o con la cual está asociada la organización a la que pertenece el presunto perpetrador.
- b. Si hay dudas sobre la entidad SNU con la cual está asociada la organización a la que pertenece el presunto perpetrador, o varias entidades SNU han contratado con esta misma organización, remítase al [numeral 7.3](#) y [7.4](#) del presente documento.
- c. Informar por escrito **únicamente a el/la PF de la entidad SNU implicada, o a la que corresponde el caso**, proporcionando la información relacionada en el formato protegido y confidencial de derivación interagencial de reportes de casos o sospechas de EAS (**Anexo 5**).
- d. Guardando la confidencialidad, es aconsejable que el/la punto focal realice una comunicación previa por teléfono, para poner al tanto a el/la PF de la entidad SNU involucrada en el caso sobre la situación, para que una vez reciba el correo con la información pueda iniciar en el interior de su entidad SNU las **acciones inmediatas o correctivas** que sean pertinentes de acuerdo con el caso. Para acceder al listado de puntos focales del SNU consulte en la [biblioteca del Task Force PEAS](#).
- e. Es importante recordar que **el/la PF que primero tiene conocimiento del caso, es la única persona que debe hacer seguimiento con la víctima/sobreviviente para evitar acciones con daño o cualquier tipo de revictimización**. Estas acciones luego deben ser coordinadas con el/la PF de la entidad SNU a la que pertenece el presunto/a perpetrador/a, ya que en algún momento será dicha entidad quien realiza seguimiento con la persona víctima/sobreviviente de los pasos posteriores que supone la investigación y continuación de la asistencia de ser requerida.
- f. Los/las puntos focales de las entidades SNU involucradas, si no han recibido retroalimentación sobre el caso por parte de las entidades o áreas encargadas de la investigación, deberán hacer seguimiento con dichas instancias. **Estas acciones deben ser realizadas de acuerdo con los procedimientos internos de cada entidad SNU.**
- g. Si algún PF PEAS requiere acompañamiento sobre el caso, establecerá contacto con el/la coordinador/a PEAS y, en su ausencia, con la persona que el Task Force PEAS haya delegado para tal fin, para tomar decisiones conjuntas sobre el apoyo que necesita.

7.3 Casos o sospechas de EAS cuyo presunto perpetrador hace parte del personal de una organización asociada con varias entidades SNU

El/la funcionario/a receptor/a del caso o sospecha de EAS o el/la PF PEAS que **primero** tenga conocimiento del caso debe:

- a. Reportar el caso o sospecha de manera inmediata en el mecanismo de reporte interno de su entidad SNU.

Procedimientos de Operación Estándar

Task Force PEAS

- b. Informar a el/la coordinadora PEAS y, en su ausencia, a la persona que el Task Force PEAS haya delegado para tal fin, para que convoque una reunión con los/las PF PEAS de las entidades SNU que involucra el caso.
- c. **En esta reunión con puntos focales PEAS, se resguardará la confidencialidad y, por tanto, no se revelarán datos personales de la persona que informa el caso o de la víctima/sobreviviente.** Únicamente se dará la información necesaria para que las entidades SNU a nivel interno tomen las medidas correctivas correspondientes y también se acordarán conjuntamente las medidas correctivas que deben ser realizadas por el socio involucrado, con el fin de que exista consenso en relación con las recomendaciones que se aporten para el caso. Es importante anotar que si alguna entidad SNU requiere información adicional para alguna gestión puntual, debe hacer la solicitud a el/la coordinador/a PEAS y, en su ausencia, a la persona que el Task Force PEAS haya delegado para tal fin.
- d. Esta reunión servirá para determinar la entidad SNU que asume la orientación y seguimiento a la persona que informa el caso o a la víctima/sobreviviente de acuerdo con los pasos descritos en el punto [7.2.1](#). Con el propósito de realizar este acompañamiento los datos de la persona que informa el caso o de la persona sobreviviente serán compartidos **únicamente** con quien asume dicho acompañamiento, para lo cual se debe diligenciar la información correspondiente al caso en el formato confidencial de derivación interagencial de reportes de casos o sospechas de EAS (**Anexo 5**).
- e. Si se requieren contribuciones o apoyos en materia de asistencia por parte de alguna entidad SNU se informará a el/la coordinador/a PEAS y, en su ausencia, a la persona que el Task Force PEAS haya delegado para tal fin para que realice las gestiones necesarias con las entidades SNU.

