



Manual de procedimientos para la atención de denuncias sobre explotación y abusos sexuales

Organización de Ayuda Integral para el Desarrollo

Última Revisión: 20 de febrero de 2025

Aprobado por la Junta Directiva

Tabla de Contenido

Atención a Denuncias de Explotación y Abusos Sexuales	3
Definiciones	3
Procedimiento PEAS.....	4
i) Mecanismos seguros y accesibles de presentación de denuncias	4
Herramienta 8: Modelo de formulario de notificación de incidente de explotación y abusos sexuales.....	4
Formulario de notificación de incidente de explotación y abusos sexuales	4
ii) Apoyo de calidad centrado en las personas sobrevivientes.....	5
Herramienta 9: Modelo de formulario de derivación	6
Formulario de Derivación	6
Proveedores de Servicios de Asistencia.....	8
Herramienta 10: Modelo de términos de referencia para investigadores de denuncias de explotación y abusos sexuales	10
Términos de Referencia – Investigador de Denuncias de Explotación y Abusos Sexuales	10
iii) Rendición de cuentas a cada niño, niña y persona adulta sobreviviente	11
Procedimiento para la atención de denuncias sobre Explotación y Abusos Sexuales (PEAS)	11
Declaración Jurada del Candidato	11
Formulario de Solicitud de Referencias sobre PEAS para un Candidato Preseleccionado para un Contrato de Consultoría o Servicios Profesionales	12
Capacitación para la protección contra la explotación y los abusos sexuales.....	13
Bienvenida	13
MÓDULO 1: QUÉ SON LA EXPLOTACIÓN Y LOS ABUSOS SEXUALES?.....	13
MÓDULO 2: MEDIDAS CONTRA LA EXPLOTACIÓN Y LOS ABUSOS SEXUALES.....	14
Cierre	14

Atención a Denuncias de Explotación y Abusos Sexuales

Todas las formas de explotación y abusos sexuales constituyen una violación de los derechos humanos y un abuso de una posición de poder sobre una población vulnerable. ODAID tiene la firme determinación de fortalecer la prevención y protección contra la explotación y los abusos sexuales (PEAS) en su operación.

A lo largo de este Manual se han incluido recursos de la Guía práctica y herramientas para UNICEF y sus asociados para la Protección contra la explotación y los abusos sexuales (PEAS).¹

Definiciones²

Consentimiento informado	Aceptación voluntaria de parte de un individuo que tiene la capacidad de dar su consentimiento y que hace una elección libre e informada.
Denunciante	Persona que presenta inicialmente a UNICEF o a sus asociados la denuncia de explotación y abusos sexuales.
Denunciante de irregularidades	Todo funcionario de las Naciones Unidas o de agencias asociadas que denuncie explotación y abusos sexuales.
Explotación y abusos sexuales	“ <i>Explotación sexual</i> ” es todo abuso o intento de abuso de una situación de vulnerabilidad, una relación de poder desigual o una relación de confianza con fines sexuales, incluidos, entre otros, la obtención de beneficios económicos, sociales o políticos de la explotación sexual de otra persona. “ <i>Abuso sexual</i> ” es todo atentado o amenaza de atentado físico de naturaleza sexual, cometido mediante el empleo de la fuerza o la coerción o en situación de desigualdad. Se incluyen la explotación y los abusos sexuales sin contacto físico y por Internet.
Niño	Toda persona menor de 18 años, independientemente de la edad a la que alcance la mayoría de edad o la edad de consentimiento a nivel nacional.
Personal	Incluye a los empleados de UNICEF o de sus asociados, así como a los subcontratistas, consultores, pasantes o voluntarios que están vinculados a UNICEF o a la organización asociada o que trabajan en nombre de ellos.
Política de tolerancia cero	Política de las Naciones Unidas que establece que la explotación y los abusos sexuales por parte del personal de las Naciones Unidas (incluido el personal de sus asociados) están prohibidos y que toda transgresión será castigada.
Sobreviviente	Persona que sufre o ha sufrido explotación o abusos sexuales.
Violencia de género	Término genérico para referirse a la violencia que está dirigida o afecta desproporcionadamente a una persona debido a su identidad de género real o aparente. La explotación y los abusos sexuales constituyen una forma de violencia de género.

