**Red de PEAS de Guatemala**

**Procedimientos operativos estándar (SOP) interinstitucionales para denuncias y asistencia a víctimas INTERINOS[[1]](#footnote-1)\***

**Julio de 2022**

**Para obtener más información sobre la Red de PEAS de Guatemala, consulte el Dashboard global del Comité Permanente entre Agencias (IASC):** [**https://PEAS.interagencystandingcommittee.org/location/latin-america-and-caribbean/guatemala**](https://PEAS.interagencystandingcommittee.org/location/latin-america-and-caribbean/guatemala)

**Índice**

[1. Introducción 2](#_Toc116542173)

[2. Principios y prácticas 3](#_Toc116542174)

[3. Funciones y responsabilidades 5](#_Toc116542175)

[4. CBCM del UNCT Guatemala 7](#_Toc116542176)

[4.i. Recepción de denuncias 9](#_Toc116542177)

[4.i.a. La línea directa de la ONU en Guatemala 11](#_Toc116542178)

[4.ii. Tramitación y remisión de denuncias 13](#_Toc116542179)

[5. Estrategia de asistencia a las víctimas del UNCT Guatemala 14](#_Toc116542180)

[5.i. Tipos de asistencia a las víctimas 17](#_Toc116542181)

[5.ii. Remisión para la asistencia a las víctimas 19](#_Toc116542182)

[5.iii. Consideraciones especiales para los niños 20](#_Toc116542183)

[5.iv. Otras consideraciones 21](#_Toc116542184)

[6. Anexos 23](#_Toc116542185)

[Anexo A. Abreviaturas 23](#_Toc116542186)

[Anexo B. Definiciones 24](#_Toc116542187)

[Anexo C. Formulario de notificación de incidentes (IRF) 26](#_Toc116542188)

[Anexo D. Plantilla. Lista de puntos focales de PEAS, ORI y CO 28](#_Toc116542189)

[Anexo E. Tabla de información anonimizada para fines de notificación 29](#_Toc116542190)

[Anexo F. "Fuentes de financiación. Asistencia y apoyo a las víctimas de explotación y abuso sexual por parte de personal de las Naciones Unidas y personal relacionado" (OVRA, 2021) 31](#_Toc116542191)

# Introducción

1. Estos Procedimientos Operativos Estándar (SOP) de PEAS están diseñados para esbozar las acciones que se deben tomar en el caso de una presunta explotación y abuso sexual (EAS) sea cometida por personal de la ONU y personal asociada a la ONU o por un socio implementador contra un miembro de la comunidad beneficiaria del Sistema de las Naciones Unidas en Guatemala.[[2]](#footnote-2) EAS cometida por agentes no afiliados a la ONU y el acoso sexual de los miembros del personal en el lugar de trabajo[[3]](#footnote-3) no se incluyen en el ámbito de estos SOP.

2. Los SOP del Equipo de las Naciones Unidas en Guatemala (UNCT) buscan fomentar la responsabilidad colectiva en la presentación de informes y la respuesta a las EAS. El objetivo es garantizar que todas las denuncias de EAS lleguen a la entidad de la ONU adecuada para su investigación, asistencia y seguimiento; no decirles cómo llevar a cabo sus obligaciones, que están definidas por las normas y reglamentos de su propia agencia, fondo y programa. Por ello, los SOP están diseñados para asegurar coherencia en la presentación de denuncias, el registro y la remisión para investigación, mejorar la rendición de cuentas en todo el sistema y garantizar una asistencia robusta a las víctimas. No sustituyen a los procedimientos o mecanismos internos de trámite de denuncias existentes en las entidades y la responsabilidad final de abordar los reportes de EAS recae en la agencia correspondiente. **Son provisionales y serán sustituidos por los SOP globales de todo el sistema de las Naciones Unidas una vez que se implemente el formulario electrónico de notificación de incidentes (eIRF).**

*La responsabilidad final de atender la queja y dar seguimiento recae en el organismo en cuestión, mientras que la aplicación de los SOP es supervisada por los (co)presidentes de la Red de PEAS bajo la dirección del CR/CH.*

*---Marco de gestión y rendición de cuentas del sistema de coordinadores residentes y de desarrollo de la ONU (septiembre de 2021).*

3. Estos SOP se aplicarán a partir de la fecha de aprobación por parte del UNCT a todas las agencias, fondos y programas de la ONU (AFP) y sus organizaciones asociadas en Guatemala.

4. Este documento consta de tres partes. En primer lugar, se exponen los principios y prácticas fundamentales ([sección 2](#_heading=h.30j0zll)), así como las roles y responsabilidades ([sección 3](#_heading=h.1fob9te)). En segundo lugar, se explica el funcionamiento del Mecanismo Comunitario de Reclamación (CBCM), incluido el de su línea telefónica interinstitucional ([sección 4](#_heading=h.2et92p0)). En tercer lugar, se delinea la estrategia de asistencia y apoyo a las víctimas de EAS ([sección 5](#_heading=h.1t3h5sf)).

# Principios y prácticas[[4]](#footnote-4)

5. Cuando una denuncia llega al Sistema de la ONU en Guatemala, todas las partes interesadas de estos SOP se comprometen a respetar los siguientes principios en todas las etapas del proceso, incluyendo la recepción, remisión e investigación de las denuncias, la asistencia a las víctimas, la presentación de informes y el seguimiento, de acuerdo con los procedimientos internos de la agencia en cuestión y con una perspectiva de edad, género y diversidad:

* **Enfoque centrado en la víctima.** Lasnecesidades y los derechos de las víctimas deben ser siempre una prioridad. Las víctimas/reclamante deben ser tratadas con dignidad y respeto, recibir información exhaustiva que les ayude a tomar su propia decisión y elegir el curso de acción que mejor se adapte a sus necesidades. Se ofrecerá asistencia a todas las víctimas de EAS, independientemente de la verificación de los hechos o del estado de cooperación con las investigaciones.
* **Notificación obligatoria[[5]](#footnote-5).** Todo el personal de la ONU y los socios de implementación tienen la obligación de informar sobre cualquier preocupación, duda o alegación de EAS, **de acuerdo con las políticas y procedimientos internos de sus organismos**. Si esta obligación entra en conflicto con el derecho de la víctima a elegir cómo de EAS abordar un incidente de EAS, dicho conflicto debe resolverse caso por caso, equilibrando tanto los derechos de la víctima/reclamante como la seguridad de la comunidad en general, y basándose en las políticas internas del organismo correspondiente. Si la denuncia de EAS se refiere a un menor de edad, puede ser necesario renunciar a la obligación del consentimiento informado para defender el interés superior del niño. Se debe consultar a UNICEF, teniendo en cuenta los procedimientos internos del organismo en cuestión.
* **Confidencialidad (El eIRF sustituirá a las cláusulas de confidencialidad y acceso a la información).** Toda la información relacionada con la EAS se mantendrá confidencial, se protegerán la información personal identificable (IPI) y la IPI de las víctimas/reclamantes se recopilarán y compartirán sólo con el consentimiento informado de la persona interesada. Cuando se conserven registros físicos, los documentos se almacenarán de forma segura para evitar su divulgación accidental. Las bases de datos o archivos electrónicos utilizados para registrar y seguir la información de los casos estarán codificados, con acceso restringido, en una unidad no compartida. La información confidencial -incluidos los nombres de todas las partes de una denuncia- será tratada con la máxima discreción por la persona que registre el reporte (funcionario receptor de información, ORI) y por cualquier otra persona que tenga acceso a esta información en función de su cargo y responsabilidad en la gestión y/o seguimiento de la reclamación de EAS, tal como se indica en estos SOP. Cuando se recibe una denuncia de EAE, el ORI enviará el (e)IRF al funcionario de validación (CO), que se encargará de remitir al órgano de investigación de la entidad. El Director de País de la AFP en cuestión, el Coordinador de PEAS y el Coordinador Residente (CR) no están en la lista de necesidad de conocimiento para recibir el (e)IRF, pero se compartirá la información anonimizada con ellos utilizando el formulario del [Anexo E](#_heading=h.z337ya).
* **No discriminación.** Todos los actores están obligados a tratar todas las denuncias sin discriminación por motivos de edad, situación económica o social, raza, estatus, discapacidad, nacionalidad, creencia u opinión política, género, orientación sexual, identidad de género o reputación. Debe prestarse un apoyo especial a los niños y a las personas con discapacidad para garantizar su capacidad de reportar con seguridad. Los reportes de los niños y de las personas con discapacidad deben tomarse en serio y no ser menospreciados por la edad o la discapacidad.
* **Accesibilidad.** Existen múltiples canales para que las víctimas/reclamantes y otras personas planteen denuncias y preocupaciones sobre posibles casos de EAS. La Red de PEAS – a través de los Puntos Focales PEAS de las agencias miembros del fondo común interinstitucional – informará a las comunidades sobre cómo denunciar la EAS. Para facilitar la denuncia y evitar la estigmatización, las denuncias anónimas recibirán el mismo trato que las no anónimas. Estos canales deben ser accesibles para todas las personas, incluidas las que corren un mayor riesgo (por ejemplo, niños y niñas, personas analfabetas o que no hablan las lenguas dominantes, personas con discapacidades físicas o mentales o con restricciones de movimiento). Deben estar disponibles opciones para ser utilizadas por el mayor número posible de personas en zonas con operaciones humanitarias y de otro tipo, y las comunidades deben ser informadas de sus derechos y de cómo denunciar la EAS.

Los esfuerzos dirigidos a eliminar las barreras que puedan ser específicas para mujeres, hombres, niñas y niños, así como para personas LGBTQI, trabajadores migrantes y personas solicitantes de asilo y refugiadas, garantizarán que los mecanismos sean accesibles para todos. Esto puede incluir opciones para que las víctimas hablen con alguien de su género preferido y en su idioma preferido. Los esfuerzos de divulgación, que articulan claramente la gama de canales que existen para recibir denuncias de manera confidencial, deben ser comunicados ampliamente.

* **No hacer daño.** La seguridad de la víctima será siempre una consideración primordial. Todas las acciones que se lleven a cabo en el marco de estos SOP tendrán en cuenta los riesgos potenciales para todas las partes, incorporarán formas de prevenir lesiones y daños, y abordarán las posibles represalias a las víctimas/reclamantes. Es esencial que se lleve a cabo una evaluación de riesgos para cada víctima, y que se desarrolle un plan de seguridad/protección con base en las necesidades individualizadas (véase la [sección 5.ii](#_heading=h.2s8eyo1)).
* **Transparencia (El eIRF sustituirá a las cláusulas de confidencialidad y acceso a la información).** Al recibir una denuncia de EAS, la entidad correspondiente debe compartir un registro de denuncia anonimizado ([Anexo E](#_heading=h.4i7ojhp)) con el Coordinador de PEAS, el Punto Focal de los Derechos de las Víctimas del UNCT y el CR[[6]](#footnote-6), para su supervisión y para cualquier posible seguimiento futuro[[7]](#footnote-7). Se debe hacer todo lo posible para garantizar que los datos estén disponibles en múltiples formatos para asegurar la accesibilidad, independientemente de la edad, los roles de género, la alfabetización, el idioma hablado o la discapacidad. Los agentes deben comunicarse con la víctima para todo lo relacionado con sus casos y obtener su consentimiento informado sobre todos los procesos, ya sean legales, del estado de salud, pruebas médicas e intervenciones que deban realizarse. Los agentes deben adaptar la información a la edad y formas de comprensión de las víctimas.
* **Rendición de cuentas (El eIRF sustituirá a las cláusulas de confidencialidad y acceso a la información).** Se educará a los miembros de la comunidad acerca de sus derechos, incluyendo su derecho a hacer y retirar denuncias. Se mantendrá informadas a las víctimas/reclamantes sobre los pasos siguientes, incluida la investigación y la remisión a los servicios de violencia de género (GBV) y de protección de la infancia, y se les proporcionará información sobre cualquier obligación por parte de los proveedores de servicios de denunciar el incidente a las autoridades. Es importante tener en cuenta que, si el reclamante retira una denuncia, esto puede limitar la posibilidad de que la ONU y/o las autoridades nacionales responsabilicen a los presuntos autores de EAS por sus actos. La ONU sigue teniendo la obligación de investigar el asunto denunciado.
* **Interés superior del niño.** Losprincipios y prácticas anteriores también se aplican a niños, incluido el derecho a participar en las decisiones que les afecten según el enfoque centrado en la víctima. Si se toma una decisión en nombre de un niño, el interés superior del niño será el factor primordial[[8]](#footnote-8) (véase la [sección 5.iii](#_heading=h.17dp8vu)).

