

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

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

Marzo de 2016 - Versión 1.0

DOCUMENTO DE APOYO A LA POLÍTICA INTERNACIONAL



LA SEGURIDAD DE LOS NIÑOS Y LAS NIÑAS NOS CONCIERNE A TODOS. PROCEDIMIENTOS PARA DENUNCIAR Y RESPONDER SOBRE ASUNTOS DE PROTECCION INFANTIL EN LAS ASOCIACIONES MIEMBRO

USUARIOS CLAVE

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

POLÍTICAS AFINES

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

DOCUMENTOS, HERRAMIENTAS Y SISTEMAS AFINES

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

RESPONSABLE DEL CONTENIDO

Área funcional:	Centro de Competencias Internacional Programas y Estrategia
Departamento:	Apoyo al Cuidado y Protección

PROCESO DE DESARROLLO

Aprobado por:	El Consejo de Gerencia
Proceso de desarrollo:	El desarrollo del presente documento lo inició el Centro de Competencias Programas y Estrategia de la oficina internacional. El proceso de redacción estuvo a cargo de un grupo de trabajo de colaboradores y colaboradoras SOS de las AM de todas las regiones. Hubo retroalimentación de las personas focales de protección infantil de todas las oficinas internacionales de las regiones y de las áreas funcionales pertinentes de la oficina internacional. A los Directores y Directoras de Programa de las oficinas internacionales de todas las regiones se les solicitó que hicieran sus aportes. El aporte experto provino de Keeping Children Safe.
Dirección en la Intranet:	https://intranet.sos-kd.org/areasofwork/PD/Content/Crosscutting/Childprotection/Pages/Child-safeguarding-reporting-and-responding-procedures-in-member-associations.aspx

LA SEGURIDAD DE LOS NIÑOS Y LAS NIÑAS NOS CONCIERNE A TODOS. PROCEDIMIENTOS PARA DENUNCIAR Y RESPONDER SOBRE ASUNTOS DE PROTECCION INFANTIL EN LAS ASOCIACIONES MIEMBRO

HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Cambios
1.0	31.3.2016	Aprobado por el Consejo de Gerencia

SIGLAS UTILIZADAS EN EL DOCUMENTO

AM	Asociación miembro
COO	Director de Operaciones
DN	Director/a Nacional
ECOM	Comunicaciones Externas
IDR	Director/a Internacional de la región
IG	Donaciones individuales
OI	Oficina internacional
OIR	Oficina internacional de la región
PI	Protección infantil
RRHHDO	Recursos Humanos y Desarrollo Organizacional
ScG	Secretaría General

LA SEGURIDAD DE LOS NIÑOS Y LAS NIÑAS NOS CONCIERNE A TODOS. PROCEDIMIENTOS PARA DENUNCIAR Y RESPONDER SOBRE ASUNTOS DE PROTECCION INFANTIL EN LAS ASOCIACIONES MIEMBRO

