



RED DE PROTECCIÓN
CONTRA LA EXPLOTACIÓN
Y EL ABUSO SEXUAL
Venezuela

Protocolo de Apoyo a Sobrevivientes de Explotación y Abuso Sexual y Derivación y Gestión de Reportes a nivel interagencial

Red PEAS Venezuela - 2024

ÍNDICE

1. Objetivo	pág. 3
2. Alcance y Limitaciones	pág. 3
3. Principios Rectores	pág. 3
4. Definición de Términos Básicos	
5. Mecanismos y procedimientos de manejo de reportes y/o quejas	pág. 5
5.1 Mecanismos de reporte	pág. 7
5.1.1 Mecanismos comunitarios de reporte	pág. 7
5.1.2 Mecanismos internos de reporte	pág. 8
5.2 Procedimientos de recepción, manejo y notificación de reportes y quejas	pág. 8
5.2.1 Recepción de reportes y/o quejas	pág. 9
5.2.2 Manejo y notificación de reportes y/o quejas	pág. 9
5.2.3 Notificación de reportes y quejas a la Red PEAS	pág. 12
5.2.4 Protección de datos y de retaliaciones por informar	pág. 12
5.2.5 Investigación de casos EAS	pág. 13
6. Asistencia a la Víctima de Explotación y Abuso Sexual	pág. 13
6.1 Consideraciones especiales para atención de poblaciones particulares	pág. 15
ANEXOS	pág. 17
Anexo 1: Formulario Inter-Agencial de Derivación de Quejas y Reportes de Sospechas de Casos EAS	
Anexo 2: Reporte de Casos a la Coordinación de la Red PEAS	
Anexo 3: Listado de Puntos Focales de la Red de PEAS	
Anexo 4: Ruta de servicios VbG	
Anexo 5: Guía de uso: formato derivación de casos de NNA	

1. OBJETIVO

Establecer las directrices generales relacionadas con la gestión y tratamiento de los casos de Explotación y Abuso Sexual (EAS) en Venezuela y las actividades relacionadas directamente con la recepción, registro y derivación segura de casos de EAS y la atención/asistencia a las personas víctimas y sobrevivientes de actos de EAS, garantizando el cumplimiento de los compromisos del personal humanitario, de desarrollo y construcción de paz y la política de integración de un enfoque basado en los derechos humanos en los esfuerzos de las Naciones Unidas, Organizaciones Internacionales y Nacionales, para prevenir y responder a la explotación y el abuso sexual y el cumplimiento de las Normas Humanitarias y el Marco Colectivo de Rendición de Cuentas (AAP) en Venezuela.

2. ALCANCE Y LIMITACIONES

Este documento brinda unas orientaciones mínimas para los actores humanitarios, de desarrollo y construcción de paz, en cuanto a canales de reporte, protocolos de recepción, seguimiento y derivación de casos EAS y esquemas de apoyo y asistencia a las víctimas y sobrevivientes de actos de EAS en Venezuela; incluyendo la obligatoriedad en la asistencia y responsabilidad de informar a la Red de Protección contra la Explotación y Abusos sexuales (Red PEAS).

Quedan fuera del alcance de este documento, la descripción de las operaciones asociadas al procesamiento, investigación y aplicación de sanciones al personal humanitario, de desarrollo y construcción de paz aplicadas a lo interno de las organizaciones; así como también el procesamiento o recomendaciones de tratamiento en los casos de acoso sexual o violencia sexual dentro de las estructuras comunitarias donde se implementan o desarrollan Programas/Proyectos de respuesta humanitaria, desarrollo o construcción de paz.

De la misma manera, queda fuera del alcance de este protocolo el procesamiento de casos por el Sistema de Justicia Nacional

3. PRINCIPIOS RECTORES

No hacer daño: La seguridad de la víctima y/o sobreviviente será siempre una consideración primordial. Todas las acciones que se lleven a cabo en el marco de la Protección contra la Explotación y el Abuso Sexual, tendrán en cuenta los riesgos potenciales para todas las partes involucradas o afectadas, e incorporarán formas de prevenir lesiones y daños, especialmente para cada sobreviviente.

Enfoque centrado en las personas sobrevivientes: Un enfoque centrado en las personas sobrevivientes crea un ambiente de apoyo en el que se respetan los derechos y deseos de las

personas sobrevivientes, se garantiza su seguridad y son tratadas con dignidad y respeto. Un enfoque centrado en las personas sobrevivientes se basa en los siguientes principios rectores:

- **Seguridad:** La seguridad de las personas sobrevivientes, sus hijos/as y demás dependientes constituirá la consideración primordial.
- **Confidencialidad:** En el caso de las personas sobrevivientes de casos EAS tienen derecho a que su identidad y las situaciones del caso sean tratados con reserva y solo sean compartidos a fines de la investigación. Por ello, solo debe involucrarse a las personas indicadas según el principio de la necesidad de saber.
- **Respeto:** Todas las acciones tomadas deben ser guiadas por el respeto a las elecciones, deseos, derechos y la dignidad de la persona sobreviviente. El papel de gestores/as y acompañantes es facilitar la recuperación y proporcionar recursos para ayudarla. El consentimiento informado se basa en una apreciación y comprensión claras, por parte de la víctima y/o sobreviviente, de los hechos, las implicaciones y las futuras consecuencias de una acción. Por tanto, para dar su consentimiento informado, las víctimas y/o sobrevivientes de la explotación y el abuso sexual deben conocer todos los factores pertinentes disponibles en el momento en el que se requiere su consentimiento al objeto de poder evaluar y entender las consecuencias de una determinada actuación. También deben conocer su derecho a negarse a emprender una acción y deben ejercer ese derecho.
- **No discriminación:** Las personas sobrevivientes deben recibir un trato igual y justo, independiente de su raza, color, sexo, identidad de género y orientación sexual, origen étnico, edad, idioma, religión, creencias, opinión política o de otra índole, origen nacional o social, discapacidad, propiedad, nacimiento u otra condición. En el contexto de la violencia sexual, deben tenerse en cuenta los patrones existentes de marginación, discriminación o estigmatización.