¹<https://www.unicef.org/elsalvador/media/3806/file/Guia%20y%20Herramientas%20PEAS%20para%20UNICEF%20y%20asociados.pdf>

² <https://www.unicef.org/elsalvador/informes/proteccion%20contra-la-explotacion-y-los-abusos-sexuales-peas>

Nota: Se pueden consultar definiciones adicionales relacionadas con la protección contra la explotación y los abusos sexuales en: Naciones Unidas, *Glossary on Sexual Exploitation and Abuse*, 2a edición, julio de 2017.

Procedimiento PEAS

En este sentido, ODAID adopta el siguiente procedimiento basado en la Guía práctica y herramientas de UNICEF para la Protección contra la explotación y los abusos sexuales (PEAS) con el fin de proveer: i) mecanismos seguros y accesibles de presentación de denuncias, ii) apoyo de calidad centrado en las personas sobrevivientes, y iii) rendición de cuentas a cada niño, niña y persona adulta sobreviviente. El cumplimiento de estos compromisos implica garantizar que ODAID y sus colaboradores, voluntarios y consultores adopten las medidas apropiadas para hacer frente a la explotación y los abusos sexuales.

i) Mecanismos seguros y accesibles de presentación de denuncias

ODAID publica en su página web la dirección denuncias@odaid.org para que toda persona afectada por alguna acción de colaboradores, voluntarios o consultores en sus gestiones desde ODAID, puedan elevar una denuncia. Esta denuncia es recibida directamente por el Presidente y Secretario de la Junta Directiva de ODAID, quienes procederán a su debido curso.

Una vez recibida la denuncia, el Presidente y el Secretario deben llenar y dar seguimiento al incidente denunciado en base a las preguntas detalladas en el siguiente formulario de incidente de explotación y abusos sexuales de uso interno y confidencial. Esto, sin menoscabo de las acciones judiciales que deban emprender. El Presidente y Secretario de ODAID guardarán con absoluta reserva los datos identificativos de los implicados en la denuncia.

Herramienta 8: Modelo de formulario de notificación de incidente de explotación y abusos sexuales³



Formulario de notificación de incidente de explotación y abusos sexuales

USO INTERNO

CONFIDENCIAL

1. Detalles de cómo, cuándo y quién recibió la denuncia:
2. Descripción del supuesto incidente, con inclusión de fechas, horas y lugares:
3. Descripción de los supuestos o presuntos sobrevivientes (por ejemplo, nombre, edad, género, origen étnico/nacionalidad, necesidades específicas):
4. Descripción de los supuestos o presuntos perpetradores (por ejemplo, nombre, edad, sexo, nacionalidad, a qué organización pertenecen y que posición ocupan en ella, antecedentes de conducta indebida):

³<https://www.unicef.org/elsalvador/media/3806/file/Guia%20y%20Herramientas%20PEAS%20para%20UNICEF%20y%20asociados.pdf>

5. Medidas adoptadas por la organización en respuesta a la denuncia hasta la fecha (por ejemplo, derivación a asistencia, investigaciones, notificaciones):
6. Medidas adoptadas por otras organizaciones o entidades en respuesta a la denuncia:
7. Apoyo solicitado a los asociados (por ejemplo, apoyo para las personas sobrevivientes de explotación y abusos sexuales, investigaciones)

Informe preparado por:	
Nombre:	Información de contacto (correo electrónico, teléfono):
Cargo:	Fecha:

ii) Apoyo de calidad centrado en las personas sobrevivientes

ODAID realizará las acciones necesarias para aplicar un enfoque centrado en las personas sobrevivientes para promover su recuperación, dando prioridad a sus derechos, necesidades y deseos.

Las principales normas relativas a este enfoque son:

Seguridad: la seguridad y protección de las personas sobrevivientes es lo principal.

Alejamiento del involucrado: el involucrado debe ser alejado de cualquier tarea que implique contacto con la(s) víctima(s).