# Funciones y responsabilidades

6. La cooperación entre todas las organizaciones pertinentes del sistema de la ONU es necesaria para prevenir y responder a la EAS, de acuerdo con sus respectivas funciones en la prestación de asistencia a las víctimas de la EAS, como se indica en el cuadro siguiente. También es esencial reforzar el compromiso y la cooperación con las autoridades nacionales, las comunidades y las organizaciones y actores de la sociedad civil, incluidas las instituciones nacionales de derechos humanos[[9]](#footnote-9), los proveedores de servicios y los actores humanitarios.

|  |  |
| --- | --- |
| **Coordinador Residente/Coordinador Humanitario (RC/HC)** | El CR/CH tiene la responsabilidad en todo el sistema de desarrollar estrategias colectivas de EAS y mecanismos de denuncia, coordinar la respuesta interinstitucional a las denuncias de EAS y garantizar que las víctimas de EAS tengan acceso a una asistencia adecuada inmediatamente y a largo plazo. El HC/RC es el responsable último de garantizar la aplicación de los planes de acción de EAS.[[10]](#footnote-10) |
| **Equipo de las Naciones Unidas en el país (UNCT)** | Responsable de supervisar la aplicación de la estrategia y el plan de acción colectivos de PEAS en Guatemala, incluida la estrategia de ayuda y apoyo a las víctimas de EAS y de violencia de género (GBV). |
| **Equipo humanitario de país (HCT)** | Responsable de un mecanismo y un enfoque colectivo de PEAS como parte de la respuesta humanitaria global.[[11]](#footnote-11) |
| **Red de PEAS** | Responsable de supervisar que toda denuncia recibida se remita y se haga un seguimiento por parte de la organización interesada. La Red de PEAS también tiene la responsabilidad de garantizar la existencia de mecanismos de asistencia a las víctimas, que utilicen los servicios vías de remisión existentes de GBV y de protección de la infancia, para evitar la creación de estructuras de servicios paralelas específicas para la EAS. Esto incluye el mapeo de los proveedores locales de asistencia y servicios para las víctimas de EAS, así como el seguimiento de las lagunas en la cobertura de la asistencia y la colaboración con los actores pertinentes para movilizar recursos. La Red de PEAS debe garantizar que todos los ORI y los puntos focales de PEAS reciban formación sobre los procedimientos para remitir de forma segura y confidencial las denuncias para su investigación y las víctimas para su asistencia. |
| **Coordinador de PEAS** | Coordina la Red de PEAS para apoyar la aplicación de la estrategia, el plan de acción y los compromisos de PEAS, y apoya el fortalecimiento de los enfoques comunes de prevención y respuesta a la EAS, incluida la asistencia a las víctimas. Prepara un informe anual sobre los datos anónimos de EAS. El Coordinador de PEAS es responsable de garantizar una coordinación eficaz con las vías de remisión existentes de GBV y la protección de la infancia en la prestación de asistencia a las víctimas de la EAS, y de supervisar la formación de todos los miembros de la Red de PEAS. |
| **Punto focal de los derechos de las víctimas** | El Punto Focal para los Derechos de las Víctimas tiene una función a nivel de todo el sistema para controlar, supervisar y coordinar la visión estratégica de la asistencia y el apoyo a las víctimas. Proporciona apoyo y asesoramiento en materia de políticas a las organizaciones pertinentes del sistema de la ONU y a los mecanismos de coordinación con responsabilidades en la prestación de asistencia y apoyo a las víctimas. |
| **Puntos focales de PEAS** | Los puntos focales del PEAS son personal superior designado por cada organización como miembros de la Red de PEAS. Cada AFP que forma parte de la Red de PEAS debe tener un punto focal del PEAS principal y alternativo para cumplir las funciones y responsabilidades. En caso de cambio de personal, cada organismo es responsable de designar un nuevo punto focal e informar al Coordinador de PEAS.Los puntos focales de PEAS deben participar activamente en las actividades de la Red de PEAS, supervisar e informar sobre los avances, movilizar recursos para PEAS y apoyar la coordinación. |
| **ORI** | Se encargan de recibir y remitir las posibles quejas de EAS al CO de la organización correspondiente para que tome medidas, a través de los diferentes puntos de entrada al CBCM. |
| **CO** | El CO del organismo en cuestión es responsable de recibir la denuncia de EAS remitida (utilizando el formulario (e)IRF) del ORI y de remitirla al órgano de investigación de la entidad para que actúe, incluyendo la investigación y la asistencia a la víctima, de acuerdo con los procedimientos organizativos internos. |
| **AFPs de la ONU** | La organización que emplea al presunto autor tiene la responsabilidad final de abordar la denuncia, incluyendo asistencia a la víctima. La AFP también debe proporcionar información actualizada a la Red de PEAS sobre el estado de todos los casos remitidos.UNICEF se encarga de asesorar sobre la prestación de asistencia a los niños víctimas de EAS, mientras que OACNUDH y UNFPA se encargan de asesorar sobre el apoyo y la asistencia a las víctimas basada en los derechos. |
| **Grupo interagencial de comunicación (GICI)** | En colaboración con la Red de PEAS, GICI pondrá en marcha una estrategia de comunicación para sensibilizar al personal de la ONU y a los socios implementadores sobre la tolerancia cero, así como para informar a las comunidades y a los beneficiarios sobre sus derechos de asistencia y los canales de denuncia disponibles para permitir y facilitar cualquier denuncia de EAS. |

Fuente: Basado en los [*Procedimientos Operativos Estándar (SOP) mundiales sobre la cooperación interinstitucional en los mecanismos de denuncia de base comunitaria*](https://interagencystandingcommittee.org/system/files/psea-global_standard_operating_procedures_june_2016.pdf) (IASC, 2016) el [*Protocolo de las Naciones Unidas sobre la prestación de asistencia a las víctimas de la explotación y los abusos sexuales*](https://www.un.org/en/pdfs/UN%20Victim%20Assistance%20Protocol_English_Final.pdf)(2019)

# CBCM del UNCT Guatemala

7. El CBCM interinstitucional conecta y consolida los Mecanismos de Reclamación y Retroalimentación (CFM) existentes de las agencias en un sistema interinstitucional. En consecuencia, cualquier víctima/testigo puede acudir a cualquier vía de información con una denuncia sobre cualquier entidad, sabiendo que la denuncia llegará a la entidad de la ONU apropiada para su investigación y seguimiento.

|  |  |
| --- | --- |
| 8. En el contexto de un CBCM interinstitucional, el trámite de las denuncias se produce a través de las vías de remisión acordadas para las denuncias y los servicios de asistencia a las víctimas. Vincular los distintos CFM, es decir, contar con el acuerdo de todas las partes interesadas sobre cómo remitir las denuncias a la unidad adecuada del organismo correspondiente, es lo que hace que el CBCM "interinstitucional".  | **Seis pasos para establecer un CBCM**[[12]](#footnote-12) |
|  |

9. El CBCM del UNCT Guatemala requiere que cada AFP designe un punto focal de PEAS principal y alternativo, si aún no lo han hecho. Asimismo, todas las agencias con presencia en el terreno (las AFP que participan en el fondo interinstitucional del CBCM), así como sus socios implementadores, deben nombrar un punto focal de CBCM sobre el terreno en cada ubicación de la oficina de campo, de acuerdo con sus políticas y procedimientos internos.[[13]](#footnote-13)

10. Los nombres y la información de contacto de los puntos focales de PEAS, los ORI, los CO y los puntos focales de los socios implementadores deben difundirse a la Red de PEAS y a todos los miembros del UNCT/HCT, para facilitar la coordinación. La Red de PEAS debe actualizar periódicamente esta lista y puede compartirla con el UNDSS ([Anexo D](#_heading=h.2xcytpi)).

11. En Guatemala, la página web del equipo de país incluirá un micrositio creado por la Sede para someter quejas de EAS de manera confidencial. El manejo del contenido se hará por parte de los oficiales de la OCR y del equipo interagencial de PEAS que designará el CR. Las preocupaciones y quejas de EAS pueden ser reportadas a través de los siguientes puntos de entrada:[[14]](#footnote-14)

* Línea directa de PEAS de la ONU Guatemala gestionada por operador(es) supervisado(s) por el PMA (véase la [sección 4.i.a](#_heading=h.tyjcwt)).
* El correo electrónico de PEAS de ONU Guatemala supervisado por el Coordinador de PEAS (Guatemala-PEAS@un.org).
* Los ORI que reciben reportes de EAS ([véase el Anexo D](#_heading=h.2jxsxqh)).
* Los CFM de las agencias.

12. Independientemente del punto de entrada, el miembro del personal que reciba la denuncia de EAS debe asegurarse de que se llene el Formulario de Notificación de Incidentes (IRF) –en versión online u offline– (véase [el Anexo C](#_heading=h.44sinio))[[15]](#footnote-15). **Una vez completado el (e)IRF, será remitido por el ORI al CO de la agencia en cuestión y de ahí directamente al órgano de investigación de la entidad.** Además, la información anonimizada de los presuntos casos *podría* compartirse con el Coordinador de PEAS, el Punto Focal de los Derechos de las Víctimas, el Director de País y el Punto Focal de PEAS de la agencia correspondiente, en línea con las regulaciones internas de la agencia correspondiente (véase el [Anexo E](#_heading=h.1ci93xb)). Estos procedimientos paso a paso para la recepción, remisión e investigación de los casos de EAS se ilustran en la figura siguiente. **(El eIRF sustituirá a las cláusulas de confidencialidad y acceso a la información.)**

13. La Red de PEAS se asegurará de que todos los miembros del personal de los puntos de entrada de la CBCM reciban formación en materia de PEAS, GBV, asistencia a las víctimas y confidencialidad de los datos; y que comprendan los pasos de remisión establecidos en estos SOP. Las AFP son responsables de solicitar esta formación en caso de cambio de personal asignado como ORI y/o puntos focales de PEAS. La Red de PEAS trabajará de la mano con el grupo interagencial de comunicación (GICI) para crear materiales de divulgación en formatos accesibles y una estrategia de comunicación del CBCM.

14. Las actividades relacionadas con el CBCM requieren una financiación continua, entre otros para la coordinación, la gestión del sistema de CBCM y la prevención y sensibilización. Los gastos pueden estar relacionados con las necesidades de contratación de personal, mantenimiento de los canales de información, realización de eventos de formación, producción de materiales de comunicación, organización de campañas, prestación de asistencia a las víctimas si los proveedores de servicios existentes no ofrecen los servicios necesarios[[16]](#footnote-16).

15. Las opciones para financiar el CBCM interinstitucional incluyen:

* **Presupuesto programático.** Incluir una línea presupuestaria estándar para PEAS/CBCM en el HRP (Plan de Respuesta Humanitaria 2021-2022, Objetivo 1.5, y en los HRP posteriores, con la finalidad de que se construirá progresivamente como un fondo común de país). Además, el fondo de investigaciones de OCHA puede proporcionar subvenciones rápidas a las organizaciones para reembolsar los costos derivados de la investigación de casos de EAS, incluido el costo de la contratación de investigadores[[17]](#footnote-17).
* **Preparto de gastos entre el UNCT.** Esto podría incluir los compromisos de la AFP para asignar fondos, por ejemplo, como parte de la elaboración del Plan de Trabajo de la Red de PEAS y la asignación de los organismos principales a las actividades. El UNCT ha optado por seguir esta vía en la fase inicial de creación de su CBCM a partir de abril de 2022[[18]](#footnote-18) .
* **Financiación de los donantes.** Las AFP pueden abogar por la financiación de los donantes para CFM especialmente eficaces a través de donantes que tienen un interés particular en la PEAS. Los donantes pueden vincular el cumplimiento de la PEAS con la financiación de los proyectos (financiación de los donantes condicionada a la PEAS).

16. Las opciones para cubrir los costos de asistencia y servicios a las víctimas y supervivientes de la EAS incluyen (véase el Anexo F):

* **Financiación de servicios de GBV.** El coste de la financiación de los servicios de apoyo a víctimas de EAS puede ser asumido por el subgrupo temático de violencia de género y la financiación sostenible "a la CBCM" puede ser entregada a través de los canales de financiación existentes o nuevos.
* **Fondo fiduciario para las víctimas.** El Fondo Fiduciario de apoyo a víctimas de EAS proporciona financiación a los servicios especializados (atención médica, servicios jurídicos y apoyo psicosocial, etcétera) que prestan asistencia y apoyo a los reclamantes, a las víctimas y a los niños nacidos a causa de EAS, y para subsanar las carencias de servicios en la prestación de asistencia y apoyo.

## 4.i. Recepción de denuncias

17. Las denuncias de EAS pueden presentarse por escrito o verbalmente[[19]](#footnote-19) a través de cualquier punto de entrada del CBCM. Si bien los miembros de la comunidad tienen derecho a decidir si denuncian EAS, el personal y los socios implementadores tienen la obligación de denunciar las preocupaciones o sospechas de EAS utilizando el sistema de denuncias interno de su AFP.[[20]](#footnote-20)

18. El personal que recibe la denuncia –el ORI– debe respetar los deseos, los derechos y la dignidad de la víctima/reclamante. También es importante establecer un entorno respetuoso y que empodera a la víctima/reclamante. El ORI es un tomador de datos; nada más. Transmite la información al funcionario encargado de la compensación, de acuerdo con las normas y procedimientos internos de cada entidad. La regla general es hacer llegar la información al departamento de inspección de la manera más eficiente posible.

19. El proceso de recepción de denuncias depende del punto de entrada utilizado:

* **Línea directa de PEAS de la ONU Guatemala.** El operador de PEAS recibe la llamada y completa el IRF (véase la [sección 4.i.a](#_heading=h.tyjcwt) para más información). El proceso de remisión a la agencia correspondiente se explica en la [sección 4.ii](#_heading=h.3dy6vkm).
* **Correo electrónico de PEAS de la ONU Guatemala.** El Coordinador de PEAS informa al punto focal de PEAS de la agencia correspondiente, quien se pone en contacto con la víctima/reclamante para llenar el IRF. Si la alegación denunciada no contiene la información de la Agencia, la queja se transmitirá al Punto Focal de los Derechos de las Víctimas, que podría llenar el (e)IRF. En este último caso, el formulario pasará a la (Oficina de Servicios de Supervisión Interna) OSSI y la información anonimizada se compartirá con el Coordinador de PEAS y el CR utilizando el formulario del [Anexo E](#_heading=h.z337ya) (véase el párrafo 30).
* **ORI sobre el terreno.** Los ORI sobre el terreno recibirán las quejas y completarán el IRF en persona, independientemente de si estén empleados por la agencia en cuestión o por otra. El proceso de remisión al organismo en cuestión se explica en la [sección 4.ii](#_heading=h.3dy6vkm).
* **CFM de las agencias.** Según lo determinado por la AFP correspondiente.

20. Independientemente de si la queja se reciba en persona, por teléfono o por cualquier otro medio, deben observarse los siguientes procedimientos:

* **Explicar el proceso y buscar consentimiento informado.** El ORI debe recibir la denuncia. Se requiere el consentimiento explícito e informado de la víctima/denunciante para proceder a registrar la denuncia y compartir la información de forma confidencial.

Si la víctima no ha dado su consentimiento para denunciar el incidente, puede haber circunstancias en las que el presunto incidente EAS tan grave o implique a un niño que se deba actuar de todos modos. En estos casos, se debe tener el máximo cuidado para proteger la identidad y la seguridad de todas las personas y entidades implicadas, por ejemplo, mediante medidas de mitigación y/o protección que se pondrán en marcha paralelamente al proceso de denuncia de EAS (véase la [sección 2](#_heading=h.30j0zll) sobre la notificación obligatoria).