Por su parte, los/las puntos focales de las entidades SNU involucradas deben:

- a. Reportar el caso a través de sus mecanismos de reporte interno.
- b. Tomar las medidas inmediatas o correctivas de acuerdo con los procedimientos internos de sus entidades SNU y con base en el Protocolo para los asociados en la ejecución¹⁷, con el fin de asegurar que no haya riesgos para la(s) persona(s) víctima(s)/sobreviviente(s) y que se realice una revisión de la capacidad de la organización asociada para prevenir y responder a casos o sospechas de EAS.
- c. Los/las puntos focales de las entidades SNU involucradas, si no han recibido retroalimentación sobre el caso por parte de las entidades o áreas encargadas de la investigación, deberán hacer seguimiento con dichas instancias. Estas acciones deben ser realizadas de acuerdo con los procedimientos internos de cada entidad SNU.
- d. El/la coordinadora PEAS y, en su ausencia, la persona que el Task Force PEAS haya delegado para tal fin, realizará una reunión de seguimiento con los/las PF PEAS de las entidades SNU

¹⁷ [El Protocolo de las Naciones Unidas sobre Denuncias de Actos de Explotación y Abusos Sexuales que involucren a asociados en la ejecución \(2018\)](#).

Procedimientos de Operación Estándar

Task Force PEAS

involucradas en el caso para conocer las gestiones y avances de la investigación, las medidas correctivas tomadas y la asistencia prestada a la persona víctima/sobreviviente.

7.4 Casos o sospechas de EAS en los que no se especifica/identifica a cuál entidad SNU/organización pertenece el presunto perpetrador

Es posible que la persona que reporta el caso o la víctima/sobreviviente, no identifique a cuál entidad SNU/organización pertenece el perpetrador. En esta situación:

El/la funcionario/a receptor/a del caso o sospecha de EAS o el/la PF PEAS debe:

- a. Realizar la orientación a la persona que reporta el caso o a la persona víctima/sobreviviente de acuerdo con los pasos descritos en el punto [7.2.1](#).
- b. Suministrar a la persona sus datos de contacto y además los datos de contacto de el/la Punto Focal PEAS por si en algún momento posterior la persona quisiera aportar alguna información adicional relacionada con el caso.
- c. Reportar a través del mecanismo interno de la entidad SNU que recibe el caso.
- d. Recibir y llevar a cabo las instrucciones y recomendaciones que realice la instancia o área de su entidad SNU a cargo de la investigación.
- e. Si algún PF PEAS requiere acompañamiento, establecerá contacto con el/la coordinador/a PEAS y, en su ausencia, con la persona que el Task Force PEAS haya delegado para tal fin, para tomar decisiones conjuntas sobre el apoyo que necesita.

7.5 Casos o sospechas de EAS en los que el presunto perpetrador hace parte de un proveedor o subcontratista que involucra a varias entidades SNU o socios

El/la funcionario/a receptor/a del caso o sospecha de EAS o el/la PF PEAS debe:

- a. Realizar la orientación a la persona que reporta el caso o a la persona víctima/sobreviviente de acuerdo con los pasos descritos en el punto [7.2.1](#).
- b. Reportar el caso a través del mecanismo de reporte interno de su entidad SNU/organización.
- c. La entidad SNU/organización que primero conozca del caso indagará, en la medida de lo posible, con cuáles entidades SNU o socios tiene acuerdo el proveedor/subcontratista involucrado y lo informará a el/la coordinador/a del Task Force PEAS, o en su ausencia a quien haya delegado para tal fin el Task Force, quien corroborará la información y se comunicará con las entidades SNU que involucre el caso para que puedan realizar el proceso de reporte, y por medio de sus áreas competentes, puedan tomar las medidas inmediatas o correctivas de acuerdo con sus procedimientos internos y lo establecido en el Protocolo para los asociados en la ejecución¹⁸. Esto con el fin de asegurar que no haya riesgos para la(s) persona(s) víctima(s)/sobreviviente(s) y que se revise la capacidad de la organización asociada para prevenir y responder a casos o sospechas de EAS.