Confidencialidad: las personas sobrevivientes tienen derecho de elegir a quiénes contarán o no su historia, y la información solo debe compartirse con el consentimiento informado de la persona sobreviviente. No se debe comentar sobre el hecho de forma pública sin el consentimiento de la(s) víctima(s) siempre velando por su mejor interés y manteniendo la confidencialidad.

Esto incluye:

- guardar la información relacionada con los hechos, denuncias o investigaciones en lugares seguros con acceso únicamente de las personas responsables;
- mantener secreto respecto a los nombres de los involucrados, refiriéndose a ellos con seudónimos en toda la documentación relacionada a los hechos;
- no compartir la información con nadie con quien la(s) víctima(s) no quiera(n) que se comparta y solo hacerla llegar a las personas que, por su posición en la organización, deben estar al corriente de estas situaciones.

Respeto: el respeto a la voluntad, los deseos, los derechos y la dignidad de la persona sobreviviente debe guiar las decisiones de ODAID. Si la(s) víctima(s) no desea(n) reconocer a su agresor, no deben ser presionada(s). Se deben tomar las medidas de seguridad que sean necesarias para garantizar la seguridad de la(s) víctima(s).

No discriminación: las personas sobrevivientes deben recibir un trato igualitario y justo, independientemente de su edad, sexo, raza, religión, nacionalidad, origen étnico, orientación sexual o cualquier otra característica.

Interés Superior del Niño: en el caso de que la denuncia involucre a un niño, niña o adolescente, debe prevalecer su interés superior, evitando exponerle(s) a daños adicionales a los ya sufridos y teniendo como objetivo su seguridad inmediata y futura.

Asistencia a la víctima: la(s) víctima(s) serán derivadas a servicios de asistencia, mediante aceptación previa y firma de un consentimiento firmado, según el formulario que se encuentra a continuación:

Herramienta 9: Modelo de formulario de derivación⁴



Formulario de Derivación

CONFIDENCIAL: Por favor, restrinja el acceso a este documento y guárdelo en un lugar seguro.

Nota: Entregue copias de los formularios de derivación completos a la persona sobreviviente y la agencia receptora, y guarde otra para los registros internos de la organización y el seguimiento.

Agencia que hace la derivación	
Organismo: ODAID	Contacto: Presidente y Secretario de la Junta Directiva de ODAID
Ubicación: Ciudad de Panamá	Correo Electrónico: denuncias@odaaid.org

Agencia receptora	
Agencia/Organismo	Contacto:
Teléfono:	Correo Electrónico:
Ubicación:	

Datos de la Persona Sobreviviente:	
Nombre:	Teléfono:
Dirección:	Edad:
Sexo:	Nacionalidad:
Idioma:	Número de Identificación:
Si el sobreviviente es una persona menor de 18 años	
Nombre del Cuidador Principal:	Relación con la persona menor de edad:
Información de contacto del cuidador:	¿Se trata de una persona menor de edad separada o no acompañada?

⁴ Adaptado de: IASC Reference Group for Mental Health and Psychosocial Support in Emergency Settings, Inter-Agency Referral Form and Guidance Note, 2017.

	c Sí c No
¿El cuidador está informado sobre la derivación? c Sí c No (Si no, explique)	

Información de antecedentes motivo de la derivación y servicios ya prestados	
¿Se ha informado al sobreviviente de la derivación? c Sí c No (Si no, explique más abajo)	¿Se ha derivado al sobreviviente a alguna otra organización? c Sí c No (Si la respuesta es “no”, explíquela más abajo)

Servicios Solicitados		
c Servicios de Salud Mental c Apoyo Psicosocial c Servicios Sociales c Atención Médica	c Servicios de Protección c Asistencia Jurídica c Educación c Apoyo a la Subsistencia	c Refugio c Asistencia Material c Nutrición c Apoyo a los niños y niñas nacidos como resultado de la explotación y los abusos sexuales
Explique todo servicio solicitado:		