* **Obtener la información básica del incidente y registrar la queja.** El ORI debe recabar la información pertinente del reclamante, pero no es su responsabilidad determinar si una denuncia es cierta o no o si hay información suficiente para una investigación. Todas las denuncias deben registrarse utilizando el formulario estándar del IRF ([Anexo C](#_heading=h.44sinio), sustituido por el eIRF una vez que sea desplegado). El formulario debe ser firmado y fechado por la persona que recibe la denuncia.
* **Proporcionar información sobre el proceso de reclamación.** El miembro del personal que completa el IRF debe proporcionar información inmediata al reclamante. La retroalimentación inmediata incluye información que informe al reclamante de lo que puede esperar y maneja las expectativas. **El ORI y el CO no deben pronunciarse sobre los plazos o procesos de la posible investigación, y lo que pueden y no pueden hacer las partes interesadas del CBCM en el país.**
* **Recabar el consentimiento para el contacto de seguimiento.** El miembro del personal que completa el IRF debe en cada caso individual identificar si la víctima/reclamante consiente en que se le contacte para el seguimiento y, en caso afirmativo, cómo y a qué hora y día de la semana.

22. La formación coordinada por la Red de PEAS para los ORI sobre el terreno abarcará todos los pasos del proceso de recepción de denuncias. Cualquier denuncia de EAS en la que el presunto autor no esté incluido en el ámbito de los SOP (no esté afiliado a la ONU o no esté afiliado a un socio implementador de la ONU) no deberá registrarse, pero el miembro del personal contactado deberá proporcionar información sobre las vías alternativas de denuncia a través de las autoridades nacionales correspondientes.

22. Una vez completado el proceso de recepción de la denuncia, el funcionario que la recibe denuncia debe asegurarse de que la acusación se remita al CO de la AFP empleadora del presunto autor para la asistencia a la víctima, la investigación y el seguimiento, de acuerdo con el proceso de remisión descrito en la [sección 4.ii](#_heading=h.3dy6vkm) de estos SOP. La información anónima de la denuncia también debe compartirse con el Coordinador de PEAS, el Punto Focal de los Derechos de las Víctimas, el CR, el Director de País y el punto focal de PEAS de la agencia en cuestión, usando el formato de [Anexo E](#_heading=h.z337ya) (véase párrafo 30)[[21]](#footnote-21). **El eIRF sustituirá a las cláusulas de confidencialidad y acceso a la información.**

### 4.i.a. La línea directa de la ONU en Guatemala

23. Uno de los puntos de entrada del CBCM del UNCT Guatemala es la línea de atención telefónica. Hasta principios de 2022, el PMA gestionaba una línea directa en Guatemala, operada por un miembro del personal del PMA que recibía las llamadas relacionadas con el PMA durante el horario laboral. La Red de PEAS y, posteriormente, el UNCT han aprobado el establecimiento de un mecanismo de financiación interinstitucional para transformar la línea de atención del PMA en una línea de atención interinstitucional para la gestión de crisis y desastres, que incluya inicialmente a las AFP con presencia sobre el terreno –FAO, OIM, OMS, PNUD, ACNUR, UNICEF, ONU MUJERES, PMA–, además de la OCR como coordinadora. Esta línea directa actuará como sistema de PEAS y de rendición de cuentas a las poblaciones afectadas (AAP). Es importante señalar que la línea directa actualmente no es accesible para las personas sordas o con problemas de audición, pero se anima a estas personas a que denuncien utilizando la dirección de correo electrónico dedicada, en persona en una oficina de la ONU o a través de un CFM de alguna agencia.

24. Cualquier SOP/directrices de PMA o del UNCT para la línea directa interinstitucional integrarán los "Procedimientos Operativos Estándar (SOP) de la línea directa para las llamadas relacionadas con la EAS". La gestión del Centro de Llamadas será realizada inicialmente por el PMA como miembro de la Red de PEAS bajo la supervisión de la OCR. **A medida que el Centro de Llamadas comience a funcionar y se recojan datos sobre las denuncias recibidas para mostrar las tendencias, se podría establecer un comité directivo conjunto como mecanismo de gobernanza. En ese momento, también se podría buscar la financiación de donantes, para el Centro de Llamadas y/o un Coordinador de PEAS a tiempo completo, lo que transformaría el mecanismo de financiación interinstitucional en un fondo común de país completo.**

25. La Red de PEAS coordinará la formación continua sobre PEAS y sobre los procedimientos de remisión de CBCM para el/los operador/es de la línea directa. **La estrategia de comunicación para difundir la línea directa y el CBCM será dirigida por el GICI junto con la Red de PEAS.**

|  |
| --- |
| **Responder a las llamadas** |
| "Gracias por llamar a la línea directa de la ONU en Guatemala. Llamar a esta línea es totalmente gratuito y las llamadas no se graban para garantizar su privacidad." "Este es \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, ¿cómo puedo ayudarle?"  |
| **Tipos de llamadas** |
| Las llamadas recibidas pueden pertenecer a cualquiera de las siguientes categorías: |
| **Acciones en caso de llamadas relacionadas con la EAS** |
| Si la llamada se refiere a un asunto nuevo que parece ser una queja o una infracción de los códigos de conducta de la ONU **que podría constituir EAS**, siga los pasos siguientes: * Agradezca a la persona que llama por su llamada.
* Pregunte si están llamando desde su número y si podemos devolverles la llamada en él. Si no es así, pida un número de contacto y pregunte a qué hora puede recibir la llamada.
* La ONU respeta la confidencialidad y no comparte información personal identificable con ninguna parte interna o externa.

El operador del Centro de Llamadas procede a completar el (e)IRF. |
| **Elementos que permiten identificar las llamadas relacionadas con la EAS** |
| * **Explotación sexual.** Cualquier abuso real o intento de posición de vulnerabilidad, poder diferencial o confianza, con fines sexuales, incluyendo, pero sin limitarse a ello, beneficiarse monetaria, social o políticamente de la explotación sexual de otra persona. Este término incluye actos como "sexo transaccional", "solicitud de sexo transaccional" y "relación de explotación".
* **Abuso sexual.** La intrusión física real o la amenaza de intrusión de naturaleza sexual, ya EAS por la fuerza o en condiciones desiguales o coercitivas. Este término incluye la "violación" y la "agresión sexual". Toda actividad sexual con un niño se considera abuso sexual.
 |

## 4.ii. Tramitación y remisión de denuncias

26. Una vez que se recibe una denuncia de EAS a través de cualquier punto de entrada del CBCM, el IRF debe ser completado por el ORI y referido al CO de la agencia en cuestión, quién lo remitirá para la asistencia a la víctima e investigación. Para una visualización resumida del proceso de remisión, véase el diagrama de flujo de la [sección 4](#_heading=h.2et92p0).

27. El ORI debe tratar cada queja de EAS recibida como un asunto de máxima prioridad. El ORI debe completar las siguientes remisiones y notificaciones conforme las reglas y procedimientos de su agencia:

* **Agencia correspondiente.** La denuncia (eIRF) debe remitirse directamente al CO de la entidad, que la transmitirá al órgano de investigación correspondiente, con sujeción a las normas y reglamentos internos. Algunas agencias permitirán que el ORI la transmita directamente al órgano de investigación. El objetivo es que la información llegue a la investigación lo antes posible. La información anónima utilizando el formato del [Anexo E](#_heading=h.z337ya) se compartirá con el Director de País de la agencia y con el Punto Focal de PSEA, si no es el CO.
* **Coordinador de PEAS.** Lainformación anonimizada utilizando el formato del [Anexo E](#_heading=h.4i7ojhp) se compartirá para la consolidación de las estadísticas y la rendición de cuentas (véase la [sección 6](#_heading=h.26in1rg) para más información).
* **Punto Focal de los Derechos de las Víctimas.** Secompartirá información anonimizada utilizando el formato del [Anexo E](#_heading=h.4i7ojhp) para permitir el apoyo en la remisión a servicios de asistencia a víctimas, en caso de que lo solicite el organismo en cuestión (véase la [sección 5](#_heading=h.1t3h5sf)).

28. Para facilitar estas remisiones, la Red de PEAS mantendrá un registro actualizado con la información de contacto del personal pertinente de cada agencia/organización miembro que haya respaldado estos SOP, incluido el CO y el punto focal de PEAS principal y alternativo de cada AFP ([Anexo D](#_heading=h.3whwml4)).

29. En el trámite y remisión de las reclamaciones de EAS se debe tener en cuenta lo siguiente, además de los principios expuestos en la [sección 2](#_heading=h.30j0zll) de este documento:

* **Confidencialidad.** Todas las denuncias deben tratarse con la máxima confidencialidad y sobre la base estricta de la necesidad de saber. Cuando la víctima/reclamante haya dado su consentimiento, toda la información del (e)IRF se compartirá con el CO y los órganos de investigación. Se puede compartir la información anónima con el Director de País y el punto focal de PEAS de la agencia correspondiente (si distinto del CO), el Punto Focal de los Derechos de las Víctimas, el CR y otras partes relevantes a efectos de asistencia a la víctima y de investigación, sujeto al funcionamiento interno y a las decisiones de la entidad de las Naciones Unidas en cuestión y a los SOP para todo el Sistema que se publicarán próximamente. Los nombres de todas las partes de una denuncia serán confidenciales y se protegerá la identidad del presunto responsable. **El eIRF sustituirá a las cláusulas de confidencialidad y acceso a la información.**
* **Registro.** Cada organismo debe mantener un registro detallado de la información recopilada sobre las denuncias de EAS de forma confidencial, ya EAS en línea o en un archivo físico con las salvaguardias necesarias, ya que puede utilizarse en una acción disciplinaria o legal posterior. Debe hacerse todo lo posible para garantizar la seguridad de dichos archivos.

30. Para apoyar la remisión segura, confidencial y eficiente de las denuncias de EAS entre organismos, se deben seguir los siguientes procedimientos:

* **Remisión de quejas dentro de la misma AFP.** El ORI debe remitirla al CO (punto focal de PEAS, órgano de investigación u otro) o informar directamente según los canales de información internos de la agencia.
* **Remisión de quejas a otra AFP**. El ORI/CO debe remitirla al punto focal de PEAS/CO de la organización del presunto autor para su seguimiento. Este procedimiento se aplica independientemente de que se desconozca la identidad de la víctima y/o del presunto autor.
* **Remisión de quejas a varias AFP.** Cuando la denuncia implique a personal de más de una AFP, el ORI/CO deberá remitir la denuncia a su propio órgano de investigación y/o a la OSSI de acuerdo con el procedimiento interno. El órgano de investigación se pondrá en contacto con los órganos de investigación de las respectivas entidades para su seguimiento.
* **Remisión de quejas relativas a una AFP desconocida o denuncias en el aire.** Si se desconoce la organización del presunto autor, o en el caso de un incidente de EAS que no identifique la organización del presunto autor, el ORI/CO deberá remitir la denuncia a su propio órgano de investigación y/o a la OSSI de acuerdo con el procedimiento interno en 24 horas.[[22]](#footnote-22)
* **Remisión de quejas relativas a un socio implementador.** El ORI/CO debe compartir información anónima ([Anexo E](#_heading=h.z337ya)) con el socio implementador –sin revelar la identidad del reclamante– lo más pronto posible, idealmente en un plazo de 24 horas. El ORI/CO también remitirá la denuncia al punto focal de PEAS/CO de la AFP asociada para seguimiento, en colaboración con el socio implementador. Cuando la organización en cuestión es socia de varias organizaciones de la ONU, la notificación se hará a la AFP más relevante en el contexto del presunto incidente de EAS. Es responsabilidad de la AFP asegurarse de que la denuncia se responda de forma completa y eficaz.
* **Remisión de quejas relativas al personal uniformado afiliado a la ONU.** Si la queja se refiere a personal militar afiliado a la ONU, como el personal militar de mantenimiento de la paz o observadores electorales militares, el proceso de remisión debe tratarse caso por caso.

31. Al recibir la remisión, el punto focal de la PEAS/CO del organismo en cuestión debe registrar la denuncia de acuerdo con los procesos internos de su organización. Además, el organismo en cuestión debe tomar medidas para garantizar que se remita la asistencia a las víctimas (véase la [sección 5](#_heading=h.1t3h5sf)) y que se inicie la investigación (véase la [sección 6](#_heading=h.26in1rg)).

# Estrategia de asistencia a las víctimas del UNCT Guatemala[[23]](#footnote-23)

32. Estos SOP comprometen a todas las AFP y socios implementadores que operan en Guatemala a garantizar que las víctimas de EAS tengan acceso a los servicios que necesitan. El enfoque está centrado en las víctimas, se basa en los derechos, tiene en cuenta la edad, la discapacidad y el género, no es discriminatorio y debe ser culturalmente apropiado. Los SOP están en consonancia con los esfuerzos más amplios de la ONU para prevenir y responder a la EAS y se centran en la protección contra la violencia de género.

33. Se debe proporcionar asistencia a todas las víctimas de EAS y a los niños nacidos como resultado de la EAS.

* **Víctima**[[24]](#footnote-24) es una persona que es o ha sido explotada o abusada sexualmente por personal de la ONU o personal relacionado o por el personal de los socios implementadores.
* **Los niños nacidos como resultado de EAS** son niños que se ha determinado que han nacido como resultado de una EAS cometida por el personal o personal relacionado[[25]](#footnote-25). La prestación de apoyo puede incluir las consecuencias médicas, jurídicas, psicológicas y sociales directamente derivadas de la EAS, conforme el interés superior del niño[[26]](#footnote-26).

34. Los siguientes principios rectores y derechos[[27]](#footnote-27) deben ser respetados y supervisados cuidadosamente en todas las etapas de la prestación de asistencia y apoyo.

* Se ofrecerá asistencia a todas las víctimas de EAS**, independientemente del estado de cooperación** con las investigaciones.
* Los derechos, la seguridad y el interés superior de las víctimas guiarán la forma de diseñar y prestar la asistencia y el apoyo. La asistencia y el apoyo a las **víctimas menores de 18 años** se prestará de manera compatible con los derechos consagrados en la Convención sobre los Derechos del Niño, en particular el interés superior del niño (véase la [sección 5.iii](#_heading=h.17dp8vu)).
* La asistencia que se preste a las víctimas deberá ajustarse al **principio humanitario de no hacer daño** y prestarse de manera que se respeten sus derechos, se garantice su dignidad y se promueva su bienestar. Este tipo de asistencia puede implicar la provisión de medidas de seguridad para protegerlas contra las represalias, la revictimización y la retraumatización.
* Se respetarán los derechos de las víctimas a **la intimidad, la confidencialidad y el consentimiento informado** respecto a la asistencia.
* La prestación de asistencia no disminuye ni sustituye en modo alguno la responsabilidad individual de los autores de los actos de EAS, incluidas, entre otras, la **responsabilidad penal y la manutención de los hijos**. Las víctimas tienen derecho a buscar las medidas de responsabilidad aplicables, incluida la reparación legal. La ONU cooperarán con las autoridades competentes en todas las medidas disponibles para que los autores de EAS rindan cuentas, respetando el debido proceso, la confidencialidad y el principio del consentimiento informado.[[28]](#footnote-28)

35. Las víctimas, así como las comunidades afectadas en general, deben estar plenamente informadas de la asistencia y el apoyo establecidos en esta sección de los SOP. También se les debe informar de que todo el personal de la ONU y el personal conexo tienen la obligación de denunciar reportes de EAS.