Notificación obligatoria: Todo el personal de la acción humanitaria, de desarrollo y construcción de paz tiene la obligación de informar sobre cualquier preocupación, duda o alegación de EAS, **de acuerdo con las políticas y procedimientos internos de sus organizaciones y lo especificado en este Protocolo. El reporte debe hacerse de manera inmediata, sin realizar ninguna investigación previa. Este principio obligatorio incluye a personal de socios implementadores, proveedores y contratistas.**

Confidencialidad: Toda la información relacionada con la EAS se mantendrá confidencial; se protegerá la información personal identificable de las personas sobrevivientes. 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 codificadas, con acceso restringido, en una unidad no compartida.

No discriminación: Todos los actores están obligados a tratar todas las quejas y reportes sin discriminación por motivos de raza, color, sexo, identidad de género y orientación sexual, origen étnico, edad, idioma, religión, creencias, opinión política o de otra índole, origen nacional o social, discapacidad, propiedad, nacimiento u otra condición. Debe prestarse un apoyo especial a niños, niñas y adolescentes (NNA), a las personas con discapacidad y de pueblos indígenas para garantizar su capacidad de reportar con seguridad.

Accesibilidad: Existen múltiples canales para que las personas sobrevivientes y otras personas presenten reportes y preocupaciones sobre posibles casos de EAS. Todos los actores promoverán acciones para compartir información adaptada en las comunidades donde intervienen sobre cómo reportar la EAS. Para facilitar el reporte y evitar la estigmatización, las quejas 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, personas que hablen otros idiomas, personas con discapacidad).

Interés superior del niño/a: Los principios y prácticas anteriores también se aplican a niños, niñas y adolescentes, incluido el derecho a participar en las decisiones que les afecten según el enfoque centrado en la persona sobreviviente. Si se toma una decisión en nombre de un niño, niña o adolescente, el interés superior del niño será el factor primordial.

Rendición de cuentas: Se informará a la comunidad acerca de sus derechos, incluyendo su derecho a hacer y retirar quejas y reportes (aunque esto no implique la culminación o cancelación de la investigación y otros procesos internos de las organizaciones). Se mantendrán informadas a las personas sobrevivientes sobre los pasos siguientes, incluida la investigación y la derivación a los servicios de violencia basada en género y de protección de la infancia, y se les proporcionará información sobre la obligación por parte de los proveedores de servicios de reportar el incidente y en los casos en que se involucran a NNA de denunciar a las autoridades competentes.

4. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

- **Abuso sexual:** Toda intrusión física, verbal o virtual cometida o amenaza de intrusión física, verbal o virtual de carácter sexual, ya sea por la fuerza, en condiciones de desigualdad o con coacción. Se refiere a cualquier actividad sexual que no sea consentida.
- **Explotación sexual:** todo abuso cometido o amenaza de abuso en una situación de vulnerabilidad, de relación de fuerza desigual o de confianza, con propósitos sexuales, a los efectos, aunque sin estar exclusivamente limitado a ellos, de aprovecharse material, social o políticamente de la explotación sexual de otra persona.
- **Apoyo:** cualquier labor o actividad que presta o comparte una organización con personas y comunidades para alcanzar objetivos, abordar necesidades y superar retos.
- **Asistencia a las personas víctimas y/o sobrevivientes:** constituye la respuesta que debe darse a una víctima de EAS de acuerdo a sus necesidades y en el marco de un conjunto de principios básicos, normas y medidas operativas que buscan proteger los derechos y la dignidad de las víctimas. La asistencia a las víctimas es una responsabilidad ineludible de las organizaciones.
- **Autor/Perpetrador (a):** Miembro de alguna organización humanitaria, de desarrollo o construcción de paz, de sus socios implementadores o personal afiliado (o un grupo de estas personas) que comete un acto de EAS.
- **Comunidad / participantes:** es el conjunto o grupos de personas e individuos, que se benefician o no de las actividades de asistencia humanitaria, desarrollo humanitario y construcción de paz, que tienen diferentes necesidades, vulnerabilidades y capacidades, que son afectados o pueden ser afectados, de manera directa o indirecta por desastres

naturales, conflictos armados, diferentes tipo de violencia –incluida la violencia basada en género-, pobreza y otro tipo de crisis, o también, por las actividades desarrolladas por una o más organizaciones, dentro de un contexto o lugar específico.