¹⁸ Ibid.

Procedimientos de Operación Estándar

Task Force PEAS

- d. Igualmente, las entidades SNU coordinarán acciones y harán el seguimiento a las medidas inmediatas y correctivas que se han tomado y el/la punto focal PEAS informará al coordinador/a del Task Force PEAS, y en su ausencia a quien delegue para este fin, sobre los avances frente a las medidas correctivas que se han tomado. Si no ha recibido información el/la coordinadora PEAS realizará una reunión de seguimiento con punto/s focal PEAS para verificar que se hayan tomado las medidas correctivas por parte del proveedor o subcontratista, en caso de que este no haya tomado las medidas inmediatas o correctivas, dirigirá una comunicación a el/la Coordinador/a Residente para informarle de la situación.

Para todos los casos en los cuales haya inquietudes en relación con los procedimientos los/las puntos focales PEAS podrán contactar a el/la coordinador/a PEAS, y en su ausencia a la persona que el Task Force PEAS haya delegado para tal fin, quien realizará el acompañamiento requerido.

8. Consolidación y registro de información de casos o sospechas de EAS

Con base en las responsabilidades descritas en el numeral [5.4](#) el/la coordinadora PEAS y, en su ausencia, la persona que el Task Force PEAS haya delegado para tal fin:

- a. Consolidará información sobre la ocurrencia de casos o sospechas de EAS, sin datos personales de las personas víctimas/sobrevivientes, ni de los presuntos perpetradores, únicamente con información acerca de: fecha de reporte, sexo, género de la víctima, edad, pertenencia étnica, asistencia solicitada y recibida, entidad SNU/organización a la que pertenece el presunto perpetrador (si se conoce), departamento del país y estado de la investigación (si se conoce)¹⁹.
- b. Esta base se levantará con información sobre los casos de manejo interagencial de los cuales tenga conocimiento y trimestralmente también recopilará con los/las puntos focales PEAS del SNU del nivel nacional la información sobre casos de EAS internos de cada entidad SNU (sin datos personales).
- c. Este registro se realiza con el fin de poder establecer información sobre las zonas del país en donde existen reportes de casos o sospechas de EAS, las necesidades de las personas sobrevivientes en materia de asistencia para generar recomendaciones tanto de este tema, como de las medidas de prevención y mitigación de riesgos de EAS que deben ser realizadas. Esta información únicamente será socializada con el/la Coordinador/a Residente.

¹⁹ Adjunto a este documento se encuentra como referencia el formato de Excel con la información que será solicitada a puntos focales PEAS. *Matriz de seguimiento a casos o sospechas de explotación y abuso sexual (EAS) Task Force Prevención de Explotación y Abuso Sexual -PEAS.*

ANEXOS

Anexo.1.

Documento guía Mecanismo Interagencial de Queja Comunitaria para la Prevención de Explotación y Abuso Sexual (PEAS)²⁰ Interagency Community Based Complaint Mechanisms (IA CBCM)²¹

Definición

Las entidades SNU y las organizaciones humanitarias y organizaciones de desarrollo en Colombia, han hecho avances importantes en el cumplimiento de la política de Tolerancia Cero frente a la explotación y abuso sexual (EAS), incluyendo el establecimiento de mecanismos de reporte internos de casos o sospechas de EAS. Asimismo, es necesario promover un mecanismo interagencial a nivel nacional que fortalezca la participación de las comunidades y una respuesta más oportuna e integral frente a la EAS.