* Todos los niños y adultos reclamantes o víctimas de EAS tienen derecho a recibir servicios independientemente del estado de la cooperación con las investigaciones, de las decisiones de las organizaciones u otras personas de investigar el caso y del resultado de una investigación. Las víctimas no están obligadas a identificar al autor ni a demostrar que son víctimas de EAS para acceder a los servicios.
* Los servicios deben ser específicos, apropiados para la edad y el género, cultural y físicamente accesibles, e impulsados por las necesidades de las víctimas individuales y el apoyo a su autodeterminación y toma de decisiones. Las víctimas tienen derecho a tomar sus propias decisiones, lo que incluye la opción de rechazar la asistencia o el apoyo en cualquier momento, incluso después de haber empezado a recibirlo. También tienen derecho a acceder a la ayuda en una fase posterior si así lo deciden. Es importante señalar que la negación de recibir asistencia es independiente de la investigación de las denuncias de EAS, que se llevará a cabo de forma independiente por obligación.

36. La responsabilidad de todas las AFP de ayudar y apoyar a cualquier víctima de EAS perpetrada por su personal o por el personal de los socios implementadores comienza tan pronto como se recibe una denuncia de cualquier manera o forma. Todas las entidades de la ONU y los socios implementadores son responsables de garantizar que las víctimas EAS remitidas sin demora a proveedores de servicios cualificados dentro de los lugares del programa en los que operan y de que su personal reciba formación sobre el proceso de remisión de las víctimas para que reciban asistencia de forma segura y confidencial.[[29]](#footnote-29) La prestación de asistencia no requiere la verificación de la presunta EAS por parte de un miembro del personal de la ONU o de sus socios.[[30]](#footnote-30)

37. La asistencia y los servicios prestados a las víctimas de EAS deben proporcionarse principalmente facilitando el acceso a los servicios y programas existentes a nivel local, como las vías de remisión de GBV y de protección de la infancia establecidas en Guatemala.[[31]](#footnote-31) La asistencia puede ser proporcionada directamente por las AFP, a través de asociaciones contractuales, y/o a través de la colaboración con proveedores de servicios apropiados.[[32]](#footnote-32)

38. Es responsabilidad del jefe o representante de cada entidad interesada garantizar que las víctimas reciban la asistencia y el apoyo necesarios. El Punto Focal para los Derechos de las Víctimas tiene un mandato a nivel de todo el sistema y apoya la coordinación estratégica de la asistencia a las víctimas a nivel de políticas y de países, por ejemplo, en el contexto del desarrollo de una estrategia de asistencia a las víctimas, y en la prestación de asesoramiento a las entidades de todo el sistema según se solicite en consulta con el Defensor de los Derechos de las Víctimas. El Punto Focal para los Derechos de las Víctimas no participa en la gestión de casos individuales.[[33]](#footnote-33)

39. La naturaleza, el alcance y la duración de la asistencia se determinan caso por caso, de acuerdo con las necesidades de la víctima. Las víctimas tienen derecho a decidir sobre la asistencia que necesitan, y debe proporcionarse información sobre toda la gama de opciones disponibles (véase la [sección 5.i](#_heading=h.4d34og8)).

## 5.i. Tipos de asistencia a las víctimas

40. La asistencia a las víctimas de EAS se presta a través de los servicios de protección de la infancia o de GBV, utilizando las vías de remisión existentes. Una vía de derivación es un mecanismo flexible que vincula de forma segura a las víctimas con servicios de calidad. No deben crearse servicios separados para las víctimas de EAS.

41. El punto focal de los derechos de las víctimas trabajará con los mecanismos de coordinación de GBV y de protección de los niños de los grupos humanitarios y con la orientación de ONU Mujeres y UNICEF para garantizar que las víctimas de EAS tengan acceso a servicios de calidad centrados en las víctimas.

42. Sobre la base de la información compartida por los mecanismos de coordinación de la violencia de género y la protección de la infancia y recopilada por la Red de PEAS, la Red gestiona y actualiza periódicamente el [mapa de PEAS de la ONU Guatemala](https://sosdisaster.github.io/dashboards/guatemala/pseaGT.html)[[34]](#footnote-34), que incluye información sobre los servicios disponibles en cada uno de los departamentos de Guatemala.



Instantánea del mapa de PEAS de la ONU en Guatemala disponible en <https://sosdisaster.github.io/dashboards/guatemala/pseaGT.html>

43. Estos servicios pueden incluir la asistencia inmediata, como la atención médica urgente (por ejemplo, la gestión clínica de la violación), la seguridad y la protección, la asistencia material básica, el apoyo psicosocial, los servicios jurídicos y el apoyo a los niños nacidos a causa de la EAS. La asistencia a largo plazo puede incluir atención sanitaria integral, apoyo psicosocial continuo, incluida la salud mental, asistencia jurídica, apoyo a los medios de subsistencia, formación y educación.

44. Los siguientes tipos de servicios a las víctimas se ofrecerán en Guatemala:

|  |  |
| --- | --- |
| **Tipo de servicio** | **Descripción** |
| **Shield Tick with solid fill****Seguridad** | Medidas inmediatas de seguridad o protección para las víctimas y los reclamantes para hacer frente al riesgo de represalias o de nuevos actos de violencia, como la planificación de la seguridad de las víctimas, el alojamiento seguro y el apoyo a la reubicación.  |
| **Medical with solid fill****Atención médica inmediata** | Respuesta médica inmediata a las lesiones, administración de medicación para prevenir o tratar infecciones y evitar embarazos no deseados. Debe proporcionarse tratamiento en un plazo de 72 horas, en particular para administrar la profilaxis posterior a la exposición (PEP) para el VIH o la anticoncepción de emergencia. Las víctimas que se presentan mucho más tarde de las 72 horas también pueden requerir tratamiento. La gestión clínica de la violación (CMR) puede incluir el tratamiento, el asesoramiento y la atención de seguimiento, así como la recogida de pruebas forenses y la entrega de un certificado médico. Las víctimas que se quedan embarazadas y dan a luz a causa de EAS pueden tener derecho a atención prenatal y postnatal.  |
| **Group of women with solid fill****Kits de dignidad** | Los kits de dignidad se entregan a las mujeres y las niñas y suelen contener artículos de higiene estándar como toallas sanitarias, jabón de manos, cepillos de dientes, pasta de dientes y ropa interior, así como información sobre los servicios disponibles contra la violencia de género. Estos kits deben estar disponibles en formatos accesibles para las personas con discapacidad. |
| **Salud mental y apoyo psicosocial** | Atención a la salud mental, apoyo emocional y práctico, y asesoramiento, ya sea individual (por trabajadores sociales formados) o comunitario. Las víctimas que experimentan respuestas más graves al abuso y al trauma, incluyendo particularmente a las personas con discapacidad intelectual o psicosocial, pueden requerir servicios especializados prestados por profesionales de la salud mental, como un psicólogo o un psiquiatra, de una manera culturalmente apropiada.  |
| **Gavel with solid fill****Servicios jurídicos** | Servicios de asistencia jurídica, incluyendo asesoramiento jurídico gratuito por parte de un abogado/proveedor de asistencia jurídica, representación legal, defensa y otros apoyos. En el caso de los procesos de rendición de cuentas en los que intervienen múltiples jurisdicciones, debe prestarse asistencia jurídica transnacional, cuando sea necesario y sobre la base de los deseos de la víctima.  |
| **Box trolley with solid fill****Asistencia material básica y apoyo a medios de subsistencia** | Suministro de alimentos, ropa, alojamiento, asistencia educativa (para prevenir el abandono escolar o promover la reinserción escolar) y apoyo a los medios de subsistencia (ejemplos son las iniciativas de generación de ingresos, la formación profesional y el dinero por trabajo para los adultos y la formación en habilidades y los planes de ahorro para los adolescentes mayores). Cuando la víctima es un niño, su(s) cuidador(es) debe(n) tener acceso a la ayuda para la subsistencia en función de sus necesidades y las del niño.  |
| **Woman with baby with solid fill****Ayuda a niños nacidos como resultado de EAS** | La ONU debe facilitar la gestión de reclamaciones de paternidad y manutención de los hijos, así como las prestaciones accesorias, tales como la nacionalidad o la ciudadanía para los niños nacidos como resultado de EAS. |

Fuente: Basado en UNICEF, 2021, *Technical Note on the Implementation of the United Nations Protocol on the Provision of Assistance to Victims of Sexual Exploitation and Abuse*, pp. 8-9

## 5.ii. Remisión para la asistencia a las víctimas

45. Una vez que una denuncia de EAS se remite al punto focal de PEAS de la organización en cuestión, este miembro del personal debe iniciar la respuesta necesaria para la asistencia a la víctima y los procesos de rendición de cuentas en un plazo máximo de **24 horas y/o de acuerdo con las normas y reglamentos de la agencia correspondiente**. Este plazo garantiza que la asistencia se inicie en un plazo de 48 horas desde el momento de la revelación o de 72 horas para administrar la profilaxis posterior a la exposición (PEP) para el VIH o la anticoncepción de emergencia.

46. Al recibir una denuncia de EAS **presentada por la víctima**, el CO u otro miembro del personal asignado por la agencia en cuestión debe tomar las siguientes medidas (para una visión general, consulte el diagrama de flujo de la [sección 4](#_heading=h.2et92p0)):

* **Plan de seguridad y protección.** El CO/actor responsable debe realizar inmediatamente una evaluación de la seguridad de la víctima/reclamante y desarrollar un plan de seguridad/protección, si es necesario, basado en las necesidades individuales y en consulta con el UNFPA (derechos de las víctimas) y UNICEF (derechos del niño), según proceda. Si la reubicación es posible y la víctima está de acuerdo, puede ser reubicada en un lugar seguro en función de las necesidades y los medios disponibles.
* **Evaluación preliminar de las necesidades de servicios.** El CO/actor responsable debe realizar una evaluación preliminar de las necesidades de servicio de la víctima, dando prioridad a las necesidades inmediatas de protección y al bienestar físico, emocional y social. Esto incluye el seguimiento de la víctima para confirmar si se le ha ofrecido y/o proporcionado asistencia, de acuerdo con sus necesidades y deseos.
* **Suministro de información.** El CO/actor responsable debe proporcionar a la víctima información sobre toda la gama de opciones de asistencia y servicios disponibles, de acuerdo con las vías de remisión establecidas para GBV y la protección de la infancia. El punto focal de los derechos de las víctimas puede ayudar según EAS necesario.
* **Remisión a los proveedores de servicios.** Sobre la base de las necesidades identificadas, el CO/actor responsable debe remitir a la víctima a los servicios esenciales para garantizar que la asistencia a la víctima EAS proporcionada por proveedores de servicios cualificados. Todas las acciones emprendidas deben contar con el pleno consentimiento de la víctima. Una vez obtenido el consentimiento, la información se intercambiará únicamente a efectos de remisión, planificación de la intervención y esfuerzos de coordinación.
* **Gestión de casos.** Si está disponible, es necesario y la víctima lo de EAS, el CO/actor responsable debe remitir a la víctima a un proveedor de servicios que pueda ofrecer la gestión del caso y proporcionar un asistente social que acompañe a la víctima durante todo el proceso de asistencia a la víctima. El Punto Focal de los Derechos de las Víctimas puede ayudar en caso necesario.
* **Coordinación en caso de investigación.** Si la víctima decide participar en una investigación, el CO/actor responsable debe coordinar entre los investigadores y el/los proveedor/es de servicios para garantizar que se proporcione protección y asistencia a la víctima durante la investigación, como parte de un enfoque centrado en la víctima.
* **Seguimiento.** El CO/actor responsable debe dar seguimiento de las remisiones realizadas para garantizar la calidad de la asistencia y resolver cualquier bloqueo, especialmente cuando existan necesidades específicas de las víctimas de EAS por parte del personal de la ONU y personal relacionado (como las reclamaciones de paternidad y manutención de los hijos).

47. Al recibir una denuncia de EAS que **no provenga directamente de la víctima**, el CO/actor responsable debe proporcionar información sobre los recursos y el apoyo que puedan estar disponibles sobre la base de las vías de remisión de GBV y la protección de la infancia existentes en la zona y animar al reclamante a compartir esta información de forma segura con la víctima. El Punto Focal de los Derechos de las Víctimas puede ayudar según EAS necesario.

48. Aunque la responsabilidad de remitir a las víctimas a los proveedores de servicios adecuados y de hacer un seguimiento de los mismos recae en las AFP, la Red de PEAS –en consulta con el Punto Focal para los Derechos de las Víctimas– debería asegurarse de que esta remisión de las víctimas se realice de forma coordinada. Además, a petición de la AFP en cuestión, el Punto Focal para los Derechos de las Víctimas puede hacer un seguimiento con las entidades en cuestión sobre casos específicos en los que pueda haber problemas con la prestación de servicios.

## 5.iii. Consideraciones especiales para los niños

49. Al responder a los niños víctimas de EAS, las entidades de la ONU y sus socios adoptarán un enfoque de niñez, de manera coherente con la Convención sobre los Derechos del Niño: la no discriminación; el interés superior del niño; el derecho a la vida, a la supervivencia y al desarrollo; la capacidad evolutiva del niño y su derecho a expresar sus opiniones y a que se tengan en cuenta.[[35]](#footnote-35)

50. La determinación del interés superior del niño implica una evaluación[[36]](#footnote-36) de la protección de la seguridad física, psicológica y emocional del niño, y se aplica a las decisiones que afectan al niño como individuo y como miembro de una familia específica. En los casos en los que haya niños implicados debe consultarse a UNICEF si es consistente con las políticas y procedimientos internos de la agencia en cuestión, y los procesos que se lleven a cabo deben seguir los procedimientos de protección de la infancia que se ajusten al Enfoque de la ONU sobre la justicia de menores.