- **Queja o Reporte:** Información proporcionada a través de algún canal o mecanismo establecido que indica una conducta que puede infringir las Normas de Conducta y constituir EAS, pero que aún no ha sido evaluada. Se realiza a partir de un hecho que infringe los códigos de conducta y las políticas PEAS de las organizaciones.
- **Consentimiento informado:** es el acuerdo voluntario de una persona que tiene la capacidad de comprender, y que ejerce la libre elección, después de haber recibido información para que su información y los detalles de su retroalimentación sean derivados a un tercero y/o para obtener algún servicio específico, basado en información confidencial, completa y transparente.
- **Asentimiento informado:** se refiere a la voluntad del NNA de participar en procesos de decisión que les involucren y que, por definición legal, se consideren demasiado jóvenes para dar su consentimiento informado. Legalmente el padre, la madre o la persona cuidadora^a del NNA tienen derecho a tomar decisiones en su nombre. En el acta del consentimiento debe quedar expresa la calidad de tal persona cuidadora -legal o de hecho- o progenitor en ejercicio de la Patria Potestad. Sin embargo, será necesario determinar si se tienen que tomar medidas adicionales para salvaguardar el interés Superior del NNA cuando se presenten situaciones en las que la persona cuidadora está ausente o sus acciones puedan comprometer el bienestar del NNA.
- **Investigación:** 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. Las investigaciones internas de casos EAS en ningún momento sustituyen a las investigaciones realizadas por los organismos del sistema de justicia nacional
- **Mecanismos de retroalimentación comunitaria o mecanismos de reporte:** conjunto de procesos, procedimientos y herramientas accesibles, seguras, independientes, transparentes y capaces de responder, para que las comunidades y poblaciones afectadas proporcionen retroalimentación sobre su experiencia, con la implementación de Programas o Proyectos de acción humanitaria, o su relacionamiento con una o varias organizaciones humanitarias.
- **Niño, niña, adolescente:** en el marco de la legislación venezolana, un niño o niña es toda persona con menos de doce años de edad, y se entiende por adolescente, toda persona con doce años o más y menos de dieciocho años de edad.
- **Trabajador/Trabajadora humanitaria, de desarrollo o construcción de paz:** Incluye funcionarios/as de la ONU, personal afiliado, consultores/as, contratistas individuales, voluntarios/as, expertos/as en misión, personal de Organizaciones No Gubernamentales, etc.
- **Socio implementador:** entidad a la que una oficina o entidad de la ONU, u otra organización, ha confiado la ejecución de un programa y/o proyecto especificado en un documento firmado, junto con la asunción de la responsabilidad y la rendición de cuentas

por el uso eficaz de los recursos y la entrega de los productos. Los socios ejecutores pueden ser, entre otros, instituciones gubernamentales, organizaciones intergubernamentales y organizaciones de la sociedad civil, incluidas las ONG, también proveedores de bienes y servicios. Los subcontratistas y proveedores de los socios ejecutores se incluyen en esta definición.

- **Víctima/sobreviviente:** A los efectos del presente protocolo, una víctima es una persona que es, o ha sido, objeto de explotación o abuso sexual por parte de algún actor humanitario, de desarrollo o construcción de paz, incluidos los empleados o el personal relacionado de un subcontratista o subcontratistas de un asociado en la ejecución.

5. MECANISMOS Y PROCEDIMIENTOS DE MANEJO DE REPORTES Y/O QUEJAS

5.1 MECANISMOS DE REPORTE

Los mecanismos de reporte tienen como principal objetivo ofrecer formas efectivas y seguras para el reporte de presuntos casos de explotación y abuso sexual (EAS) cometidos por personal que implementan acciones humanitarias, de desarrollo y construcción de paz. Además, deben facilitar la remisión interinstitucional de reportes y quejas dentro de la Red PEAS y fortalecer la transparencia y rendición de cuentas en la respuesta de las organizaciones en casos de EAS. Esto con el fin de proteger la dignidad de las personas afectadas y prevenir la perpetuación de conductas de EAS.

Al respecto de estos mecanismos de reporte, de manera general es importante tomar en cuenta lo siguiente:

- Las organizaciones deben contar con al menos un mecanismo de reporte o queja, con el fin de facilitar y garantizar la correcta notificación de casos de EAS. Es importante que al momento de establecer estos mecanismos las organizaciones evalúen la capacidad propia para su gestión de forma segura y confidencial.
- Estos mecanismos deben ser accesibles para ser usados directamente por la persona víctima/sobreviviente o por cualquier persona que tenga conocimiento o sospechas de una conducta de EAS.
- Estos mecanismos no sustituyen a organismos estatales de recepción de denuncia, ni implican la investigación de los casos reportados. Cada organización es responsable de iniciar el debido proceso de investigación de acuerdo con sus protocolos internos; así como de hacer las derivaciones a los organismos del Estado competentes, cuando corresponda.

La existencia de múltiples canales de reporte seguros, accesibles y confiables, puede aliviar muchas de las dificultades prácticas que podrían afrontar las personas que realizan quejas y reportes, como, por ejemplo, la distancia que algunas personas deben recorrer para presentar un reporte, o la falta de acceso a red telefónica o internet.

Para el establecimiento de estos mecanismos las organizaciones miembro podrán contar con el acompañamiento técnico del grupo de trabajo de rendición de cuentas en la acción humanitaria.

5.1.1 Mecanismos comunitarios de reporte

Cada organización debe facilitar el establecimiento de mecanismos de reporte y queja comunitarias adaptados a los usos, preferencias y facilidades de acceso y proporcionen seguridad a las personas y comunidades en situaciones de crisis o vulnerabilidad. Conforme a las consultas con la comunidad, las organizaciones pueden establecer múltiples canales de recepción de quejas y reportes tales como: correo electrónico, líneas telefónicas, buzón de retroalimentación, puntos focales PEAS en terreno o recepción cara a cara. Con relación a estos mecanismos, es importante considerar las siguientes premisas:

- La elección de cualquiera de estos mecanismos dependerá de las actividades y políticas internas de las organizaciones, los recursos y capacidades disponibles, sin dejar de considerar la importancia de mantener a las personas al centro y garantizar la seguridad, protección y accesibilidad por parte de la población.
- En términos de accesibilidad es de crucial importancia considerar el acceso adecuado por parte de niños, niñas y adolescentes; de personas con discapacidad y personas no hablantes del castellano en el caso que sean identificadas en terreno con presencia por ejemplo de pueblos y comunidades indígenas.
- Para la gestión de los mecanismos comunitarios de reporte es necesario el establecimiento de procesos y procedimientos a lo interno de cada organización, que demuestren la capacidad de las organizaciones en la gestión efectiva de los reportes EAS o cualquier otro tipo de retroalimentación comunitario. Para ello, las organizaciones podrán tomar como referencia el Flujograma de Retroalimentación Comunitario propuesto en el Marco Colectivo de Rendición de Cuentas (AAP) en Venezuela, Julio-2023 o realizar consultas a la Coordinación de la Red PEAS.