Consentimiento para divulgar información (Léalo con el sobreviviente/cuidador y responda a cualquier pregunta antes de que firme. Si el consentimiento se da verbalmente y el sobreviviente /cuidador no puede firmar, firme en nombre del sobreviviente/cuidador).
Yo, _____ (nombre del sobreviviente), entiendo que el propósito de la derivación y de la revelación de esta información a _____ (nombre de la agencia receptora) es garantizar la seguridad y la continuidad de la atención entre los proveedores de servicios, que tratan de atender a la víctima. El proveedor de servicios _____ (nombre de la agencia que hace la derivación), me ha explicado claramente el procedimiento de la derivación y me ha indicado la información exacta que debe ser revelada. Al firmar este formulario, autorizo este intercambio de información.
Firma del responsable (sobreviviente o cuidador, si el responsable es un niño)
Fecha (DD/MM/AA):

Detalles de la derivación
¿Algún contacto u otras restricciones? c Sí c No (Si la respuesta es “sí”, explíquela más abajo)
La derivación se hace a través de: c Teléfono (sólo en caso de emergencia) c Correo electrónico c Electrónicamente (por ejemplo, App o base de datos) c Personalmente
Se espera un seguimiento a través de: c Teléfono c Correo electrónico c Personalmente Plazo (DD/MM/AA):
Las agencias de información acuerdan intercambiar información en el seguimiento:

Nombre y firma del destinatario:	Fecha de recepción (DD/MM/AA):

Proveedores de Servicios de Asistencia

A continuación, un listado parcial de proveedores de servicios de asistencia para este tipo de derivaciones:

- Línea de Atención a la Niñez y Adolescencia (LINA) al 311
- Fiscalía Metropolitana: 520-1047
- Centros de Atención Integral (CAI Panamá) del Ministerio de la Mujer:
- CAI Panamá: Vía España, La Cresta, Edificio 101 / Office Tower, Piso 6. Teléfono 506-0506 0 506-0507.
- CAI San Miguelito: Edificio Verbo de Dios, Piso 3, Villa Guadalupe, dentro de las instalaciones del Órgano Judicial. Teléfono 519-9954.
- CAI Panamá Este: Planta Junta Comunal de la 24 de diciembre. Teléfono 500-6118.
- CAI Veraguas: Distrito de Santiago, Calle Novena, Edificio Giovani. Teléfono 998-3606.
- CAI Bocas del Toro: Distrito de Changuinola, Suite 4, Edificio del Sistema Penal Acusatorio, Órgano Judicial. Teléfono 750-0187.
- CAI Chiriquí: Distrito de David, antiguo Palacio de Justicia, Edificio del Órgano Judicial. Teléfono 774-7093.
- Para otros casi consultar: <https://help.unhcr.org/panama/violencia-sexual-y-basada-en-genero/>
- Dirección de Asistencia Social (DAS): San Felipe, Casco Antiguo, Avenida Eloy Alfaro, Ciudad de Panamá. Teléfono 507-9000.
- Atención Médica Pediátrica: Hospital del Niño Dr. José Renán Esquivel. Dirección: Ave. Balboa y Calle 34, Ciudad de Panamá. Central Telefónica 512-9801, 512-9808. Dirección Médica: 512-9815.

- Atención Psiquiátrica para Adolescentes: Hospital San Miguel Arcángel. Dirección: San Miguelito. Teléfono 523-6906.



Términos de Referencia – Investigador de Denuncias de Explotación y Abusos Sexuales

1. Antecedentes

Incluya una breve descripción de la denuncia de explotación y abusos sexuales y otra información pertinente que pueda contribuir a la investigación.

2. Propósito y objetivos

El propósito de esta investigación es llevar a cabo una investigación exhaustiva, objetiva y eficaz de las denuncias de explotación y abusos sexuales antes mencionadas y otros incidentes conexos, de conformidad con las normas profesionales y las mejores prácticas internacionales.

Los objetivos específicos son:

- a. Evaluar si las acusaciones constituyen razonablemente explotación y abusos sexuales y si pueden constituir delito en virtud de la legislación nacional;
- b. Examinar las pruebas presentadas y reunir más pruebas que puedan apoyar o socavar las acusaciones;
- c. Presentar un resumen de las pruebas y las conclusiones.