51. Es esencial que los miembros del personal de las entidades que asisten a los niños víctimas tengan la experiencia y la formación profesional necesarias. Los niños víctimas de EAS pueden tener necesidades de asistencia específicas; por lo tanto, la asistencia y el apoyo deben ser proporcionados por los agentes de protección de la infancia o en coordinación con ellos.[[37]](#footnote-37) Debe aplicarse un enfoque interseccional de la vulnerabilidad, teniendo en cuenta las necesidades específicas de niños indígenas, niños LGBTQI, niños migrantes y niños con discapacidad, entre otros. Se considerarán medidas apropiadas para los adultos que fueron víctimas cuando eran niños.[[38]](#footnote-38)

52**.** En los casos en los que haya niños implicados, el consentimiento informado o asentimiento incluye el consentimiento informado del niño, de acuerdo con la evolución de sus capacidades, y de sus padres, tutor legal o persona que actúe *en lugar de los padres*, excepto si informar a los padres o cuidadores puede poner al niño en peligro (de represalias, violencia, abuso y/o negligencia). El consentimiento debe explicarse desde el principio y obtenerse antes de, o en el contexto de, la prestación de asistencia a los niños víctimas.

53. Durante cualquier investigación o proceso judicial que pueda seguirse, un niño víctima debe recibir la asistencia adecuada, que podría incluir el acompañamiento de un profesional capacitado[[39]](#footnote-39) y/o apoyo psicosocial durante todo el proceso.

## 5.iv. Otras consideraciones

54. Puede haber localidades en el país en las que no existan servicios especializados de GBV y protección de la infancia disponibles o accesibles. Sin embargo, la falta de disponibilidad de servicios a nivel local no exime a las organizaciones interesadas de tener que tomar medidas para garantizar que las víctimas reciban asistencia. En este contexto, se pueden considerar las siguientes acciones:

* **Derivación a servicios no especializados.** Cuando no se dispone de servicios especializados de GBV y protección de la infancia, las víctimas pueden ser derivadas a los servicios no especializados existentes. El Punto Focal de los Derechos de las Víctimas debe ayudar a identificar los servicios adecuados.
* **Derivación a otros lugares.** Otra opción en ausencia de servicios especializados de GBV y protección de la infancia es derivar a las víctimas a otros lugares para que accedan a los servicios esenciales de forma segura y confidencial.
* **Prestación de servicios por parte de las AFP.** Si el acceso a otros servicios no es posible, las víctimas pueden ser remitidas a las AFP para la prestación de servicios.[[40]](#footnote-40)

55. La Red de PEAS debe abogar por que los servicios especializados necesarios de GBV y de respuesta a la infancia están disponibles en todas las áreas donde los actores humanitarios o de desarrollo estén presentes en Guatemala. Cuando haya lagunas en la cobertura de los servicios y/o no se disponga de los servicios necesarios, la Red de PEAS puede apoyar la ampliación de los servicios existentes y el desarrollo de otros nuevos.

56. El Fondo Fiduciario de Apoyo a las Víctimas de la Explotación y los Abusos Sexuales puede proporcionar recursos adicionales para subsanar las deficiencias en la cobertura de los servicios.[[41]](#footnote-41) La Red de PEAS puede identificar e informar a la Oficina de Ejecución del Fondo Fiduciario de cualquier carencia local de servicios de asistencia y apoyo que pueda abordarse a través del Fondo Fiduciario. La Red de PEAS también puede generar ideas para proyectos y coordinar propuestas de proyectos.

57. En el caso de solicitudes de información sobre las denuncias de EAS de donantes o autoridades gubernamentales, serán referidas al [portal de alegaciones de EAS de la ONU](https://www.un.org/preventing-sexual-exploitation-and-abuse/content/data-allegations-un-system-wide)[[42]](#footnote-42). Por otra parte, las solicitudes de los medios de comunicación deben ser tratadas caso por caso por los expertos en comunicación de crisis en coordinación con el CR y la Sede.

# Anexos

## Anexo A. Abreviaturas

|  |  |
| --- | --- |
| **Abreviatura** | **Descripción**  |
| **AAP** | 1. Rendición de cuentas ante las poblaciones afectadas
 |
| **ACNUDH** | 1. Oficina del Alto Comisionado para los Derechos Humanos
 |
| **AFP** | 1. Agencias, fondos y programas
 |
| **CBCM** | Mecanismo comunitario de reclamación |
| **CFM** | 1. Mecanismos de reclamación y retroalimentación
 |
| **CH** | 1. Coordinador humanitario
 |
| **CMR** | Atención clínica para las víctimas de violaciones |
| **CR** | Coordinador Residente |
| **CO** | Funcionario de validación |
| **EAS** | Explotación y abuso sexual |
| **GBV** | Violencia de género |
| **GICI** | Grupo interagencial de comunicación |
| **HCT** | Equipo Humanitario de país |
| **HRP** | Plan de Respuesta Humanitaria |
| **IRF** | Formulario de notificación de incidentes |
| **ORI** | Funcionario receptor de información |
| **OSSI** | Oficina de Servicios de Supervisión Interna |
| **PEP** | Profilaxis posterior a la exposición |
| **PEAS** | Prevención la explotación y el abuso sexual |
| **PII** | Información personal identificable |
| **SOP** | Procedimientos operativos estándar |
| **TCC/PCC** | Contribuyentes de contingentes y agentes de policía |
| **UNCT** | El equipo de las Naciones Unidas en el país |
| **UNICEF** | Fondo Internacional de Emergencia de las Naciones Unidas para la Infancia |

## Anexo B. Definiciones

Estos SOP utilizan las siguientes definiciones, de acuerdo con el [Glosario de las Naciones Unidas sobre la Explotación y el Abuso Sexual](https://hr.un.org/sites/hr.un.org/files/SEA%20Glossary%20%20%5BSecond%20Edition%20-%202017%5D%20-%20English_0.pdf):

* **El CBCM** es un sistema que combina estructuras y mecanismos formales e informales para garantizar que las personas puedan y se animen a reportar con seguridad sobre incidentes de EAS a través de múltiples puntos de entrada. El CBCM de la PEAS está vinculado a las estructuras existentes y a los CFM de los organismos y se basa en ellos para consolidar un sistema de gestión de las reacciones y las quejas.
* **Niño/a** es una persona menor de 18 años.
* **Los niños nacidos como resultado de la** **EAS** son niños que la autoridad competente ha determinado que han nacido como resultado de la EAS por parte del personal o personal asociado.[[43]](#footnote-43)
* **Denuncia** se refiere a la información proporcionada a través del CBCM, que indica una conducta que puede infringir las Normas de Conducta de la ONU y constituir EAS, pero que aún no ha sido evaluada.
* **Reclamante** es una persona que presenta una denuncia de EAS a la ONU a través del CBCM. Esta persona puede ser una víctima de EAS u otra persona que tenga conocimiento de la infracción.
* **ORI/CO** son miembros del personal capacitados que actúan como puntos de entrada al CBCM. Tienen la obligación de recibir y derivar posibles denuncias de EAS para tomar medidas, incluida la asistencia a las víctimas y la investigación.
* **Socio implementador** es una entidad a la cual una oficina o entidad de la ONU ha confiado la implementación de un programa y/o proyecto, o parte del mismo, especificado en un acuerdo firmado. Los socios implementadores pueden incluir, entre otros, instituciones gubernamentales, organizaciones intergubernamentales, organizaciones no gubernamentales y organizaciones de la sociedad civil. Los subcontratistas de los socios implementadores se incluyen en esta definición.
* **El consentimiento informado** es el acuerdo voluntario de una persona para seguir un procedimiento legal o recibir servicios. Para otorgar el consentimiento informado, la persona debe tener la capacidad y madurez para conocer y comprender las implicaciones de los procedimientos a seguir y los servicios que se ofrecen. Los padres, cuidadores u otros tutores legales suelen ser responsables de dar el consentimiento para su hijo/a.
* **La acusación en el aire** se refiere a los rumores o inquietudes de EAS que emanan dentro de un entorno particular, pero donde la afiliación institucional de los presuntos perpetradores es incierta o desconocida.
* **La investigación** es un proceso analítico y con base legal diseñado para recopilar información a fin de determinar si se cometieron irregularidades y, de ser así, qué personas o entidades son responsables.
* **El autor** es un miembro del personal de la ONU o un socio implementador (o un grupo de personas) que comete un acto de EAS.
* **Abuso sexual** significa la intrusión física real o amenazada de naturaleza sexual, ya EAS por la fuerza o bajo condiciones desiguales o coercitivas.
* **Explotación sexual** significa cualquier abuso real o intento de una posición de vulnerabilidad, diferencia de poder o confianza, con fines sexuales, incluidos, entre otros, obtener ganancias monetarias, sociales o políticas de la explotación sexual de otra persona.
* **El personal de la ONU y el personal** relacionado incluye funcionarios de la ONU, miembros del personal, consultores, contratistas individuales, VNU, expertos en misión y otras categorías de personal que no es de plantilla y miembros de contingentes.
* **Víctima** es una persona que es o ha sido explotada o abusada sexualmente por personal de la ONU o personal relacionado o por personal de los socios implementadores.
* **Asistencia a las víctimas** se refiere al apoyo para los servicios médicos, psicosociales, legales y de otro tipo proporcionados a un reclamante, una víctima o un niño nacido como resultado de la EAS.



## Anexo C. Formulario de notificación de incidentes (IRF)[[44]](#footnote-44)

|  |
| --- |
| **FORMULARIO DE REMISIÓN DE QUEJAS INTERINSTITUCIONALES (EXPLOTACIÓN Y ABUSO SEXUAL)**La información en este formulario es CONFIDENCIAL. Todos los formularios deben estar PROTEGIDOS CON CONTRASEÑA. |
| Nombre del demandante: | Nacionalidad: |
| Dirección (distrito/calle/ciudad): | Datos de contacto (teléfono/correo electrónico): |
| Edad: | Género: |
| Cómo prefiere ser contactado el reclamante:(Marque la(s) casilla(s) pertinente(s) y proporcione los detalles)☐Teléfono ☐Correo Electrónico ☐Otro | Hora del día preferida para contactarle (día/noche): | Idioma preferido: |
|  |
| Nombre de la víctima:*(Si no es el reclamante)* | Nacionalidad: |
| Dirección (distrito/calle/ciudad): | Datos de contacto (teléfono/correo electrónico): |
| Edad: |  Si es menor de 18 años:☐ Con familia ☐ No acompañado ☐Separado | Género: |
| Nombre(s) y dirección del padre/tutor, si es menor de 18 años: |
| ¿La víctima ha dado su consentimiento para completar este formulario y derivación?☐Sí ☐No ☐Desconozco |
|  |
| Fecha del incidente / los incidentes: | Hora del incidente / los incidentes: | Ubicación del incidente /los incidentes: |
| Descripción del incidente(s) en palabras de la víctima/demandante: |
| Nombre del presunto autor: | Dirección del presunto autor (si se conoce): |
| Organización para la que trabaja el presunto autor: | Título del trabajo del presunto autor: |
| Edad: | Género: |
| Descripción física del presunto autor: |
|  |
| ¿Alguna necesidad urgente identificada para la víctima/demandante, incluyendo medidas de seguridad? Por favor explique. |
| ¿Se ha remitido a la víctima a alguna organización para que reciba asistencia? Por favor, explique. |
| ¿Se ha puesto en contacto la víctima con la policía u otras autoridades pertinentes? Por favor explique. |
| Cualquier otra información/detalles incluyendo, pero sin limitarse a, las adaptaciones o consideraciones relacionadas con las personas con discapacidad: |
|  |
| Informe completado por: |
| Fecha: |

## Anexo D. Plantilla. Lista de puntos focales de PEAS, ORI y CO[[45]](#footnote-45)

Nota: Esta lista de contactos será actualizada cada año por la Red de PEAS. Se ruega a cada organización que envíe la información actualizada al Coordinador de PEAS.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Organización** | **Función (punto focal principal o alternativo de la PEAS, ORI, CO)** | **Nombre completo** | **Título** | **Correo electrónico** | **Número de teléfono** | **En el caso de ORI sobre el terreno, la ubicación geográfica** |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

## Anexo E. Tabla de información anonimizada para fines de notificación[[46]](#footnote-46)

El siguiente formato debe utilizarse para informar sobre las denuncias de EAS utilizando información anónima al Coordinador de PEAS y al Punto Focal de los Derechos de las Víctimas. El contenido en cada columna son opciones de menú desplegables.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Fecha del incidente** | **Fecha del informe** | **Presunto autor** | **Género de la víctima** | **Edad de la víctima** | **Tipo de denuncia** | **Asistencia a las víctimas** | **Investigación** |
| **Asistencia prestada** | **Asistencia prestada por** | **Medidas adoptadas** | **Fecha de conclusión de la investigación** | **Hallazgos** | **Resultado** |
|  |  | Nacional | Mujer | Adulto | Explotación sexual | Asistencia médica de urgencia | Nombre de la entidad | Investigación |  | Fundamentado | Despido |
|  |  | Internacional | Hombre | Niño (menor de 18 años) | Abuso sexual | Asistencia médica general |  | Base insuficiente para proceder |  | Sin fundamento | Otras medidas disciplinarias |
|  |  | Desconocido | Desconocido | Desconocido | Otros | Asesoramiento |  | Otros |  | N/A | Remisión a un procedimiento penal |
|  |  |  |  |  | Desconocido | Asistencia jurídica |  | Desconocido |  |  | Otros |
|  |  |  |  |  |  | Refugios seguros |  |  |  |  | N/A |
|  |  |  |  |  |  | Casa segura |  |  |  |  | Desconocido |
|  |  |  |  |  |  | Escolarización de emergencia |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  | Centro comunitario |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  | Asistencia psicosocial |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  | Atención prenatal o postnatal para la madre o el bebé |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  | Atención médica para el bebé/niño |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  | Reubicación asistida |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  | Otros |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  | No - la víctima se negó |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  | No - la víctima no buscó ayuda |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  | No - víctima inalcanzable |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  | No - víctima no identificada |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  | Desconocido |  |  |  |  |  |

## Anexo F. "[Fuentes de financiación. Asistencia y apoyo a las víctimas de explotación y abuso sexual por parte de personal de las Naciones Unidas y personal relacionado](https://unitednations.sharepoint.com/sites/APP-Gateway/Guidances/Funding%20sources%20%28EN%29%20-%20PSEA.pdf?cid=d2f2100e-c147-415f-bed8-2f8a24e0c4d8)" (OVRA, 2021)

**1. Fondo Fiduciario en Apoyo de las Víctimas de Explotación y Abuso Sexual**

En marzo de 2016, el Secretario General creó el Fondo Fiduciario en Apoyo de las Víctimas de Explotación y Abuso Sexual para apoyar los proyectos de las entidades de las Naciones Unidas y de otras entidades que prestan asistencia y apoyo a las víctimas. El Fondo Fiduciario proporciona financiación para:

* Servicios especializados para las víctimas y las niñas y/o niños nacidos como consecuencia de la explotación y el abuso sexual, incluida la atención médica y el apoyo psicosocial
* La divulgación en la comunidad
* Comunicaciones
* Asistencia jurídica para víctimas, incluyendo en las reclamaciones de paternidad y de manutención de las y los hijos
* Proyectos de generación de ingresos para las víctimas

El Fondo Fiduciario no pretende ser un programa de compensación financiera y, por lo tanto, no desembolsa fondos directamente a las víctimas individuales y/o a las niñas y/o niños nacidos como consecuencia de la explotación y el abuso sexual.