LA LÍNEA DE CONTACTO COMO MECANISMO PREFERENTE DE REPORTE

En el marco de este Protocolo, la Línea de Contacto de Naciones Unidas, tiene como objetivo la recepción y compilación de reportes de presuntos casos EAS, los cuales son notificados al Coordinador/a de la Red PEAS y al punto focal PEAS de la organización involucrada. Cuenta con los siguientes mecanismos de reporte, que pueden ser utilizados por cualquier persona (sobreviviente, que tenga conocimiento o sospecha de EAS) a nivel nacional:

- **Mensaje de texto / WhatsApp: 0424-7700048**
- **Llamada telefónica: 0800-2426200**
- **Correo electrónico: linea-contacto-ve@un.org**

Este mecanismo puede ser utilizado y promocionado por cualquier organización local e internacional que opere en el país y que responda a las actividades de la arquitectura humanitaria.

5.1.2 Mecanismos internos de reporte

Es recomendable que además de los mecanismos de retroalimentación comunitaria, las organizaciones cuenten con mecanismos internos de reporte para que su personal, socios, voluntarios y/o proveedores puedan realizar reportes o manifestar sospechas de EAS directamente a la organización con la que trabajan, sin necesidad de utilizar los mecanismos de retroalimentación comunitaria. Dichos mecanismos deberán ser seguros, accesibles, proteger la confidencialidad de los reportes, y contar con procedimientos claros para su gestión.

5. 2. PROCEDIMIENTOS DE RECEPCIÓN, MANEJO Y NOTIFICACIÓN DE REPORTES Y QUEJAS

5.2.1 Recepción de reportes y/o quejas

Los reportes y quejas de explotación y abuso sexual (EAS) pueden ser recibidas a través de cualquiera de los mecanismos presentados (apartado 5.1) y deberán ser manejadas tomando en cuenta los siguientes principios:

- Al recibir una queja o reporte de EAS, o al tener sospecha de un caso de EAS, todos/as los/as actores/as humanitarios, de desarrollo y/o paz, tienen la obligación de derivar a la víctima a servicios de respuesta multisectoriales, que brinden la asistencia correspondiente; e informar al punto focal PEAS de su propia organización.
- Una vez que sea informado o reciba un caso, el punto focal PEAS designado/a por su organización deberá iniciar la debida investigación o remitir a los canales de investigación de su organización, actuando de acuerdo con sus procedimientos internos.
- Además, el PF PEAS deberá garantizar que las víctimas están recibiendo la asistencia correspondiente (Revisar punto 6 de este protocolo). Es vital tener en cuenta que la organización que recibe la queja debe priorizar la seguridad y bienestar de la persona sobreviviente, los/as testigos/as y otras personas que podrían verse afectadas, y proporcionar información sobre los servicios disponibles para las personas sobrevivientes de explotación y abuso sexual.
- A través de los mecanismos de reporte, si fuera posible, se deberá reportar toda la información disponible de forma organizada para facilitar su seguimiento. Idealmente, el reporte aporta de forma clara la siguiente información mínima necesaria será: a) qué sucedió, cuándo y dónde (información concisa y necesaria para la investigación), b) datos de las personas víctimas o sobrevivientes, c) canales de contacto con la persona que hace el reporte, d) fecha en que se recibió la queja.
- Garantizar el debido proceso, lo que conlleva el velar por los derechos de la persona sujeto de queja o reportada durante todo el proceso de investigación.
- **Toda la información personal contenida en una queja o reporte, así como la identidad de la persona sobreviviente, presunto/a autor/a y la ubicación deben manejarse de manera confidencial y compartirse sólo al punto focal de la organización, quien se encargará de abrir la investigación y prestar la asistencia correspondiente, siguiendo los protocolos internos de su organización.**

5.2.2 Manejo y notificación de quejas y reportes:

¿Qué hacer al recibir una queja relacionada a mi propia organización?

En caso de la recepción directa de una queja contra un trabajador/a, voluntario/a, socio o proveedor de la propia organización, lo primero que debe hacer la persona que recibe la queja es ofrecer en las primeras 24 horas información a la persona sobreviviente sobre los servicios disponibles para su atención, siguiendo los procedimientos establecidos en el punto 6.

Posteriormente, dentro de las primeras 48 horas de recibir la queja se debe remitir al punto focal PEAS de su organización, quién debe asegurarse de activar los mecanismos internos para que la queja sea investigada siguiendo los protocolos de su organización.

El punto focal PEAS que recibe una queja o reporte informará al Coordinador/a de la Red PEAS, como se establece en el apartado 5.3, garantizando en todo momento la confidencialidad de los datos (Anexo 2).

¿Qué hacer si la queja o reporte implica al punto focal o al suplente o a un personal de la dirección de la propia organización?

Si la persona reportada es punto focal (PF) PEAS o punto focal suplente de la organización u ocupa una posición de dirección dentro de la organización, se recomienda revisar las directrices internas de cada organización dentro de las primeras 48 horas.

En caso de existir dudas sobre el canal adecuado para realizar el reporte, se recomienda utilizar el canal preferente de este Protocolo: la Línea de Contacto de Naciones Unidas.

¿Qué hacer al recibir una queja relacionada a otra organización?