En este sentido, el Mecanismo Interagencial de Queja Comunitaria es un proceso que vincula el mecanismo de reporte interno²² y los mecanismos de queja²³ de explotación y abuso sexual de cada agencia/organización. Significa un proceso de coordinación basado en acuerdos entre los actores del SNU, organizaciones humanitarias y organizaciones de desarrollo que constituyen asociados en la ejecución. Consecuentemente, el IA CBCM no hace referencia a un solo mecanismo, sino a un proceso de vinculación entre los mecanismos existentes a través de los cuales las comunidades pueden reportar quejas de casos EAS o sospechas de EAS. Sin embargo, es posible que los actores mencionados, puedan establecer mecanismos de queja conjuntos en lugares donde se identifique la posibilidad y la necesidad de hacerlo.

Los acuerdos, generalmente en forma de un Procedimiento Operativo Estándar Interagencial o Términos de Referencia, definen los roles, responsabilidades y compromisos de los actores integrantes del IA CBCM en temas de recepción, intercambio de información, y remisión de casos o sospechas de EAS de manera segura y confidencial, así como la asistencia centrada en las personas víctimas/sobrevivientes.

²⁰ Este documento ha sido elaborado con base en los textos que se mencionan a continuación, sin embargo es importante anotar que se han hecho algunas adecuaciones a los términos y el lenguaje con base en el contexto del país y el trabajo desarrollado por el Task Force PSEA Colombia (TF). Guía de mejores prácticas, mecanismos interagenciales de denuncia comunitaria (IASC, 2016) y Regional toolkit for protection from sexual exploitation and abuse, sexual harassment (PSEA/SH) and Inter-agency community-based complaint referral mechanism in the Americas, (Regional PSEA Network and Regional Safe Spaces Network in the Americas, 2019).

Se hace referencia al término interagencial, sin embargo este mecanismo también cubre a las organizaciones humanitarias y organizaciones de desarrollo asociadas en la ejecución.

²¹ En este documento se ha realizado una traducción adaptada sobre el término en inglés Interagency Community Based Complaint Mechanisms (IA CBCM). Se utilizará la sigla en inglés, para no generar confusión con otros documentos que existen sobre el tema.

²² Mecanismo de reporte interno: Mecanismo oficial de una organización/agencia/fondo/programa, misión en el cual el personal, o cualquier persona, que tenga conocimiento de un caso o sospecha de EAS puede reportar a la entidad encargada de la investigación.

²³ Mecanismo de queja: Es un término amplio y hace referencia a aquellos mecanismos creados o fortalecidos con las comunidades. Puede ser un lugar, línea telefónica, oficina, correo electrónico, persona o buzón, entre otros, a través del cual se pueden reportar casos o sospechas de EAS. Los reportes realizados en un mecanismo de queja tienen que ser transferidos inmediatamente al mecanismo de reporte interno oficial de la agencia/organización/fondo/programa/misión para la investigación correspondiente.

Procedimientos de Operación Estándar

Task Force PEAS

Objetivo del IA CBCM

El objetivo principal del IA CBCM es que cualquier persona de la comunidad pueda presentar un caso o sospecha de EAS ante cualquier mecanismo de queja y que esta sea referida a la entidad SNU/organización involucrada, mientras que la persona víctima/sobreviviente, de acuerdo con sus necesidades, debe ser remitida por la entidad SNU/organización involucrada a los servicios de asistencia de violencias basadas en género (VBG) de acuerdo con la oferta territorial y nacional prevista por las entidades del Estado y las organizaciones.

Pasos del establecimiento del IA CBCM

1. Asegurar compromisos con el diseño, implementación y evaluación del IA CBCM

- a. El IA CBCM requiere compromisos del alto nivel por parte de todas las entidades SNU/organizaciones integrantes. Los compromisos tratan de gobernanza, financiación y gestión del mecanismo. Los compromisos de alto nivel son claves para asegurar la sostenibilidad del IA CBCM. Del mismo modo, el diseño del IA CBCM debe realizarse en coordinación con actores clave como por ejemplo el Subgrupo de Violencias Basadas en Género y el Task Force de C4D, entre otros, para evitar la duplicación de esfuerzos.