El Fondo Fiduciario proporciona financiación a las entidades u organizaciones elegibles que prestan servicios de asistencia y apoyo a estos beneficiarios.

**Elegibilidad**

Pueden presentar propuestas de proyectos las entidades del sistema de las Naciones Unidas (Secretariado, agencias, fondos y programas) y las organizaciones que no forman parte de las Naciones Unidas que prestan asistencia y apoyo a las víctimas de la explotación y el abuso sexual y a los niños nacidos como consecuencia de la explotación y el abuso sexual.

Para más información: <https://www.un.org/preventing-sexual-exploitation-and-abuse/content/submit-project-proposals>

 **2. Operaciones de Paz de las Naciones Unidas**

En febrero de 2016, el Secretario General, en su informe sobre las medidas especiales de protección contra la explotación y el abuso sexual, dio instrucciones sobre el uso de la caja chica de las misiones en el contexto de las operaciones de paz de las Naciones Unidas para el apoyo a las víctimas en ausencia de otros medios inmediatamente disponibles ([A/70/729, para. 77](https://undocs.org/A/70/729)).

*77. Si no se dispone de ningún otro medio de inmediato, en los casos de explotación y abusos sexuales el apoyo prestado a las víctimas de forma oportuna, por ejemplo mediante servicios médicos o psicosociales y el pago de los gastos de viaje y alojamiento, se hará con cargo al presupuesto de la misión.*

Esta instrucción del Secretario General debe ponerse en conocimiento de la dirección de la misión, incluido el Jefe de Apoyo de la Misión, a fin de reservar una caja chica para el apoyo y la asistencia a las víctimas (por ejemplo, la cobertura de los gastos médicos de emergencia, de alojamiento y de transporte para cubrir el acceso a servicios desde lugares remotos).

También se alienta a las y los Defensores de los Derechos de las Víctimas sobre el Terreno y a las y los puntos focales de los derechos de las víctimas a que colaboren con los Equipos de Conducta y Disciplina de las operaciones de paz de las Naciones Unidas a fin de obtener asignaciones presupuestarias para sesiones de sensibilización relacionadas con la asistencia y el apoyo a las víctimas.

**3. Fondo de contingencia conjunto del Equipo de las Naciones Unidas en el País**

El proyecto para mapear la asistencia y los servicios disponibles para las víctimas de la explotación y el abuso sexual en 13 países, llevado a cabo por la Oficina de la Defensora de los Derechos de las Víctimas en 2020, recomendó la creación de un fondo de contingencia para facilitar el apoyo y la asistencia a las víctimas, incluyendo mediante la exploración de oportunidades para la recaudación conjunta de fondos por parte de los miembros del Equipo de las Naciones Unidas en el País.

Se alienta a las y los Oficiales Superiores de Derechos de las Víctimas, a las y los Defensores de los Derechos de las Víctimas sobre el Terreno y a otras entidades de las Naciones Unidas que participan en la asistencia a las víctimas de explotación y/o abuso sexual a que aboguen por una financiación específica dentro de sus propios programas, y a que contribuyan también a la financiación conjunta para contingencias con el apoyo del Coordinador Residente y la Defensora de los Derechos de las Víctimas.

Para más información sobre el mapeo de asistencia a víctimas: <https://www.un.org/preventing-sexual-exploitation-and-abuse/content/mapping-assistance>

**4. Fondo Central de Ayuda de Emergencia (CERF)**

El CERF proporciona fondos iniciales para poner en marcha operaciones de ayuda críticas y financiar programas que salvan vidas y que no están cubiertos por otros donantes.

A finales de 2020/principios de 2021, las madres y las y los niños nacidos como consecuencia de la explotación y el abuso sexual en Haití necesitaban apoyo para mantenerse. La Defensora de los Derechos de las Víctimas sobre el terreno en Haití solicitó exitosamente la financiación del CERF en colaboración con la OIM para satisfacer sus necesidades inmediatas de alimentación, atención sanitaria básica y educación de sus hijos e hijas. En un precedente positivo, el proyecto apoyó los gastos de escolaridad, el uniforme y los materiales relacionados para un año escolar para 34 niñas y niños nacidos como consecuencia de la explotación y/o el abuso sexual, la provisión de loncheras y la compra de kits de alimentos, y la provisión de atención médica básica. Se alienta la colaboración con las entidades humanitarias de la ONU sobre el terreno y las solicitudes conjuntas.

**Elegibilidad**

Sobre la base de las prioridades establecidas bajo la dirección del Coordinador Residente y/o Coordinador Humanitario (CR/CH) sobre el terreno, las agencias de las Naciones Unidas pueden solicitar subvenciones y préstamos. El CERF ofrece tanto subvenciones de respuesta rápida, para responder rápidamente a nuevas necesidades humanitarias, como subvenciones para emergencias con financiación insuficiente. El elemento de préstamo del CERF proporciona dinero a las organizaciones humanitarias que reúnen los requisitos necesarios para comenzar a ejecutar sus actividades de respuesta de emergencia.

El proceso debe ser inclusivo y transparente, y se debe hacer un esfuerzo por involucrar a socios de la sociedad civil y el gobierno. Las solicitudes se presentan a la Secretaría del CERF para que el Coordinador de Ayuda de Emergencia (ERC) tome una decisión. Todos los enlaces y plantillas para las solicitudes están disponibles en la página de [Orientación y plantillas.](https://cerf.un.org/grant-cycle/guidance-and-templates)

Para más información: <https://cerf.un.org/>

**5. Fondo de las Naciones Unidas de Contribuciones Voluntarias para las Víctimas de la Tortura**

El Fondo de las Naciones Unidas de Contribuciones Voluntarias para las Víctimas de la Tortura fue creado por la Asamblea General en 1981 ([A/RES/36/151](https://undocs.org/A/RES/36/151)) con el mandato de apoyar a las y los sobrevivientes de la tortura y a sus familias. El Fondo concede cientos de subvenciones a organizaciones de la sociedad civil de todo el mundo para prestar asistencia médica, psicológica, jurídica, social y de otro tipo. Las contribuciones voluntarias que recibe el Fondo, en su mayoría de los Estados miembros, contribuyen así a la rehabilitación, la reparación, el empoderamiento y el acceso a soluciones de casi 50.000 sobrevivientes de la tortura cada año.

**Elegibilidad**

La resolución de la Asamblea General de la ONU por la que se creó el Fondo ([A/RES/36/151](https://undocs.org/A/RES/36/151)), le encomendó distribuir las contribuciones voluntarias a las víctimas de la tortura a través de los "canales de asistencia establecidos". A lo largo de los años y en la práctica, el Consejo Directivo del Fondo ha aceptado solicitudes de una variedad de canales de asistencia, incluyendo, entre otros, organizaciones no gubernamentales, asociaciones de víctimas de la tortura y/o sus familiares, hospitales y clínicas públicas y privadas, bufetes de abogados de interés público y abogados individuales, clínicas de asistencia jurídica y organizaciones de base y comunitarias.

Las solicitudes de entidades estatales, parlamentarias o administrativas, partidos políticos o movimientos de liberación nacional son inadmisibles.

Para más información: <https://www.ohchr.org/EN/Issues/Torture/UNVFT/Pages/WhattheFunddoes.aspx>

**6. Fondo Fiduciario de Contribuciones Voluntarias de las Naciones Unidas para las Formas Contemporáneas de la Esclavitud**

El Fondo Fiduciario de Contribuciones Voluntarias de las Naciones Unidas para las Formas Contemporáneas de la Esclavitud fue creado en 1991 por la resolución 46/122 de la Asamblea General. Su objetivo es proporcionar asistencia a las personas cuyos derechos humanos han sido gravemente violados como consecuencia de las formas contemporáneas de la esclavitud, proporcionando asistencia directa humanitaria, psicológica, social, jurídica, médica, financiera y de otro tipo. El Fondo apoya iniciativas de base procedentes de organizaciones de la sociedad civil. Aborda varias manifestaciones de la esclavitud contemporánea, incluida la trata de personas con fines de explotación, la esclavitud sexual, y la explotación sexual comercial de niños y niñas. Se da prioridad a los proyectos destinados a la reparación, el empoderamiento y la reintegración de las víctimas de la esclavitud contemporánea.

Desde su creación, el Fondo de las Naciones Unidas para la Esclavitud ha concedido más de 8 millones de dólares a más de 400 organizaciones en más de 100 países.

**Elegibilidad**

El Fondo está disponible para organizaciones no gubernamentales que puedan demostrar al menos dos años de experiencia en proyectos de reparación y asistencia a víctimas de la esclavitud contemporánea. Las solicitudes deben presentarse entre el 15 de enero y el 1 de marzo de cada año para que el Consejo de Administración examine las propuestas.

Para más información: <https://www.ohchr.org/en/issues/slavery/unvtfcfs/pages/whatthefundis.aspx>

**7. Iniciativa Spotlight**

La Iniciativa Spotlight es una alianza mundial y plurianual entre la Unión Europea y las Naciones Unidas para eliminar todas las formas de violencia contra las mujeres y las niñas para 2030. Como fondo modelo para los ODS, la Iniciativa Spotlight fue diseñada para aprovechar las fuerzas colectivas de todo el Sistema de las Naciones Unidas. La Iniciativa está supervisada por la Oficina Ejecutiva del Secretario General. Sus fondos se entregan a través del fondo fiduciario de múltiples partes interesadas de la ONU, administrado por la Oficina del Fondo Fiduciario de Socios Múltiples. Sus programas son implementados por agencias, fondos y programas de la ONU, incluyendo ONU Mujeres, PNUD, UNFPA y UNICEF.

A nivel país, la Oficina de la Coordinación Residente de las Naciones Unidas coordina y supervisa la ejecución de los programas de la Iniciativa Spotlight con los organismos de las Naciones Unidas y sus socios, incluidos los gobiernos nacionales, la sociedad civil y el sector privado.

Para más información: <https://spotlightinitiative.org/>

Contacto: Oficina de la Coordinación Residente

**8. Fondo Fiduciario de ONU Mujeres para poner fin a la violencia contra las mujeres**

El Fondo Fiduciario de ONU Mujeres para poner fin a la violencia contra las mujeres se creó en 1996 mediante la resolución 50/166 de la Asamblea General. El Fondo sirve para apoyar iniciativas de base en todo el mundo que buscan poner fin a la violencia contra las mujeres y las niñas. Como tal, el Fondo se centra en la prevención de la violencia contra las mujeres y las niñas mediante la aplicación de leyes y políticas y la mejora del acceso a servicios vitales para las sobrevivientes. Desde su creación, el Fondo Fiduciario de ONU Mujeres ha concedido 182 millones de dólares en subvenciones a 572 iniciativas en 140 países.

**Elegibilidad y procedimiento**

El Fondo concede subvenciones a ONG e instituciones estatales, seleccionando a los socios beneficiarios a través de una convocatoria bianual de propuestas basada en la demanda, abierta únicamente durante un periodo de tiempo específicamente definido.

Se da prioridad a las solicitudes de organizaciones lideradas por mujeres y de derechos de la mujer que tengan conocimientos especializados sólidos, experiencia y trayectoria de trabajo en materia de derechos humanos de la mujer y de prevención y/o eliminación de la violencia contra las mujeres y las niñas. Otras organizaciones de la sociedad civil legalmente registradas con conocimientos demostrados en la prevención de la violencia contra las mujeres y niñas, así como las organizaciones internacionales de derechos de la mujer y las organizaciones no gubernamentales internacionales que se centran específicamente en la igualdad de género son elegibles para la subvención.

Para más información: <https://untf.unwomen.org/en/about-us/about-the-un-trust-fund>

Preguntas frecuentes sobre la elegibilidad: <https://grants.unwomen.org/untf/cfp/frequently-asked-questions>

**9. Fondo Fiduciario de las Naciones Unidas para las Víctimas de la Trata de Personas**

El Fondo Fiduciario de las Naciones Unidas para las Víctimas de la Trata de Personas fue creado por la Asamblea General en 2010 como parte del Plan de Acción Mundial de las Naciones Unidas para Combatir la Trata de Personas ([A/RES/64/293](https://undocs.org/en/A/RES/64/293)). Su mandato se ajusta al Protocolo para prevenir, reprimir y sancionar la trata de personas, especialmente mujeres, niñas y niños, que complementa la Convención de las Naciones Unidas contra la Delincuencia Organizada Transnacional. El Fondo Fiduciario funciona bajo el paraguas de la ONUDD.

El Fondo Fiduciario busca ofrecer asistencia humanitaria, jurídica y financiera a las víctimas de trata. Se basa en tres líneas de acción: protección, asistencia jurídica y empoderamiento, y prevención. Desde su creación, el Fondo Fiduciario para las Víctimas de la Trata de Personas ha concedido 4,8 millones de dólares en subvenciones a 90 proyectos de organizaciones no gubernamentales en 50 países.

**Elegibilidad**

El subsidio se concede a organizaciones no gubernamentales internacionales especializadas que puedan demostrar experiencia relevante en el ámbito de la asistencia directa a las víctimas de la trata de personas. El proceso de solicitud funciona por ciclos dentro de un plazo determinado.