Cualquier actor que reciba una queja directamente de otra organización, debe en primer lugar brindar en las primeras 24 horas información sobre los servicios de apoyo y asistencia a la persona víctima y/o sobreviviente (punto 6 de este protocolo).

Posteriormente, debe notificarlo en 48 horas al punto focal PEAS de su organización, para que éste realice la notificación del caso al punto focal PEAS de la organización involucrada.

Esta notificación la hará el PF PEAS a través del Formulario Inter-agencial de remisión/notificación de quejas y reportes de sospechas de casos EAS (Anexo 1). Además, el PF PEAS de la organización receptora de la queja informará a el/la Coordinador/a de la Red PEAS, como se establece en el apartado 5.2.3 (Anexo 2).

¿Qué hacer si la queja o reporte afecta a una persona empleada o voluntaria de una organización que participa en el Plan de Respuesta Humanitaria y otras actividades humanitarias o de desarrollo, pero no es signataria del Protocolo?

Al igual que en los demás casos, lo primero será derivar a las personas sobrevivientes a los servicios de apoyo y asistencia en 24 horas. Posteriormente remitir al PF PEAS de la propia organización en 48 horas.

El punto focal PEAS que recibe el reporte remitirá la información igualmente, al punto focal PEAS de la organización mencionada dentro de las 48 horas (si se conoce) usando el Formulario Inter-agencial de remisión/notificación de quejas y reportes de sospechas de casos EAS, (Anexo 1), e informará al Coordinador/a de la Red PEAS (Anexo 2), quien tiene la responsabilidad de mantener un registro de casos y sospechas de PEAS en Venezuela.

De no conocerse al punto focal PEAS de la organización mencionada, podrá canalizarse directamente a través del coordinador/a de la Red PEAS.

¿Qué hacer si la queja o reporte no especifica la afiliación de la presunta persona responsable a una organización?

Luego de asegurar que la persona sobreviviente ha sido derivada en las primeras 24 horas a los servicios correspondientes, el punto focal PEAS de la organización que recibe la queja enviará en 48 horas la información recibida a través del Formulario Inter-agencial de remisión/notificación de quejas y reportes de sospechas de casos EAS (Anexo 1) a el/la Coordinador/a de la Red PEAS, que junto con el o la Co-coordinar/a determinarán una ruta para identificar a la organización y gestionar la queja. En el caso de reportes anónimos deben cumplirse igualmente el protocolo, incluso la investigación.

¿Qué sucede cuando la organización no cuenta con el punto focal EAS?

La organización que recibe el reporte deberá reportar mediante el Formulario Inter-agencial de remisión/notificación de quejas y reportes de sospechas de casos EAS (Anexo 1) a la Coordinadora de la Red PEAS, quien informará de la queja al Coordinador Residente/Coordinador Humanitario (CR/CH) para en conjunto tratar la queja con el director o directora nacional o a la máxima autoridad responsable de la entidad afectada en el país. En los casos en que el presunto autor sea el director del país de dicha organización, el CR/CH, junto con la Coordinadora de la Red PEAS, compartirán la denuncia directamente con la unidad de tramitación de denuncias de la entidad, la junta directiva de la organización u otro punto focal previamente identificado, si es seguro hacerlo.

¿Si la queja es recibida directamente por el Coordinador o Coordinadora de la Red PEAS?

Él o ella remitirá en 48 horas el caso al punto focal PEAS de la organización involucrada en la queja utilizando el Formulario Inter-agencial de remisión/notificación de quejas y reportes de sospechas de casos EAS (Anexo 1).

¿Qué hacer si la queja o reporte se trata de un caso de VBG, es decir, que afecta a un miembro de la comunidad y que no está relacionado con la acción humanitaria?

La persona que recibe la queja o reporte de un incidente de violencia basada en género debe brindar información actualizada para derivarla a organizaciones y/o instituciones especialistas en VBG o de protección de NNA que puedan brindar servicios como gestión de casos, apoyo psicosocial,

orientación legal, entre otros; de acuerdo a las características del caso y conforme a la ruta de atención disponible en la localidad.

Si el reporte es anónimo, se puede notificar a la Coordinadora del Área de Responsabilidad de Violencia Basada en Género, o del Área de Responsabilidad de Protección de Niños, Niñas y Adolescentes, según corresponda¹.

(imagen de flujograma)

5.2.3 Notificación de reportes y quejas a la Red PEAS

Además de los procedimientos estipulados en el apartado anterior, las organizaciones y agencias deben notificar al Coordinador o Coordinadora de la Red PEAS sobre la recepción de casos EAS. Quien es responsable de mantener un registro de casos y sospechas de EAS en Venezuela y promover buenas prácticas para evitar su perpetuación.

Se recomienda que esta notificación sea hecha en las primeras 48 horas después de la recepción de la queja. Sin embargo, también podrá hacerse en ocasión del reporte trimestral que la Red PEAS deberá solicitar a sus miembros.

La notificación de quejas y reportes recibidos seguirá en todo momento los principios de confidencialidad y reserva de los datos personales de las personas involucradas.

5.2.4 Protección de datos y Protección contra la retaliación por informar

La información contenida en los reportes de notificación o referencia de los casos EAS debe estar debidamente resguardada, con el objetivo de garantizar la confidencialidad y protección de las personas afectadas. Para lo cual se recomienda tomar en cuenta lo siguiente:

- En caso de documentos digitales, estos deben ser cifrados y sus contraseñas resguardadas por los puntos focales PEAS involucrados en el manejo del reporte.
- En caso de documentos físicos, se debe garantizar su destrucción luego de haber sido digitalizados y cifrados. De no poder cumplirse con esto, se debe garantizar su seguridad en un archivo bajo llave, que resguardará el punto focal PEAS de la organización.
- La información estará restringida estrictamente a las personas que trabajan directamente en el caso y la información debe ser compartida en base a la necesidad para garantizar que las personas sobrevivientes puedan acceder a servicios y a sus derechos.
- Una vez las alegaciones y reportes sean investigados y el proceso se dé por concluido, se recomienda asentar el resultado de las mismas en los sistemas internos de RRHH y en los reportes de PEAS de las organizaciones y de la propia Red PEAS y destruir información que comprometa datos personales de las víctimas. En caso de procesos de investigación que no sean concluidos, cada organización deberá estipular en sus políticas internas el tiempo máximo para el archivo de la información detallada del caso.