2. Desarrollar la infraestructura del IA CBCM

- a. Aclarar roles y responsabilidades. Como se mencionó anteriormente, estos aspectos hacen parte de la elaboración de un procedimiento operativo estándar el cual especifica roles y responsabilidades, incluyendo el rol de el/la Coordinador/a Residente, EHP, GIFMM, Comité Directivo del alto nivel/equivalente para el liderazgo y la supervisión estratégica del mecanismo, entidades SNU del Task Force PEAS, Coordinador/a PEAS y Puntos Focales PEAS a nivel nacional y territorial.
- b. Formular un Procedimiento Operativo Estándar interagencial el cual constituye la base del IA CBCM. Incluye instrucciones, define roles y establece responsabilidades de los/las integrantes, entidades SNU y organizaciones, que conforman el IA CBCM. Este procedimiento, instaura los acuerdos sobre la recepción de casos o sospechas de EAS y las rutas para su remisión, así como también los protocolos para la asistencia a las personas víctimas/sobrevivientes. La revisión y aprobación del procedimiento operativo estándar por cada integrante es clave, para asegurar los compromisos requeridos para el funcionamiento del mecanismo.
- c. Mapear los mecanismos de queja existentes. Un mapeo de los mecanismos de queja, a nivel nacional y en terreno, es necesario para identificar las brechas sobre mecanismos seguros y accesibles. Un segundo paso, basado en los resultados del mapeo, será identificar conjuntamente, con la participación activa de las comunidades, medidas de fortalecimiento de los mecanismos existentes y/o crear nuevos, para asegurar que haya una respuesta de quejas que cumpla con los estándares

Procedimientos de Operación Estándar

Task Force PEAS

de seguridad, confidencialidad y accesibilidad a partir de insumos y retroalimentación de las comunidades/personas participantes de proyectos y programas.²⁴

- d. Capacitar a los actores relevantes/Puntos Focales PEAS en el sistema de recepción de casos, intercambio de información, y remisión de casos o sospechas de EAS de manera segura y confidencial, así como la asistencia centrada en las personas víctimas/sobrevivientes. Cada integrante del IA CBCM tiene que estar en capacidad de proveer información a las personas víctimas/sobrevivientes de EAS sobre sus derechos, incluyendo la asistencia que pueden recibir por parte de las instituciones responsables de proveer los servicios a través de las rutas de atención de VBG.

3. Sensibilizar al personal y a las comunidades participantes de proyectos o programas de las entidades SNU/ organizaciones sobre el IA CBCM

- a. Realizar sensibilización y capacitación al personal del SNU, personal asociado y comunidades acerca del IA CBCM, esto es necesario para que el IA CBCM cumpla con el objetivo de recibir y remitir casos o sospechas de EAS de una manera eficaz, segura y confidencial. Los procesos de sensibilización y capacitación deben considerar un enfoque diferencial y de género que se adecúe a los requerimientos que supone el trabajo con las diferentes personas que participen, bien sea niñas, niños adolescentes, mujeres, personas LGBTI, personas con discapacidad o personas con pertenencia étnica.

4. Monitoreo, evaluación y ajustes al IA CBCM

- a. El IA CBCM tiene que ser evaluado regularmente, revisando si el mecanismo recibe quejas de casos o sospechas de EAS, qué tipo de quejas son recibidas, cuáles son las necesidades de las personas víctimas/sobrevivientes y si las comunidades se sienten seguras y cómodas de reportar, entre otros factores.

CERO | FRENTE A LA
EXPLORACIÓN
Y EL ABUSO SEXUAL

²⁴ Los mecanismos de queja pueden ser los mecanismos individuales de una entidad SNU/organización o mecanismos compartidos entre varias entidades SNU/organizaciones.

Procedimientos de Operación Estándar

Task Force PEAS

Anexo.2.