3. Alcance de las tareas

- Los entregables claves son:
- Plan de trabajo, incluida la metodología detallada de la investigación (por ejemplo, examen de los documentos pertinentes, visita(s) a los lugares, entrevistas con las partes interesadas);
- Plan de acción recomendado para proteger a las personas sobrevivientes, los testigos, los presuntos autores y la organización durante el proceso de investigación;
- Informe de la investigación, con inclusión de:
 - Resumen ejecutivo
 - Introducción
 - Acusaciones (es decir, una lista de todas las acusaciones; nombres de las políticas/código de conducta de la organización y leyes potencialmente violadas)
 - Enfoque de la investigación (por ejemplo, entrevistas, revisión de documentos)
 - Cronología de los acontecimientos
 - Análisis de las pruebas
 - Riesgos de represalias y protección (y medidas adoptadas para hacerles frente)
 - Análisis de la adecuación de la respuesta de la organización a la denuncia de explotación y abusos sexuales
 - Conclusiones sobre si las pruebas justifican o no la(s) acusación(es)
 - Recomendaciones (incluidas las áreas de mejora para la respuesta de la organización en materia de PEAS).

⁵ Adaptado de: Scoping tool for Terms of Reference (adaptado de SOS Children's Villages International), incluido en: Keeping Children Safe, Management of Child Safeguarding Allegations, 2016.

4. Habilidades y experiencia clave requeridas

- Investigador profesional experimentado y fiable con experiencia en el tratamiento de casos muy delicados
- Capacitado para realizar entrevistas, incluso a niños y niñas y a personas traumatizadas
- Sensibilidad y conocimientos demostrados sobre la diversidad cultural y las cuestiones de género, y, si es posible, experiencia en materia de violencia de género
- Dominio de los idiomas necesarios para las entrevistas con el personal y otros testigos (indique cuáles son):
- Habilidades de comunicación y organización demostradas

iii) Rendición de cuentas a cada niño, niña y persona adulta sobreviviente

ODAID, a través de su Junta Directiva y personal directivo, adoptará las medidas y herramientas requeridas para materializar su compromiso con la protección contra la explotación y los abusos sexuales y la rendición de cuentas a los beneficiarios y comunidades locales.

Todo colaborador o consultor debe leer y aceptar los compromisos establecidos con respecto a la Prevención de la Explotación y los Abusos Sexuales (PEAS) en el Código de Ética de ODAID y firmar la siguiente declaración jurada.

Procedimiento para la atención de denuncias sobre Explotación y Abusos Sexuales (PEAS)



Declaración Jurada del Candidato

Yo, _____, identificado/a con documento de identidad número _____ y domicilio en _____, declaro bajo juramento lo siguiente:

1. No he recibido sanciones disciplinarias, administrativas o penales como resultado de investigaciones relacionadas con acoso, abuso, explotación sexual u otra conducta similar.
2. No he abandonado ningún empleo mientras estaba bajo investigación por acoso, abuso o explotación sexual, ni me he negado a colaborar con dichas investigaciones.
3. Me comprometo a mantener los principios de ética, integridad y conducta profesional en todas mis actividades laborales.

Afirmo que los datos proporcionados en esta declaración son verdaderos y se basan en mi conocimiento personal. Asumo plena responsabilidad por la veracidad de esta información y entiendo que cualquier falsedad u omisión podría resultar en sanciones legales y procesos de investigación.

En señal de conformidad, firmo la presente:

Firma:	
Nombre completo:	
Cargo:	
Fecha:	

En adición, durante el proceso de contratación, se solicitarán referencias a través del siguiente formulario:



Formulario de Solicitud de Referencias sobre PEAS para un Candidato Preseleccionado para un Contrato de Consultoría o Servicios Profesionales

Título de la Consultoría: _____

Este documento está destinado para uso exclusivo de la Organización de Ayuda Integral para el Desarrollo (ODAID) para los efectos del proceso de contratación y se mantendrá de manera estrictamente confidencial. No será divulgado a la persona interesada, ni a personas o entidades no autorizadas.