¹ Contactos AdRs o anexo

Cualquier reporte de buena fe sobre una sospecha de caso EAS no debe implicar represalias negativas para la persona que hace el reporte. Es decir, no debería resultar en alguna acción perjudicial o amenazada de esta. Esto aplica tanto si la persona reportada es un/a trabajador/a humanitario, voluntario/a o contratista.

De suceder esto, la persona afectada debe notificar esta situación a los canales regulares de las organizaciones involucradas, o a través de la Línea de Contacto de Naciones Unidas.

5.2.5 Investigación de casos EAS

Es competencia de cada organización dar respuesta oportuna y efectiva a los reportes recibidos, así como abrir una investigación y realizar las respectivas averiguaciones del caso según sus políticas internas respetando los principios básicos de las investigaciones (derecho a un debido proceso, seguridad, confidencialidad, transparencia, accesibilidad, adecuación en el tiempo y apropiada documentación del proceso). Toda organización debe garantizar la efectiva y segura derivación oportuna de la persona sobreviviente a los servicios que le puedan brindar asistencia según las necesidades identificadas y en consonancia con sus deseos (ver punto 6). Esta puede acceder a la asistencia en cualquier momento, y no depende de los resultados de la investigación.

Es imprescindible que durante el proceso de investigación la organización asegure la protección de la persona víctima/sobreviviente, los/as denunciantes, testigos, potenciales perpetradores, y cualquier persona implicada en la investigación. Para lo cual se deberán realizar análisis de riesgos en cada fase de la gestión de la investigación, poniendo las medidas oportunas para la protección de todas las personas intervinientes/afectadas

Durante los procesos de investigación las organizaciones deberán tener en cuenta siempre los derechos y obligaciones individuales de su personal, y aplicar el principio de imparcialidad y presunción de inocencia, elementos que forman parte de la aplicación del debido proceso.

Es función de la Red PEAS apoyar técnicamente en el establecimiento de protocolos de investigación de casos EAS a las organizaciones que así lo requieran.

Estas investigaciones, en ningún momento sustituyen las funciones de los organismos estatales de denuncia, a los cuales la persona sobreviviente tiene derecho a acudir.

6.- ASISTENCIA Y APOYO A LAS VÍCTIMAS/SOBREVIVIENTES DE EXPLOTACIÓN Y ABUSO SEXUAL QUE HAYAN SIDO COMETIDOS POR UN ACTOR HUMANITARIO, DE DESARROLLO O CONSTRUCCIÓN DE PAZ.

La asistencia y el apoyo a las víctimas/sobrevivientes de la explotación y abuso sexual deben prestarse de manera holística e integrada² por parte de proveedor de servicios con la experiencia y

² Implica el reconocimiento de que la situación de violencia ha afectado a la persona en todos los aspectos de su vida. Por lo tanto, se debe considerar la asistencia son solo de sus necesidades físicas, sino de todas las necesidades identificadas

la capacidad necesarias, sobre la base de asociaciones, acuerdos bilaterales u otros arreglos entre las organizaciones.

Las derivaciones para obtener asistencia deben basarse en los servicios y programas existentes en las rutas de servicio establecidas a nivel local por las Áreas de Responsabilidad de Violencia Basada en Género y Protección de Niños, Niñas y Adolescentes.

Si en la localidad no hubiera servicios asociados a la respuesta, las organizaciones deberán identificar previamente proveedores (públicos o privados) con experiencia y calidad, y establecer acuerdos de derivación, para garantizar que ante la recepción de una queja existan servicios disponibles para atender a las personas víctimas/sobrevivientes.

Todas las organizaciones deben capacitar a su personal para actuar de manera adecuada al tener una sospecha o recibir una queja de EAS. En esa capacitación debe incluirse de manera preponderante la derivación segura de las víctimas/sobrevivientes a los servicios de respuesta que correspondan de forma confidencial, segura y oportuna. Se recomienda a las organizaciones reservar un fondo económico destinado a la asistencia de víctimas/sobrevivientes de EAS.

La asistencia se presta caso por caso, de acuerdo con las necesidades de la persona víctima/sobreviviente. Sin embargo, a continuación, se detallan algunos de los servicios habituales de asistencia a las víctimas/sobrevivientes de explotación y abuso sexual:

- **Seguridad y protección:** conlleva la elaboración de un plan inmediato de seguridad o protección para hacer frente al riesgo de represalias, posibles vulneraciones de la confidencialidad u otros actos de violencia contra la víctima/sobreviviente. La respuesta de seguridad debe establecer claramente las funciones y responsabilidades de los agentes designados o pertinentes, así como sus capacidades. Previa evaluación del riesgo, y sobre la base del consentimiento y el interés superior de las víctimas/sobrevivientes, el plan de seguridad o protección debe ser ajustado a las necesidades incluso a reubicación cuando sea necesario y apropiado.
- **Atención médica:** la atención médica incluye la prestación del tratamiento necesario para las afecciones directamente derivadas de la explotación y los abusos sexuales. En los casos de abusos sexuales, esto incluye informar a las víctimas/sobrevivientes sobre la importancia de acceder a atención médica en un plazo de las primeras 72 horas y remitir a servicios como tratamientos posteriores a la exposición al VIH, la profilaxis posterior a la exposición (PEP) y la atención sanitaria reproductiva y sexual, si así se necesita y desea. La atención médica deben brindarse de acuerdo a los lineamientos establecidos en el Protocolo Nacional para el Manejo Clínico de la Violencia Sexual del MPSS (2020)³.
- **Apoyo psicosocial:** comprende la prestación de apoyo psicosocial básico y la facilitación de remisiones a servicios de salud mental más especializados, según sea necesario. El apoyo también puede incluir la facilitación del acceso al apoyo entre pares, un mayor apoyo social mediante la reconexión de las víctimas/sobrevivientes con sus familiares, amistades y vecinos y vecinas o el fomento de las conexiones e interacciones sociales a través de las redes comunitarias existentes.
- **Ayuda a la subsistencia y asistencia material básica:** conlleva el suministro de alimentos,

³ Acorde a los PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS ESTÁNDAR PARA LA PREVENCIÓN Y RESPUESTA MULTISECTORIAL A LA VIOLENCIA BASADA EN GÉNERO EN CONTEXTOS HUMANITARIOS (2021) Disponible en: <https://venezuela.unfpa.org/sites/default/files/pub-pdf/poe.pdf>

ropa, alojamiento, reinserción escolar y ayuda a la subsistencia, en particular para las víctimas/sobrevivientes en situaciones particularmente vulnerables, de forma que puedan atender sus necesidades inmediatas.

- **Servicios jurídicos:** esto requiere que las organizaciones remitan a las víctimas/sobrevivientes a proveedores de asistencia jurídica, si así lo desean. Es importante que se considere la capacidad del proveedor de servicios para asistir, representar, orientar y acompañar a la víctima/sobreviviente en el proceso judicial, si ésta decidiera emprenderlo.
- **Apoyo a los niños, niñas nacidos como consecuencia de actos de explotación y abuso sexual:** las organizaciones, en coordinación con el Sistema de Protección de NNA, facilitarán la tramitación de las solicitudes de paternidad y manutención de los hijos e hijas de las víctimas/sobrevivientes, cuando así lo desee la persona víctima/sobreviviente.

6.1 Consideraciones especiales para atención de poblaciones particulares

Niños, Niñas y Adolescentes (NNA)

Al responder a NNA víctimas de EAS, las organizaciones miembros de la Red PEAS adoptarán un enfoque centrado en los derechos de la niñez y la adolescencia, de manera coherente con la Convención sobre los Derechos del Niño y la legislación nacional de protección a niñas, niños y adolescentes, tomando en cuenta los principios y derechos específicos de las víctimas de abuso sexual contemplados en el artículo cuatro y el artículo siete de la Ley para la Prevención y Erradicación del Abuso Sexual contra Niñas, Niños y Adolescentes⁴.

En los protocolos establecidos por las organizaciones para el manejo de casos EAS en los que NNA sean víctimas, se establecerá el deber de comunicar, inmediatamente, toda la información que tengan a su disposición sobre el caso al padre, la madre, representante o responsable cuando no han sido estos quienes presentaron la queja o reporte de EAS, conforme a lo establecido en el contenido del artículo 91 de la Ley Orgánica para la Protección de Niños, Niñas y Adolescentes (2015)⁵.

En estos casos, la Red PEAS podrá pedir apoyo técnico al Área de Responsabilidad de Protección a Niños, Niñas y Adolescentes; siempre que la organización objeto de la queja o reporte de EAS así lo solicite.

La determinación del interés superior del niño debe implicar siempre la acción coordinada con el Sistema de Protección de NNA; por lo que la asistencia y el apoyo deben ser proporcionados en articulación con los órganos del Sistema de Protección de NNA del país.

En los procesos de derivación a servicios especializados de protección de NNA, deberá procurarse el asentimiento informado del niño, niña o adolescentes; de acuerdo con la evolución de sus capacidades, y el consentimiento informado de su madre, padre, cuidador/a o tutor/a legal, excepto si informar a los padres o cuidadores puede poner al NNA en peligro (de represalias, violencia, abuso y/o negligencia). El consentimiento y asentimiento debe explicarse desde el

⁴ [Ley para la Prevención y Erradicación del Abuso Sexual contra Niñas, Niños y Adolescentes](#)

⁵ Ley Orgánica para la Protección de Niños, Niñas y Adolescentes (2015)

principio y obtenerse antes de, o en el contexto de, la prestación de asistencia a los NNA víctimas. En caso de que el niño o niña sea muy pequeño para dar su asentimiento, se le deberá explicar lo en qué consiste la derivación y el programa o servicio al que se le derivará, de una forma adaptada a sus características, intereses y nivel de desarrollo para asegurar su comprensión.

Personas con Discapacidad

Si la queja o reporte de EAS involucra, como víctima/sobreviviente, a una persona con discapacidad deberá en todo momento tratarse a la persona desde un enfoque que ponga su dignidad en el centro.

Para ello, dependiendo del tipo y grado de discapacidad que presente la persona, se buscarán servicios especializados de atención y apoyo a la víctima/sobreviviente o en su defecto, se involucrará a su cuidadora o cuidador primario o, a especialistas, que permitan conservar los principios del enfoque centrado en las personas víctimas/sobrevivientes.

Personas adultas mayores

Si la queja o reporte de EAS involucra, como víctima/sobreviviente, a una persona adulta mayor es importante que se tome en cuenta tomando en cuenta que estas son afectadas de manera diferenciada y, por ende, también merecen atención especializada. Las personas mayores no son vulnerables por su edad, pero si por las condiciones sociales, económicas, de salud, etc., que podrían limitar su autonomía, hacerlas dependientes, con poca o ninguna capacidad de cuidarse o protegerse a sí mismas del abuso y la explotación sexual que puedan sufrir de parte de actores humanitarios.