DEFINICIONES DE TÉRMINOS UTILIZADOS EN EL DOCUMENTO

Protección infantil	<p>En su sentido más amplio, la protección infantil es el término que describe las acciones que adoptan las personas, organizaciones, países y comunidades para proteger a los niños y niñas de actos de maltrato (abuso) y explotación, p. ej., violencia doméstica, trabajo infantil, explotación sexual comercial y abuso, VIH y violencia física, por citar algunos. También se utiliza para describir la labor que realizan las organizaciones en las comunidades, entornos o programas para proteger a los niños y niñas de cualquier daño producto de la situación en la que viven.</p> <p>Para Aldeas Infantiles SOS, la protección infantil comprende todas las actividades que despliega una organización para garantizar que su personal, operaciones y programas no dañen a los niños y niñas ni les expongan a daños y abusos; que se den respuestas adecuadas y un abordaje eficaz de preocupaciones de desprotección infantil; y que toda preocupación que tenga la organización sobre la seguridad de los niños y niñas en sus programas y en las comunidades con las que trabajan se denuncie a las autoridades competentes.</p>
Incidente de desprotección infantil	<p>Un incidente de desprotección infantil es una situación en la cual la Política de Protección Infantil y/o el Código de Conducta han sido infringidos. En un incidente de desprotección infantil, pueden participar múltiples víctimas y agresores o agresoras.</p>
Valoración inicial del incidente	<p>Es el análisis inicial de una preocupación o incidente de desprotección infantil que lleva a cabo el equipo de PI. Se centra en responder tres preguntas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ¿Existe un riesgo inmediato para la seguridad del niño o niña y/o el denunciante implicado? - ¿Se cumplen los criterios de un incidente de alto perfil? - ¿Existe algún conflicto de intereses con la organización responsable para manejar el incidente que exige elevarse al siguiente nivel?
Valoración integral del incidente	<p>A partir de los resultados de la valoración inicial del incidente, se estudia a fondo la preocupación o incidente de desprotección infantil denunciado. Según el tipo de incidente, se lleva a cabo la valoración integral a nivel nacional o programático. No obstante, la persona focal nacional de PI siempre está al tanto de los resultados. El equipo respectivo de PI recaba y analiza la información disponible sobre el incidente, así como los riesgos para las víctimas, denunciante y/o la organización. A partir de los resultados de la valoración, se toman decisiones de los pasos a seguir, entre ellas, una investigación de protección infantil u otras medidas correctivas.</p>
Investigación de protección infantil	<p>A efectos de confirmar o descartar una preocupación o incidente denunciado, debe ordenarse una investigación de PI. En un procedimiento tan bien estructurado, con roles y responsabilidades definidos, se recaban distintas pruebas (documentos escritos, entrevistas, grabaciones de audio y vídeo, etc.). El marco general de toda la investigación se define en los términos de referencia. Los hallazgos de la investigación de PI, incluidas las recomendaciones, se resumen en un informe de investigaciones de PI.</p>
Nivel programático	<p>Cuando en el presente documento se haga referencia al nivel programático, se entiende desde la perspectiva de la Política de Programa de Aldeas Infantiles SOS, es decir, por 'programa' se entiende todos los distintos tipos de intervenciones que realiza la AM en una localidad. Dichos componentes programáticos en una localidad en conjunto forman un programa.</p>
Denunciante	<p>Es la persona que denuncia una preocupación, acusación, sospecha o incidente de desprotección infantil.</p>

ÍNDICE

RESUMEN EJECUTIVO	6
1 INICIO	6
1.1 Nominación de personas focales y equipos de PI	6
1.1.1 Equipo de PI a nivel programático	7
1.1.2 Persona focal nacional de PI.....	7
1.1.3 Equipo nacional de PI	7
1.2 Involucrar a los niños, niñas y jóvenes	7
1.3 Mapeo local	8
1.4 Valoración y mitigación de riesgos	8
2 DEFINICIÓN DE INCIDENTES DE DESPROTECCIÓN INFANTIL	9
2.1 Incidente interno de desprotección infantil:	9
2.2 Incidente externo de desprotección infantil:	9
3 PROCESO DE DENUNCIA Y RESPUESTA EN LAS AM	10
3.1 Denuncia	11
3.1.1 Denuncia anónima.....	11
3.1.2 Omisión de denunciar y sus consecuencias	11
3.1.3 Denuncia falsa o malintencionada	11
3.2 Registro	12
3.2.1 Confidencialidad	12
3.3 Valoración inicial del incidente	12
3.3.1 Criterios de un incidente de alto perfil	13
3.3.2 Criterios de un conflicto de intereses	13
3.4 Adopción de medidas	13
3.4.1 Seguridad del niño, niña y/o denunciante	13
3.4.2 Incidente de alto perfil	13
3.4.3 Elevación	13
3.4.4 Remisión al nivel responsable.....	13
3.5 Valoración integral del incidente	14
3.5.1 Responsabilidades	14
3.5.2 Áreas de valoración.....	15
3.5.2.1 Valoración de riesgos	15
3.5.3 Plan de acción	15
3.6 Implementación de acciones	15
3.6.1 Encargo de una investigación de PI.....	15
3.7 Revisión periódica	16
3.7.1 Incidentes regulares	16
3.7.2 Incidentes de alto perfil	16
4 CIERRE DEL INCIDENTE	16
4.1 Decisión de cerrar el incidente	16
4.1.1 Incidentes regulares	16
4.1.2 Incidentes de alto perfil, otros incidentes que exigen atención especial e incidentes abordados a nivel nacional.....	16
4.2 Informe final	17
4.3 Información al denunciante	17
4.4 Lecciones aprendidas	17