Protocolo para la asistencia de personas víctimas/sobrevivientes de EAS desde un enfoque centrado en las víctimas/sobrevivientes. *En proceso de validación y revisión por parte del Task Force de PEAS y el Subgrupo/Subsector VBG. Será incluido una vez se cuente con la versión final.*

Anexo. 3. Formato de consentimiento informado para la remisión de personas víctimas/sobrevivientes de explotación y abuso sexual (EAS) a servicios de asistencia violencias basadas en género (VBG)²⁵

Se deberá leer este documento a la persona víctima/sobreviviente, indicándole que puede seleccionar cualquiera o ninguna de las opciones que se presentarán a continuación.

Yo, _____ (nombre y apellidos de la persona víctima/sobreviviente), identificada con documento de identidad tipo _____ número _____, expedido en _____, autorizo a _____ (nombre de su entidad SNU/organización) para que comparta información estrictamente necesaria acerca del incidente que les he notificado, según se explica a continuación:

Entiendo que al otorgar mi autorización al pie de este documento, estoy dando a (nombre de su entidad SNU/organización) _____ permiso para compartir solo la información necesaria de mi caso con base en lo que he narrado sobre el incidente ocurrido, de manera que pueda recibir asistencia para mis necesidades de seguridad, salud, psicosociales, legales o materiales.

Información de la persona sobreviviente					
Teléfono de contacto:			Edad		
Sexo:	Mujer	Hombre	Intersexual (sólo marque esta casilla cuando la persona se autoidentifique de esta manera)	No registra	
Género:	Femenino	Masculino	Identidad de Género	Transgénero	
Pertenencia étnica:	Afrodescendiente	Palenquera	Raizal	Negra	ROM o Gitana
	Ninguna	No sabe/ No responde	Indígena ¿Qué Pueblo?		

Entiendo que la información compartida se tratará de manera confidencial y respetuosa, y solo se compartirá cuando sea necesario para prestarme la asistencia que he solicitado. Entiendo que compartir esta información significa que alguna persona de las organizaciones o servicios (marcados en las casillas) podrá comunicarse conmigo. Tengo el derecho de cambiar de opinión en cualquier momento con respecto a compartir la información total o parcialmente respecto de los servicios señalados. Desearía que la

²⁵ Este documento ha sido elaborado con base en los formatos de consentimiento informado para compartir la información del Manejo de Casos VBG de la Unidad de Protección con Base Comunitaria de ACNUR (2019) y el Formulario de consentimiento informado para la gestión de casos de UNFPA (2019).

Procedimientos de Operación Estándar

Task Force PEAS

información sea compartida a los siguientes servicios (Marque todas las casillas que correspondan, y especifique el nombre, agencia, institución u organización que corresponda):

	Servicios requeridos por la persona víctima/sobreviviente	Nombre de la institución/organización, nombres y datos de contacto de la persona que recibe la remisión
<input type="checkbox"/>	Se remite el caso a un servicio de gestión de casos	
	Servicios psicosociales	
<input type="checkbox"/>	Servicios médicos o de salud	
<input type="checkbox"/>	Servicios de Justicia o Seguridad	
<input type="checkbox"/>	Servicios de protección	
<input type="checkbox"/>	Albergue/refugio	
<input type="checkbox"/>	Alimentación	
<input type="checkbox"/>	Otro	

Cualquier información que se intercambie no será específicamente acerca de mí o del incidente. No será posible que alguien me identifique basándose en la información que se intercambie. Entiendo que la información compartida será tratada en forma confidencial y respetuosa.

Pregunta a la persona sobreviviente y marca con una X:

Consentimiento SI NO

Nombre y Apellido	
Firma (si es presencial)	
Nombre y Apellido de el/la funcionario/a o Punto focal PEAS – entidad SNU que realiza la remisión	
Firma (si es presencial)	
Fecha	

Procedimientos de Operación Estándar

Task Force PEAS

Anexo. 4. Formato de asentimiento informado para la remisión de niños, niñas y adolescentes víctimas/sobrevivientes de explotación y abuso sexual (EAS) a servicios de asistencia de violencias basadas en género VBG²⁶.