Pueblos y comunidades indígenas

Las organizaciones que implementen en territorios indígenas o que trabajen con pueblos y comunidades indígenas deberán identificar los riesgos específicos potenciales y desarrollar medidas de mitigación adaptadas a los mismos.

Además, deberán desarrollar la PEAS desde un enfoque intercultural que incorpore las especificidades del pueblo indígena en particular, mediante la identificación de prácticas que impliquen conductas sexuales en los contextos culturales específicos, la capacitación de su personal y el establecimiento de canales de reporte adecuados y consensuados con las comunidades indígenas y sus autoridades.

El apoyo a víctimas/sobrevivientes de comunidades indígenas debe garantizar la atención en su idioma materno, bien sea a través de prestadores de servicios bilingües o de la incorporación de traductoras/es, si así la víctima/sobreviviente lo consiente.

Anexo 1

FORMULARIO INTER-AGENCIAL DE REMISIÓN/NOTIFICACIÓN DE QUEJAS Y REPORTES DE SOSPECHAS DE CASOS EAS		
<i>La información en este formulario es CONFIDENCIAL. Todos los formularios deben estar PROTEGIDOS CON CONTRASEÑA.</i>		
Nombre de la persona que reporta:		Nacionalidad:
Dirección (estado, municipio, parroquia):		Datos de contacto (teléfono/correo electrónico):
Edad:		Género: M___ F___ N/B___
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/sobreviviente: (Si no es el reclamante)		Nacionalidad:
Dirección (estado, municipio, parroquia):		Datos de contacto (teléfono/correo electrónico):
Edad:	Si es menor de 18 años: ☐ Con familia ☐ No acompañado ☐ Separado	Género: M___ F___ N/B___
Nombre(s) y dirección de la o el adulta/o responsable, si es menor de 18 años:		
¿La víctima/sobreviviente ha dado su consentimiento para completar este formulario y derivación? ☐ Sí ☐ No ☐ Desconozco		
¿La víctima/sobreviviente tiene algún tipo de discapacidad? ☐ Sí ☐ No ☐ Desconozco Por favor indique cual:		
¿La víctima/sobreviviente requiere alguna adaptación o empleo de mecanismo de accesibilidad para poder ser atendida? (sea por alguna discapacidad, porque habla otro idioma distinto al castellano u otra razón) ☐ Sí ☐ No ☐ Desconozco Por favor indique cual:		

<i>Sobre el incidente</i>		
Fecha del incidente / los incidentes:	Hora del incidente / los incidentes:	Ubicación del incidente /los incidentes:
Descripción del incidente(s) en palabras de la persona que ha hecho el reporte:		
Nombre del presunto autor/a:	Dirección del presunto autor/a (si se conoce):	
Organización para la que trabaja el presunto autor/a:	Título del trabajo del presunto autor/a:	
Edad:	Género: M___ F___ N/B___	
Descripción física del presunto autor/a:		
<i>Sobre la asistencia a la víctima/ sobreviviente</i>		
¿Alguna necesidad urgente identificada para la víctima/sobreviviente, incluyendo medidas de seguridad? Por favor explique.		
¿Se ha remitido a la víctima/sobreviviente a alguna organización para que reciba asistencia? Por favor, explique.		
¿Se ha puesto en contacto la víctima/sobreviviente con la policía u otras autoridades pertinentes? Por favor explique.		
Cualquier otra información o detalles incluyendo, pero sin limitarse a, las adaptaciones o consideraciones relacionadas con las personas con discapacidad:		
Informe completado por:		
Fecha:		

Anexo 2 – Reporte de Casos a la Coordinación de la Red PEAS

Fecha del incidente	Fecha del informe	Género del Presunto autor	Género de la víctima/ sobreviviente	Edad de la víctima/ sobreviviente	Tipo de denuncia	Asistencia		Investigación			
						Tipo Asistencia prestada	Proveedor de servicio	Medidas adoptadas	Fecha de conclusión de la investigación	Hallazgos	Resultado

Anexo 3

Listado de Punto Focales de la Red de PEAS

El contacto de los puntos focales PEAS de cada organización miembro es un elemento fundamental para el oportuno y adecuada derivación de las quejas a nivel interagencial. Por ello, es un documento de permanente actualización que se encontrará en el siguiente link:

https://docs.google.com/spreadsheets/d/1NAHskHT2WgXy97LfSIALUew-fHjUAoFD/edit?usp=drive_link&oid=117093081592205212743&rtpof=true&sd=true

Anexo 4

Rutas de servicios Violencia Basada en Género

Las rutas de servicios de organizaciones miembros del Área de Responsabilidad de Violencia Basada en Género son permanentemente actualizadas. A continuación, el espacio digital donde encontrará la información de los servicios existentes por municipios, estados o regiones:

<https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1Lrwe5PBnnipHkVPz9MknKH55JNEC4JY8>



Anexo 5

Guía de uso: formato derivación de casos de NNA

El tratamiento de situaciones donde se involucran a Niños, Niñas y Adolescentes debe seguir las recomendaciones del AdR de Protección a Niños, Niñas y Adolescentes. A continuación, se comparten las recomendaciones para la derivación de casos de NNA compartidas por el AdR de NNA y que son un documento vivo que permanentemente está siendo actualizado para potenciar su aplicación.

<https://padlet.com/vnzadrprotnna/integraci-n-de-la-protecci-n-de-nna-yw8eidf60ow1buav/wish/2724969969>