4.5 Apelaciones a las decisiones y medidas adoptadas	17
4.5.1 Defensoría nacional de PI	17
4.5.2 Integrantes de la defensoría de PI	18
4.5.3 Anonimato del denunciante	18
4.6 Informes periódicos	18
4.6.1 Informes estadísticos consolidados	18
5 ABORDAJE DE LA ATENCIÓN MEDIÁTICA	19
6. Anexos	20
Anexo 1 - Perfil de la persona focal nacional de PI	20
Anexo 2 - Requisitos de calidad básicos de los procedimientos para denunciar y responder a incidentes de desprotección infantil en las asociaciones miembro	21

RESUMEN EJECUTIVO

Aldeas Infantiles SOS tiene el compromiso de prevenir el abuso y la negligencia infantiles siempre que pueda, y responder rápida y adecuadamente ante cualquier preocupación al respecto. El objetivo principal del presente documento de apoyo a la política es garantizar respuestas adecuadas y una gestión eficaz de preocupaciones de desprotección infantil a nivel nacional y programático. Es vinculante para todas las asociaciones miembro, en tanto los procedimientos descritos deben replicarse en todos los programas de Aldeas Infantiles SOS.

El presente documento se inspira en los siguientes principios:

Actuación ante preocupaciones

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

Enfoque centrado en la niñez

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

Respuesta oportuna y adecuada

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

Los procedimientos que figuran en el presente documento se aplican plenamente a todos los niños, niñas¹ y jóvenes de los programas SOS. En el caso de jóvenes de más de 18 años, las decisiones se adoptan en diálogo con ellos.

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

1 Inicio

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

1.1 Nominación de personas focales y equipos de PI

Las asociaciones miembro definen canales claros y eficaces para que personas internas y externas denuncien preocupaciones o incidentes de desprotección infantil. La información sobre cómo denunciar preocupaciones o incidentes de desprotección infantil se comparte periódicamente con todos los niños, niñas, jóvenes y familias que participan en los programas de SOS, con todos los colaboradores, colaboradoras, socios y aliados, así como con los tutores legales de los niños y niñas (padre/madre, ente

¹ De conformidad con la CDN, "se entiende por niño todo ser humano menor de dieciocho años de edad, salvo que, en virtud de la ley que le sea aplicable, haya alcanzado antes la mayoría de edad".

LA SEGURIDAD DE LOS NIÑOS Y LAS NIÑAS NOS CONCIERNE A TODOS. PROCEDIMIENTOS PARA DENUNCIAR Y RESPONDER SOBRE ASUNTOS DE PROTECCION INFANTIL EN LAS ASOCIACIONES MIEMBRO

rector, etc.). Al mismo tiempo, en todo momento debe tenerse acceso a la información sobre cómo denunciar preocupaciones o incidentes de desprotección infantil.

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

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

1.1.1 Equipo de PI a nivel programático

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

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

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

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

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

1.1.2 Persona focal nacional de PI

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

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

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

1.1.3 Equipo nacional de PI

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

1.2 Involucrar a los niños, niñas y jóvenes

Al implementar la Política de Protección Infantil y definir las medidas y acciones relativas a la PI, incluir las opiniones de los niños, niñas y jóvenes que participan en nuestros programas es de suma importancia, lo cual se puede llevar a cabo de distintas maneras, según el contexto cultural y la estructura organizativa de

LA SEGURIDAD DE LOS NIÑOS Y LAS NIÑAS NOS CONCIERNE A TODOS. PROCEDIMIENTOS PARA DENUNCIAR Y RESPONDER SOBRE ASUNTOS DE PROTECCION INFANTIL EN LAS ASOCIACIONES MIEMBRO

cada AM. No obstante, se promueve en gran medida crear un ambiente de diálogo transparente y sincero con los niños, niñas y jóvenes en toda la Federación.