Antes de iniciar la conversación, asegúrese de completar el proceso de consentimiento informado o, asentimiento informado, con el/la niño, niña o adolescente (y padre/madre/cuidador(a) cuando sea necesario). Tendrá que proporcionarles información sobre los servicios de asistencia, cómo se utilizará/guardará la información obtenida, la confidencialidad y los posibles riesgos de participar. En el siguiente párrafo encontrará una sugerencia de texto:

¡Hola! Me llamo _____ y trabajo para [Nombre de la organización/entidad]. Supimos que tal vez necesites una ayuda adicional. Yo estoy aquí para hablar contigo [y tu familia] acerca de lo que está pasando. Lo que estaremos conversando hoy no se compartirá ni con tus amigos/amigas, ni con tus personas cercanas, quedará solo entre nosotr@s. Junt@s decidiremos cuáles son las cosas principales por las cuales tú [y tu familia] necesitarían ayuda y elaboraremos un plan para darles asistencia. No compartiré ninguna información acerca de ti o de tu familia sin tu permiso, a menos de que considere que estás en una situación de peligro inmediato. Más adelante, podría necesitar solicitar la ayuda de alguien. Mi entidad SNU/organización guardará alguna información que me diste para ayudarnos a mantener un registro de los problemas que enfrentan niños, niñas y adolescentes como tú en el lugar donde están viviendo. Tu nombre y datos personales se mantendrán siempre privados. Tu participación es siempre voluntaria; es decir, depende de ti. Puedes hacer preguntas en cualquier momento, ahora y en el futuro. También puedes decidir en cualquier momento parar y no habrá ninguna consecuencia negativa para ti o tu familia.

¿Te ha quedado claro lo que te he explicado y lo que vamos a hacer hoy? Sí No

¿Estás de acuerdo en participar de esta conversación? Sí No

Nombre del/la niño, niña adolescente _____ Edad _____

Firma del/la niño, niña adolescente _____

Si es menor a 15 años, el padre/la madre o un/a cuidador(a) o acudiente, que no sea la causa de abusos, debe firmar también. Si este o esta no se encuentra presente (por ejemplo, en el caso de un niño, niña no acompañada/o), es posible proceder sin el consentimiento del/la padre/madre/cuidador(a) a condición de tomar nota de esto y asegurarse de que el niño, niña o adolescente pueda comprender la situación.

Nombre y apellido del/la Cuidador/a	
Firma (si es presencial)	
Relación/parentesco con el/la niño, niña, adolescente	
Nombre y apellido	

²⁶ Este documento ha sido elaborado por ACNUR como parte del trabajo que realiza la Unidad de Protección con Base Comunitaria (2019).

Recuerde que los casos de niños, niñas y adolescentes deben ser referidos de forma inmediata a las autoridades colombianas (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF – para la asistencia en protección; centro de salud más cercano para la asistencia en salud y a la Fiscalía para el acceso a la justicia).

Procedimientos de Operación Estándar

Task Force PEAS

Punto Focal PEAS o funcionario/a responsable del proceso ²⁷	
Entidad SNU/organización	
Firma (si es presencial)	
Fecha	



TOLERANCIA
CERO | FRENTE A LA
EXPLORACIÓN
Y EL ABUSO SEXUAL

²⁷ Confirmando que se ha seguido el proceso de consentimiento informado y que el/la niño, niña, adolescente (y su padre/madre/cuidador/a) ha dado su consentimiento libremente.

Anexo. 5. Formato confidencial de derivación interagencial de casos o sospechas de Explotación y Abuso Sexual (EAS)²⁸

Recomendaciones para el uso de este formato:

a. Debe ser utilizado únicamente en los casos o sospechas de EAS:

- Que son conocidos por una agencia/organización distinta a la agencia/organización a la cual pertenece el presunto perpetrador ([numeral 7.2](#)).
- Cuyo presunto perpetrador hace parte del personal de una organización asociada con varias entidades SNU ([numeral 7.3](#)).

b. Objetivo: Informar el caso o sospecha de EAS a el/la punto focal PEAS de la agencia implicada o a la que corresponde el caso y asimismo a el/la Coordinador/a PEAS o, en su ausencia, a la persona que el Task Force PEAS haya delegado para tal fin.