Para más información: <https://www.unodc.org/unodc/human-trafficking-fund.html>

**10. Fondo Fiduciario para las Víctimas de la Corte Penal Internacional**

El Fondo Fiduciario para las Víctimas de la Corte Penal Internacional fue creado en 2004 por la Asamblea de los Estados Partes de la Corte Penal Internacional (CPI) de conformidad con [el artículo 79 del Estatuto de Roma](https://legal.un.org/icc/statute/romefra.htm) (por el que se fundó la CPI). El Fondo busca ofrecer rehabilitación a las víctimas de los crímenes bajo la jurisdicción de la Corte (genocidio, crímenes de lesa humanidad, crímenes de guerra, agresión). Para ello, el Fondo tiene el doble mandato de (i) ejecutar las órdenes de reparación emitidas por la corte tras la condena de un autor por un crimen específico. Esto incluye tanto la reparación individual como la colectiva. (ii) proporcionar asistencia reparadora a las víctimas y a las familias, independientemente de la responsabilidad penal o de los procedimientos judiciales de la CPI. El mandato de asistencia proporciona rehabilitación física (médica), así como psicológica y apoyo material (socioeconómico) a las víctimas.

**Elegibilidad**

Para las reparaciones: ser una víctima legalmente reconocida de un crimen por el cual un individuo ha sido condenado por la CPI.

Para la asistencia: haber sufrido un delito grave por el que se haya puesto en marcha el proyecto de asistencia. Las víctimas sólo pueden presentar su solicitud en los países en los que existen proyectos de asistencia. El Consejo del Fondo Fiduciario tiene la facultad de iniciar una actividad de asistencia en un país. Actualmente, se han abierto proyectos de asistencia en el norte de Uganda, la República Centroafricana y la República Democrática del Congo. En un futuro próximo se pondrán en marcha proyectos de este tipo en Costa de Marfil, Malí, Georgia y Kenia.

Para más información: <https://www.icc-cpi.int/tfv>

**11. La educación no puede esperar**

La educación no puede esperar (ECW, por sus siglas en inglés) se puso en marcha a raíz de la Cumbre Humanitaria Mundial de 2016, en la que se instaba al reposicionamiento de la educación como una prioridad en la agenda humanitaria y a una financiación mayor y más flexible para garantizar que todos los niños afectados por crisis puedan asistir a la escuela y beneficiarse del aprendizaje, asegurándose de que ninguno se quede atrás. La ECW busca apoyar la educación en las crisis de emergencia movilizando la financiación necesaria para desplegar programas adaptados a las necesidades educativas de las niñas, niños y jóvenes (de tres a dieciocho años). ECW ofrece una primera respuesta de emergencia como respuesta inmediata a las necesidades educativas urgentes tras las crisis repentinas, así como programas de resiliencia plurianuales que abordan las necesidades a más largo plazo de las niñas y niños más vulnerables o marginados tras las crisis prolongadas.

**Elegibilidad**

Los programas de apoyo de ECW se ejecutan a través de varios beneficiarios, entre ellos entidades de la ONU y ONG internacionales y nacionales.

Para más información: <https://www.educationcannotwait.org/home/information-for-grantees-2/>

**12. Fondo de las Naciones Unidas para la Democracia**

El Fondo de las Naciones Unidas para la Democracia (FNUD) apoya proyectos que fortalecen la voz de la sociedad civil, promueven los derechos humanos y fomentan la participación de todos los grupos en los procesos democráticos. Los proyectos que apoya se enmarcan en una o más de las ocho áreas siguientes: activismo comunitario; procesos electorales; igualdad de género; medios de comunicación y libertad de información; estado de derecho y derechos humanos; fortalecimiento de la interacción de la sociedad civil con el gobierno; herramientas para el conocimiento; participación de los jóvenes. Desde 2006, el FNUD ha apoyado más de 800 proyectos de dos años de duración en más de 100 países por un monto total de 200 millones de dólares.

**Elegibilidad**

Las organizaciones de la sociedad civil y las organizaciones no gubernamentales, los organismos independientes y constitucionales (incluidas las Comisiones Electorales, las Instituciones de Defensoría del Pueblo, las Instituciones Nacionales de Derechos Humanos y otros organismos de gobernanza independientes), y los organismos intergubernamentales globales y regionales son elegibles para recibir subvenciones del FNUD. Sin embargo, el FNUD da prioridad a las organizaciones de la sociedad civil y a las organizaciones no gubernamentales, y la mayor parte de la financiación se destina a estas organizaciones. Se dará gran preferencia a las solicitudes de países y regiones que se encuentren en las fases de transición y consolidación de la democratización, en particular los países que salen de un conflicto, las democracias nuevas y restauradas, los países menos desarrollados y los países de ingresos bajos o medios. Cabe señalar que las propuestas están sujetas a un proceso de selección muy riguroso; menos del dos por ciento de las propuestas recibidas son elegidas para su financiación.