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

A los niños, niñas y jóvenes se les insta a denunciar toda preocupación o incidente de desprotección infantil que llegan a su conocimiento. Se les comparte información ampliada sobre los integrantes del equipo de PI a nivel programático y sobre el procedimiento de denuncia de incidentes de desprotección infantil. También debe ser posible realizar denuncias anónimas, p. ej., por una dirección particular de correo electrónico o con buzones de denuncia instalados en los programas. Asimismo, los niños, niñas y jóvenes conocen los aliados externos como Child Helpline, a los que pueden acudir cuando se sientan inseguros.

1.3 Mapeo local

Un elemento básico al responder adecuada y eficazmente a las preocupaciones de desprotección infantil es tener claro el panorama del contexto local de protección infantil, de modo que la respuesta se ajuste a la realidad legal y de bienestar social. A todas las AM se les solicita que realicen el ejercicio de mapeo local que se describe a continuación.

Todo equipo de PI a nivel programático lleva a cabo el proceso de mapeo a fin de establecer vínculos con las autoridades locales responsables. El equipo nacional de PI liderado por la persona focal nacional de PI finaliza el proceso de mapeo al cubrir el nivel nacional con procesos y conexiones válidas para toda la AM. Los hallazgos del ejercicio del mapeo se comparten con todos los equipos de PI y el personal directivo de la AM.

Los resultados del análisis son uno de los principales insumos para esbozar las acciones de PI a nivel nacional y programático. El mapeo local se actualiza cada tres a cinco años o en el momento en el que ocurra algún cambio significativo en el contexto nacional de PI. Las plantillas de mapeo del contexto local y nacional figuran en un documento por separado (Herramientas 1 y 2).

1.4 Valoración y mitigación de riesgos

Es importante gestionar y minimizar los posibles riesgos de desprotección infantil relativos a los procesos y prácticas en distintas áreas de trabajo en todos los niveles de la organización. Para identificar dichos riesgos, toda asociación miembro lleva a cabo una valoración de riesgos de desprotección infantil. La valoración de riesgos se realiza como mínimo una vez al año, en tanto sus hallazgos sirven de insumo para el proceso de planificación anual.

El equipo de PI de cada programa realiza la valoración de riesgos. El equipo nacional de PI liderado por la persona focal nacional de PI finaliza la valoración de riesgos al cubrir el nivel nacional. Los hallazgos de la valoración de riesgos se integran en el registro nacional de riesgos de desprotección infantil. Dicho registro lo lleva la persona focal nacional de PI.

Todo riesgo de desprotección infantil que se identifique debe abordarse y mitigarse con una medida preventiva adecuada. El equipo de PI en el nivel respectivo de la organización revisa periódicamente los resultados de las medidas preventivas. Los hallazgos de dicha revisión se comparten con la persona focal nacional de PI, quien actualiza el registro nacional de riesgos de desprotección infantil.

Las plantillas de la herramienta de valoración de riesgos y el registro nacional de riesgos de desprotección infantil figuran en un documento por separado (Herramientas 3 y 4). La herramienta de valoración de riesgos fue creación de Keeping Children Safe como parte de los estándares de protección infantil (*Child Safeguarding Standards*).

2 Definición de incidentes de desprotección infantil

Un incidente de desprotección infantil es una situación en la cual la Política de Protección Infantil y/o el Código de Conducta han sido infringidos. De conformidad con la Política de Protección Infantil de SOS, toda preocupación o incidente de desprotección infantil denunciado debe tomarse en serio y escucharse atentamente. Diferenciamos las siguientes categorías de incidentes de desprotección infantil:

2.1 Incidente interno de desprotección infantil:

Se considera un incidente interno de desprotección infantil si se cumple con alguno de los criterios mencionados a continuación:

- Un niño o niña al cuidado directo de SOS está involucrado en un incidente de desprotección infantil denunciado, ya sea como víctima o agresor o agresora;
- Un colaborador, colaboradora o asociado de SOS está involucrado en un incidente denunciado de desprotección infantil como agresor o agresora;

La organización debe conocer toda preocupación o incidente interno de desprotección infantil denunciado, indistintamente de si la autoridad externa (el ente rector, la policía o los tribunales) declara que el caso no contraviene la legislación nacional. En todo momento se acata la Política de Protección Infantil y el Código de Conducta de SOS como nuestro marco interno.