Nombres y apellidos del candidato:	
Tipo de servicio que prestará:	
Ubicación(es) de la Asignación:	

Cuestionario para comprobación de referencias:

Tipo de entrevista:	☐ Telefónica ☐ Email ☐ Presencial ☐ Virtual
---------------------	---

Durante el período en que el candidato estuvo bajo su supervisión o colaboró con usted:

1. ¿El candidato presentó previamente problemas en el trabajo con niños?
2. Según su conocimiento, el candidato ¿alguna vez fue objeto de sospechas o denuncias de acoso y/o explotación sexual, tanto en el ámbito laboral como en el privado?
3. ¿El candidato ha renunciado mientras estaba siendo investigado o durante un procedimiento disciplinario por prácticas inapropiadas, acoso y/o explotación sexual, o comportamiento inadecuado?
4. Si desea añadir algo más acerca del desempeño o la personalidad del candidato, sírvase hacerlo a continuación.

Nombre de la persona que da la referencia:	
Firma (en los casos que aplique):	
Puesto/lugar de trabajo:	
Organización/empresa:	
Fecha de la referencia:	

Adicionalmente, ODAID establece que en todo proceso de inducción para nuevos colaboradores se deberá incorporar una capacitación con el siguiente contenido.

Capacitación para la protección contra la explotación y los abusos sexuales

El siguiente esquema de capacitación será utilizado por ODAID para impartir el curso sobre el Procedimiento para la Atención de Denuncias de Explotación y Abusos Sexuales (PEAS).

Bienvenida

(30 minutos)

- Introducción
- Presentación de instructor y participantes
- Encuesta inicial
- Pautas
- Objetivo General
- Objetivos Específicos
- Expectativas

MÓDULO 1: QUÉ SON LA EXPLOTACIÓN Y LOS ABUSOS SEXUALES?

(90 minutos)

- Definiciones y conceptos clave
 - Definición de explotación y abusos sexuales
 - Política de tolerancia cero hacia la explotación y los abusos sexuales
 - Funciones y responsabilidades del personal en la prevención y respuesta frente a la explotación y los abusos sexuales

Material de apoyo:

- ❖ Boletín del Secretario General (ST/SGB/2003/13)⁶
- ❖ Código de Ética de ODAID

⁶ <https://undocs.org/pdf?symbol=es/ST/SGB/2003/13>

- Situaciones hipotéticas: ¿Esto es explotación o abuso sexual?
 - Discusión de casos identificando los que representan explotación o abuso sexual
- Efectos de la explotación y los abusos sexuales
 - Discusión sobre las consecuencias de la explotación y los abusos sexuales en a) las personas sobrevivientes, b) la comunidad, c) la organización,

MÓDULO 2: MEDIDAS CONTRA LA EXPLOTACIÓN Y LOS ABUSOS SEXUALES

(90 minutos)

- Respuestas a la explotación y los abusos sexuales (prevención, notificación, investigación y derivación)
- Principios rectores:
 - i) mecanismos seguros y accesibles de presentación de denuncias
 - ii) un apoyo de calidad centrado en las personas sobrevivientes
 - iii) la rendición de cuentas a cada niño, niña y persona adulta sobreviviente
- Prevención
 - ¿Cómo detectar y mitigar los riesgos de explotación y abusos sexuales en su contexto?
 - ¿Cuáles son las señales de alerta?
 - ¿Por qué se ignoran?
 - ¿Qué más puede hacer la organización para prevenir la explotación y los abusos sexuales?
- Denuncias
 - Denuncia obligatoria
 - ¿Cómo presentar denuncias de explotación y abusos sexuales, con confidencialidad y considerando el “interés superior del niño”?
 - Protección para quienes presentan denuncias de explotación y abusos sexuales
 - Seguridad
 - Confidencialidad
 - Respeto
 - No discriminación
- Investigaciones
 - Proceso de investigación
 - Consecuencias para los colaboradores si se demuestra que las acusaciones son ciertas
 - Obligación de participar en cualquier investigación
- Asistencia
 - Necesidades de asistencia de las personas sobrevivientes y sus familias
 - Enfoque centrado en las personas sobrevivientes y el consentimiento informado
 - Mecanismos de atención

Cierre

(30 minutos)

- Conclusiones
- Discusión: ¿Cómo va a aplicar en su trabajo diario lo que acaba de aprender?

- Encuesta de cierre