- **Debe ser remitido únicamente a través de correo electrónico y protegido con una contraseña.**

c. Durante el proceso de reporte:

- Mantenga una actitud receptiva y escuche atentamente a la persona. Mencione que toda la información proporcionada en el reporte es confidencial.
- Deje constancia clara del reporte que realiza la persona utilizando las palabras de esta.
- Antes de elaborar el reporte escrito, tómese el tiempo para comprobar con la persona que usted ha comprendido todo lo que le ha manifestado.
- Realice una lectura o permita que la persona lea lo que usted ha escrito. Si la persona que reporta el caso presenta alguna dificultad para leer, lea el texto en voz alta y de manera clara para garantizar que lo que usted ha escrito corresponde a lo que la persona reportó. Igualmente, pregúntele si está de acuerdo con este texto y de ser necesario realice las correcciones pertinentes.

Reporte del caso o sospecha por (organización, comunidad, persona víctima/sobreviviente, familiar, persona sin vínculo familiar con la víctima/sobreviviente, etc.):

Datos de contacto (teléfono, correo, dirección):

Fecha de recolección de información:

La persona víctima/sobreviviente dio su consentimiento para enviar este formato de reporte:

No Sí

1. Información sobre la persona víctima/sobreviviente:

Nombre: _____

²⁸ Este formato ha sido adaptado partiendo del formulario de reporte para casos o sospechas de EAS elaborado por ACNUR Colombia y del modelo de formulario de remisión de denuncias del Comité Permanente entre Organismos (explotación y abusos sexuales) de la [Guía de mejores prácticas. Mecanismos interinstitucionales de denuncia comunitaria elaborada por el IASC \(Anexo 4. Página 106, 2016\)](#).

En caso de afirmar que quiere ser contada, ¿Cómo prefiere ser contactada la persona que reporta?(teléfono/correo etc.):

Otra información que se considere relevante: _____

3. Información sobre presunta/s persona/s responsable/s: ¿Quién(es) están/estuvieron involucrad@/s en el (los) posible(s) acto(s) de explotación o abuso sexual? (Diligenciar únicamente los ítems sobre los que tiene información y no establecer contacto con la/s persona/s presuntamente responsable/s)

Nombre y apellido: _____

Organización y cargo: _____

Sexo: _____

Relación con el/la persona que reporta: _____

Datos de contacto(solo si se tienen): _____

4. Apoyo a la persona víctima/sobreviviente. Se ha informado acerca de los siguientes servicios disponibles:

Servicios de salud: No Sí

Servicios salud sexual y reproductiva: No Sí

Servicios de acompañamiento psicosocial: No Sí

Servicios de asistencia/apoyo legal: No Sí

Servicios de protección: No Sí

Solicita apoyo para recibir servicios (médicos, psicosociales, legales, de protección, alojamiento temporal, asistencia alimentaria, apoyo material, entre otros): No Sí

La persona ha sido remitida a alguno de estos servicios (servicio de gestión de casos, médicos, psicosociales, legales, de protección, alojamiento temporal, asistencia alimentaria, apoyo material, entre otros): No Sí

Especifique las acciones acordadas y los servicios a los que ha realizado remisiones: _____

Procedimientos de Operación Estándar

Task Force PEAS

--

La persona que reporta ha sido informada sobre el proceso de investigación del caso, igualmente se debe indicar que la entidad SNU que está implicada puede informar posteriormente otros detalles sobre este proceso cuando se estime pertinente.

(tiempos, seguimiento a su caso etc.): No Sí

La persona que reporta va a recibir información sobre el proceso por parte de la entidad SNU/organización	
Derivado por Nombre y Apellidos Punto focal PEAS o funcionario/a entidad SNU/organización	
Derivado a Nombre y apellidos Punto Focal PEAS o funcionario/a Entidad SNU/organización	

TOLERANCIA
CERO | FRENTE A LA
EXPLORACIÓN
Y EL ABUSO SEXUAL