Para más información: <https://www.un.org/democracyfund/apply-for-funding>

1. \* Cuando se ponga en marcha el (e)IRF de todo el sistema, los SOP interinos serán sustituidos por el documento global. Cada entidad del sistema de las Naciones Unidas es independiente y libre de concebir el sistema que considere necesario para sus propios fines y necesidades sui generis. Por esta razón, el presente documento es sólo indicativo (no prescriptivo), no sustituye ni pretende interferir en los procesos independientes de dichas entidades y no incluye secciones sobre seguimiento, evaluación o inspección. Este documento se revisará al menos una vez al año mientras siga vigente. El texto en rojo se refiere a contenido que están o podrían estar en revisión a medida que los SOP centralizados de PSEA sustituyan a los SOP de los países. [↑](#footnote-ref-1)
2. Véase el [Glosario de las Naciones Unidas sobre la Explotación y el Abuso Sexual](https://hr.un.org/sites/hr.un.org/files/SEA%20Glossary%20%20%5BSecond%20Edition%20-%202017%5D%20-%20English_0.pdf). Sobre la base de los [Procedimientos Operativos Estándar (SOP) mundiales](https://interagencystandingcommittee.org/system/files/psea-global_standard_operating_procedures_june_2016.pdf) [sobre la cooperación interinstitucional en los mecanismos de denuncia de base comunitaria](https://interagencystandingcommittee.org/system/files/psea-global_standard_operating_procedures_june_2016.pdf) (IAS, 2016), el [*Protocolo de las Naciones Unidas sobre la prestación de asistencia a las víctimas de la explotación y los abusos sexuales*](https://www.un.org/en/pdfs/UN%20Victim%20Assistance%20Protocol_English_Final.pdf) (2019) la *Estrategia Integral de Asistencia y Apoyo a las Víctimas de la Explotación y el Abuso Sexuales por parte del Personal de las Naciones Unidas y Personal Asociado* adoptada por la Asamblea General ([A/RES/62/214](https://documents-dds-ny.un.org/doc/UNDOC/GEN/N07/476/61/PDF/N0747661.pdf?OpenElement), 2007), el [*Plan*](https://interagencystandingcommittee.org/system/files/iasc_plan_for_accelerating_psea_in_humanitarian_response.pdf) [*para Acelerar la Protección contra la Explotación y el Abuso Sexuales en la Respuesta Humanitaria a Nivel de País*](https://interagencystandingcommittee.org/system/files/iasc_plan_for_accelerating_psea_in_humanitarian_response.pdf) (IASC, 2018), entre otras [políticas y protocolos](https://www.un.org/preventing-sexual-exploitation-and-abuse/content/policies-and-protocols). [↑](#footnote-ref-2)
3. El EAS se produce contra un beneficiario o miembro de la comunidad, mientras que el acoso sexual se produce entre el personal/personal (IASC, [*Global Standard Operating Procedures*](https://interagencystandingcommittee.org/system/files/2021-03/IASC%20Global%20Standard%20Operating%20Procedures%20on%20Inter-Agency%20Cooperation%20in%20Community-Based%20Complaint%20Mechanisms%2C%202016.pdf), 2016). El acoso sexual está cubierto por el Boletín del Secretario General, “Abordar la discriminación, el acoso, incluido el acoso sexual, y el abuso de autoridad” [ST/SGB/2019/8](https://documents-dds-ny.un.org/doc/UNDOC/GEN/N19/274/41/PDF/N1927441.pdf?OpenElement) (2019) y no forma parte del documento de los SOP de PEAS. [↑](#footnote-ref-3)
4. Las definiciones de los conceptos clave utilizados en estos PNT pueden consultarse en el [Anexo B](#_heading=h.1ksv4uv). [↑](#footnote-ref-4)
5. Una vez que el eIRF esté desplegado en Guatemala, todos los organismos utilizarán el eIRF para hacer los informes. [↑](#footnote-ref-5)
6. Véase <https://unitednations.sharepoint.com/sites/APP-Gateway/SitePages/PSEA.aspx> [↑](#footnote-ref-6)
7. El formulario del Anexo E se ajusta a los datos sobre las denuncias que aparecen en las plataformas públicas de la ONU. Véase <https://conduct.unmissions.org/sea-data-introduction> and <https://www.un.org/preventing-sexual-exploitation-and-abuse/content/data-allegations-un-system-wide>. Para personal de la ONU: <https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiMTZiYTY3MmItMDQ0Zi00ZWRkLWE5MmUtYjIwODQ3NzMyYzU2IiwidCI6IjBmOWUzNWRiLTU0NGYtNGY2MC1iZGNjLTVlYTQxNmU2ZGM3MCIsImMiOjh9>. Para socios implementadores: <https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiYTE4OTgzNmMtNGM5OS00OTE1LTk1YTMtZTNlNWZiYmQxNDc5IiwidCI6IjBmOWUzNWRiLTU0NGYtNGY2MC1iZGNjLTVlYTQxNmU2ZGM3MCIsImMiOjh9>. Para fuerzas no asociadas a la ONU: <https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiZTdkMDBlMzgtZDgyOC00Nzc2LTg3MDAtMjg3NTIzYTdhZTg0IiwidCI6IjBmOWUzNWRiLTU0NGYtNGY2MC1iZGNjLTVlYTQxNmU2ZGM3MCIsImMiOjh9> [↑](#footnote-ref-7)
8. “La determinación del interés superior del niño implica una evaluación continua de lo que mejor protegería la seguridad física, psicológica y emocional del niño y su bienestar, y se aplica a las decisiones que afectan al niño como individuo, como miembro de un grupo específico y en general”. Párrafo 6.2 del Protocolo de las Naciones Unidas sobre la prestación de asistencia a las víctimas de la explotación y abuso sexual. [↑](#footnote-ref-8)
9. Algunas de las formas en que la ONU puede colaborar con las instituciones nacionales de derechos humanos se enumeran en esta guía elaborada por la OVRA en colaboración con la Alianza Mundial de Instituciones Nacionales de Derechos Humanos: <https://www.un.org/preventing-sexual-exploitation-and-abuse/sites/www.un.org.preventing-sexual-exploitation-and-abuse/files/ovra_guide_for_nhris-en.pdf> [↑](#footnote-ref-9)
10. [Marco de gestión y rendición de cuentas del sistema de coordinadores residentes y de desarrollo de las Naciones Unidas](https://unsdg.un.org/resources/management-and-accountability-framework-un-development-and-resident-coordinator-system). Septiembre de 2021. [↑](#footnote-ref-10)
11. El objetivo 1.5 del Plan de Respuesta Humanitaria (HRP) de Guatemala pretende fortalecer los mecanismos de denuncia de la EAS, en el contexto de la AAP (Rendición de Cuentas a las Poblaciones Afectadas) –compromiso de los actores humanitarios de utilizar el poder de forma responsable, teniendo en cuenta, rindiendo cuentas y siendo responsabilizados por las personas a las que pretenden ayudar. Las actividades de PEAS incluyen la evaluación de riesgos, los códigos de conducta, la asistencia a las víctimas, las recomendaciones interinstitucionales y las investigaciones. [↑](#footnote-ref-11)
12. Fuente: Adaptado de [*Frequently Asked Questions on inter-agency PEAS*](https://interagencystandingcommittee.org/system/files/2020-04/IOM%27s%20FAQs%20on%20Inter-Agency%20PSEA%20%282019%29_0.pdf) (OIM, 2019), p. 33. [↑](#footnote-ref-12)
13. El punto focal de PEAS es una función de toda la agencia, y el miembro del personal designado se encuentra generalmente en la Sede en Ciudad de Guatemala. Por otro lado, el ORI es un miembro del personal –muchas veces sobre el terreno– que ha recibido formación en materia de PEAS y en la recepción de denuncias de EAS y que trabaja mano a mano con el punto focal de PEAS de su Agencia en la sede en Ciudad de Guatemala. El CO depende de la estructura de la agencia; puede ser el punto focal de PEAS de la agencia en la ciudad capital u otro oficial en la sede (Véase el [Anexo D](#_heading=h.2jxsxqh)). [↑](#footnote-ref-13)
14. En los casos en que las AFP o el mapeo identifiquen la existencia de barreras para la presentación de informes, la Red de PEAS trabajará con las organizaciones miembro y el Equipo Humanitario de País para establecer nuevos mecanismos que cubran esas lagunas. [↑](#footnote-ref-14)
15. Una vez que el eIRF sea desplegado por la sede, éste sustituirá al IRF. [↑](#footnote-ref-15)
16. En abril de 2022, el UNCT Guatemala hizo que ocho de sus agencias con presencia en el terreno y la OCR firmaran una carta de acuerdo y establecieran un acuerdo interno de la ONU para crear un primer centro de llamadas / línea directa de PEAS de su CBCM. Para más información, póngase en contacto con la Jefe de Oficina, OCR, Guatemala y/o el Coordinador de PEAS del UNCT Guatemala. [↑](#footnote-ref-16)
17. “Fondo de la OCHA para la investigación de la explotación sexual, el abuso y el acoso sexual”, 2 de abril de 2019, <https://interagencystandingcommittee.org/iasc-champion-protection-sexual-exploitation-and-abuse-and-sexual-harassment/content/ocha-fund> [↑](#footnote-ref-17)
18. *Idem.* [↑](#footnote-ref-18)
19. Es importante garantizar que las personas con discapacidad que presenten denuncias sean reconocidas como sujetos de pleno derecho y titulares de derechos y puedan informar en su idioma preferido. Por ejemplo, si un miembro de la comunidad que denuncia utiliza la lengua de señas, la ONU deberá proporcionarle un servicio de interpretación. [↑](#footnote-ref-19)
20. Los miembros del personal deberán comunicar las denuncias a través del sistema interno de denuncias de su AFP, a menos que crean realmente que la vía principal de denuncia está comprometida, en cuyo caso podrán optar por presentar una denuncia anónima a través de un mecanismo de denuncia alternativo, como la línea directa, la dirección de correo electrónico del PEAS, o un punto de entrada de otra entidad. [↑](#footnote-ref-20)
21. Véase párrafo 5, confidencialidad, y 11 sobre intercambio de información. [↑](#footnote-ref-21)
22. Hay que ponerse en contacto con la OSSI siempre que se desconozca la entidad a la que pertenece el presunto autor, véase <https://www.un.org/preventing-sexual-exploitation-and-abuse/content/how-report> [↑](#footnote-ref-22)
23. Esta sección de los SOP se basa en el mandato para la prestación de asistencia y apoyo a las víctimas de EAS por parte del personal de la ONU y el personal conexo, tal como se encuentra en el [*Protocolo de las Naciones Unidas sobre la prestación de asistencia a las víctimas de la explotación y el abuso*](https://www.un.org/en/pdfs/UN%20Victim%20Assistance%20Protocol_English_Final.pdf) *sexuales* (2019), la *Estrategia general sobre la asistencia y el apoyo a las víctimas de la explotación y el abuso sexuales por parte del personal de las Naciones Unidas y el personal conexo* adoptada por la Asamblea General ([A/RES/62/214](https://documents-dds-ny.un.org/doc/UNDOC/GEN/N07/476/61/PDF/N0747661.pdf?OpenElement), 2007), [*el Plan*](https://interagencystandingcommittee.org/system/files/iasc_plan_for_accelerating_psea_in_humanitarian_response.pdf) [*para acelerar la protección contra la explotación y el abuso sexuales en la respuesta humanitaria a nivel de país*](https://interagencystandingcommittee.org/system/files/iasc_plan_for_accelerating_psea_in_humanitarian_response.pdf) (IASC, 2018), la [*Guía de asistencia a las víctimas de la EAS*](https://pseataskforce.org/uploads/tools/1338829369.doc) elaborada por el Grupo de Trabajo de la ECHA/CEPS de las Naciones Unidas y las ONG sobre la protección contra la explotación y el abuso sexuales (abril de 2009), y la [*Nota técnica sobre la aplicación del Protocolo de las Naciones Unidas sobre la prestación de asistencia a las víctimas de la explotación y el abuso sexuales*](https://psea.interagencystandingcommittee.org/sites/default/files/2021-11/Technical%20Note%20on%20the%20Implementation%20of%20the%20UN%20Protocol%20on%20the%20Provision%20of%20Assistance%20to%20Victims%20of%20SEA%20%28ENG%29.pdf) (UNICEF, 2021). [↑](#footnote-ref-23)
24. El término "víctima" (en lugar de "superviviente") se utiliza de acuerdo con el Glosario de las Naciones Unidas sobre Explotación y Abuso Sexuales. Siguiendo el *Protocolo de las Naciones Unidas sobre la prestación de asistencia a las víctimas de la explotación y los abusos sexuales* (2019), se ha omitido la distinción entre víctima y reclamante. [↑](#footnote-ref-24)
25. La jurisdicción del país de nacionalidad de los presuntos autores establecerá la paternidad de los niños nacidos a causa de la EAS de acuerdo con las disposiciones de su respectiva legislación nacional e independientemente del estatus contractual / tipo de personal del funcionario o de la organización asociada relacionada. En el caso de los TCC/PCC (contribuyentes de tropas y policías), puede haber disposiciones específicas incluidas en el Memorando de Entendimiento entre el TCC/PCC y las Naciones Unidas). Es posible que las pruebas de ADN no siempre se reconozcan como prueba de paternidad en todas las jurisdicciones. Las disposiciones para los casos en que el presunto padre se niegue a cooperar dependerán de la legislación nacional respectiva. [↑](#footnote-ref-25)
26. La ONU también deberían colaborar con los Estados miembros para facilitar, dentro de sus competencias, el seguimiento de las reclamaciones relacionadas con la paternidad y la manutención de los hijos (véase el párrafo 8 de la resolución 62/214). [↑](#footnote-ref-26)
27. Véase la [*Nota técnica sobre la aplicación del Protocolo de las Naciones Unidas sobre la prestación de asistencia a las víctimas de la explotación y el abuso sexuales*](https://psea.interagencystandingcommittee.org/sites/default/files/2021-11/Technical%20Note%20on%20the%20Implementation%20of%20the%20UN%20Protocol%20on%20the%20Provision%20of%20Assistance%20to%20Victims%20of%20SEA%20%28ENG%29.pdf). [↑](#footnote-ref-27)
28. El consentimiento informado significa la aprobación de la víctima para que la información relacionada con la EAS pueda ser compartida con las partes pertinentes, sobre la base de una clara comprensión de los hechos, las implicaciones y las consecuencias futuras de una acción (*Glosario de las Naciones Unidas sobre Explotación y Abuso Sexuales*). [↑](#footnote-ref-28)
29. La Oficina del Defensor de los Derechos de las Víctimas (OVRA) está desarrollando actualmente un módulo de formación sobre el significado del enfoque centrado en la víctima en relación con la explotación y el abuso sexual y el acoso sexual. Se espera que esté listo para su despliegue en el primer trimestre de 2022. UNICEF ha comenzado a impartir su formación sobre la nota técnica del Protocolo de Asistencia a las Víctimas. La Red de PEAS de la ONU en Guatemala recibió esta formación en el cuarto trimestre de 2022. [↑](#footnote-ref-29)
30. Las funciones y responsabilidades de las partes interesadas en la prestación de asistencia y apoyo se establecen en el [Protocolo de Asistencia a las Víctimas](https://www.un.org/en/pdfs/UN%20Victim%20Assistance%20Protocol_English_Final.pdf) y en los [Términos de Referencia del Punto Focal para los Derechos de las Víctimas](https://unitednations.sharepoint.com/%3Aw%3A/r/sites/APP-Gateway/Guidances/TEMPLATE-Generic-TOR-Focal-Point-for-Victims%20Rights.docx?d=w3427b24942a04687945ceb41cf669302&csf=1&web=1). [↑](#footnote-ref-30)
31. La facilitación implica la remisión de las víctimas a los proveedores de servicios locales a través de las vías existentes de VG y de protección de la infancia y el seguimiento según EAS necesario, en particular cuando existan necesidades específicas de las víctimas de EAS por parte del personal de la ONU y del personal relacionado (por ejemplo, reclamaciones de paternidad y de manutención de los hijos). Cada entidad es responsable de garantizar que se satisfagan las necesidades de las víctimas de EAS, pero el Punto Focal para los Derechos de las Víctimas también puede intervenir si surge la necesidad. Si no existen proveedores de servicios y programas locales, la Red de PEAS puede considerar la posibilidad de presentar propuestas de proyectos al Fondo Fiduciario de Apoyo a las Víctimas de la EAS, u otras fuentes de financiación. [↑](#footnote-ref-31)
32. Es responsabilidad de la entidad o entidades implicadas proporcionar apoyo y asistencia y/o remitir a las víctimas de EAS según EAS necesario. En la mayoría de los países, las entidades interesadas remiten a las víctimas al UNFPA/UNICEF, que a su vez las remite a los proveedores de servicios locales. La Red/Coordinador de PEAS, en consulta con el Punto Focal para los Derechos de las Víctimas, debe asegurarse de que esta remisión de las víctimas se realice de forma coordinada y sistemática. La calidad de la asistencia prestada por los proveedores locales puede variar. Por lo tanto, es importante que haya un seguimiento de las remisiones realizadas y que se tomen medidas correctivas si es necesario. La remisión a los proveedores de servicios locales no debe considerarse como el punto final de la responsabilidad de la ONU de apoyar a las víctimas de su propio personal. El Punto Focal para los Derechos de las Víctimas puede asesorar y hacer un seguimiento con las entidades implicadas en casos específicos en los que pueda haber problemas con la prestación de servicios. [↑](#footnote-ref-32)
33. [El Punto Focal para los Derechos de](https://unitednations.sharepoint.com/%3Aw%3A/r/sites/APP-Gateway/Guidances/TEMPLATE-Generic-TOR-Focal-Point-for-Victims%20Rights.docx?d=w3427b24942a04687945ceb41cf669302&csf=1&web=1) las Víctimas puede ayudar a la entidad a ofrecer asesoramiento sobre los derechos de las víctimas (si se solicita/si es necesario), pero el punto focal no es un gestor de casos, y no es responsable de hacer un seguimiento de cada víctima ([Términos de Referencia del Punto Focal para los Derechos de las Víctimas](https://unitednations.sharepoint.com/%3Aw%3A/r/sites/APP-Gateway/Guidances/TEMPLATE-Generic-TOR-Focal-Point-for-Victims%20Rights.docx?d=w3427b24942a04687945ceb41cf669302&csf=1&web=1)). [↑](#footnote-ref-33)
34. Como parte de su proceso preparatorio para establecer su primer CBCM, la Red de PEAS del UNCT Guatemala creó un mapa de todos los proveedores de servicios relacionados con la PEAS en Guatemala junto con la presencia en el terreno del Sistema de la ONU en el país. Se actualiza anualmente como parte del Plan de Acción de PEAS. Se puede encontrar en [https://sosdisaster.github.io/dashboards/guatemala/PEASGT.html](https://sosdisaster.github.io/dashboards/guatemala/pseaGT.html) [↑](#footnote-ref-34)
35. Las consideraciones especiales para los niños también están en consonancia con el Objetivo de Desarrollo Sostenible 16.2 (Poner fin al abuso, la explotación, la trata y todas las formas de violencia y tortura contra los niños). [↑](#footnote-ref-35)
36. La responsabilidad de la organización con respecto a un hijo nacido del EAS continuará normalmente hasta la edad de 18 años. Sin embargo, la determinación de la duración de la asistencia y del "interés superior del niño" se hará caso por caso. [↑](#footnote-ref-36)
37. Los actores de la protección de la infancia suelen referirse al personal de UNICEF que participa en la protección de la infancia o al personal de las ONG con experiencia en derechos de la infancia. [↑](#footnote-ref-37)
38. Se tendrán en cuenta las necesidades de las víctimas y se tomarán medidas independientemente de la edad de la víctima. A menudo, las víctimas se presentan con denuncias muchos años después de que se produjera el incidente de EAS, y/o una vez que la relación con el presunto autor ha llegado a su fin. [↑](#footnote-ref-38)
39. ECOSOC, *Directrices en materia de justicia de menores víctimas y testigos de delitos* (2005), párr. 30. [↑](#footnote-ref-39)
40. En cuanto a la utilización de los recursos de las entidades de la ONU para la ayuda y el apoyo a las víctimas, véase, por ejemplo, el Informe del Secretario General sobre las medidas especiales de protección contra la explotación y el abuso sexuales ([A/76/702](https://www.un.org/preventing-sexual-exploitation-and-abuse/content/secretary-generals-reports), párrafo 32), en el que se hace un llamado para que las agencias, fondos y programas consideren cómo las fuentes de financiación pueden complementar los recursos de los fondos fiduciarios para reforzar la asistencia a las víctimas. El proyecto para mapear la asistencia y los servicios disponibles para las víctimas de la explotación y los abusos sexuales en 13 países, llevado a cabo por la OVRA en 2020, recomendó la creación de un fondo de contingencia para facilitar el apoyo y la asistencia a las víctimas, incluso mediante la exploración de oportunidades para la recaudación conjunta de fondos por parte de los miembros del UNCT. Se anima a los oficiales superiores de derechos de las víctimas, a los defensores de los derechos de las víctimas sobre el terreno y a otras entidades de la ONU que participan en la asistencia a las víctimas de la EAS a que aboguen por una financiación específica dentro de sus propios programas, y a que contribuyan también a la financiación conjunta para imprevistos con el apoyo del CR y del defensor de los derechos de las víctimas. Para más información sobre el mapa de asistencia a las víctimas: <https://www.un.org/preventing-sexual-exploitation-and-abuse/content/mapping-assistance> [↑](#footnote-ref-40)
41. Para más detalles, véase el Anexo F y <https://conduct.unmissions.org/remedial-trust-fund> [↑](#footnote-ref-41)
42. Véase <https://www.un.org/preventing-sexual-exploitation-and-abuse/content/data-allegations-un-system-wide> [↑](#footnote-ref-42)
43. La jurisdicción del país de nacionalidad de los presuntos autores establecerá la paternidad de los niños nacidos como resultado de la EAS de acuerdo con las disposiciones de su respectiva legislación nacional (independientemente del estatus contractual/tipo de funcionario o personal relacionado y teniendo en cuenta que en el caso de los países que aportan tropas o policías puede haber disposiciones específicas incluidas en el MoU entre el país y la ONU). Es posible que las pruebas de ADN no siempre se reconozcan como prueba de paternidad en todas las jurisdicciones. Las disposiciones para los casos en que el presunto padre se niegue a cooperar dependerán de la legislación nacional respectiva. [↑](#footnote-ref-43)
44. Este formulario será sustituido por el eIRF cuando este último esté finalizado y se comparta con las entidades de la ONU y las oficinas nacionales. <https://unitednations.sharepoint.com/sites/SCIUNRSEA-FO/Knowledge%20gateway%20shared_v2/Forms/AllItems.aspx?id=%2Fsites%2FSCIUNRSEA%2DFO%2FKnowledge%20gateway%20shared%5Fv2%2FIncident%20Reporting%20Form%20%28IRF%29%2FAnnex%20I%20IRF%20English%2Epdf&parent=%2Fsites%2FSCIUNRSEA%2DFO%2FKnowledge%20gateway%20shared%5Fv2%2FIncident%20Reporting%20Form%20%28IRF%29&p=true&ga=1> [↑](#footnote-ref-44)
45. Tabla basada en el Anexo VIII, SOPs de la Red de PEAS de Nigeria. [↑](#footnote-ref-45)
46. Compilado en base al Anexo D, Marco de notificación de la Red de PEAS de Myanmar para las denuncias de explotación y abuso sexual, y la *Nota técnica de* UNICEF *sobre la aplicación del Protocolo de las Naciones Unidas sobre la prestación de asistencia a las víctimas de la explotación y el abuso sexuales* (2021). [↑](#footnote-ref-46)