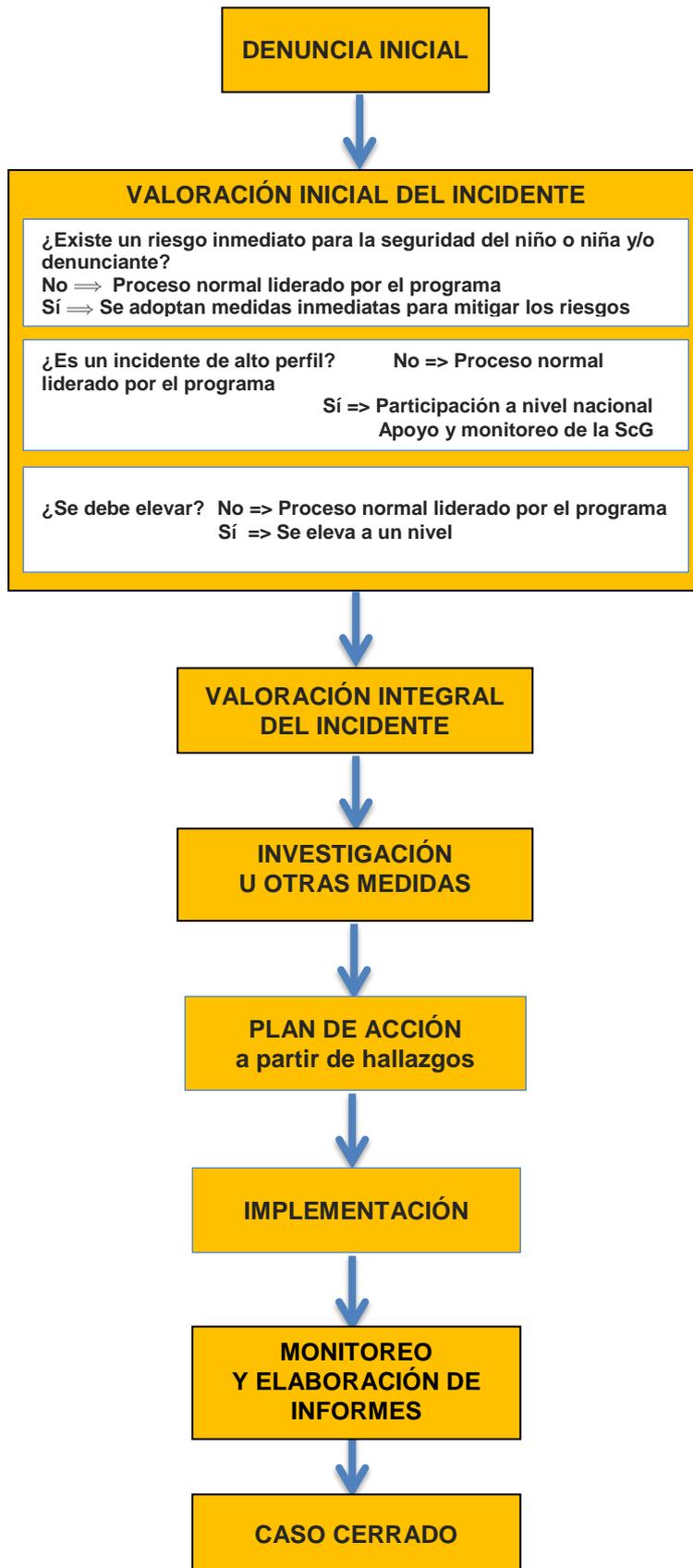
2.2 Incidente externo de desprotección infantil:

Se considera un incidente externo de desprotección infantil si el niño o niña no está al cuidado directo de SOS y el agresor o agresora no tiene vínculos o asociaciones con nuestra organización.

Solo se contabiliza un incidente externo cuando Aldeas Infantiles SOS está involucrado en ciertas gestiones del incidente (p. ej., con la denuncia y/o apoyo a la autoridad externa responsable).

La organización debe denunciar el incidente "externo" ante la autoridad externa responsable (el ente rector, la policía o los tribunales) y cooperar con la misma, siempre que lo solicite. No obstante, Aldeas Infantiles SOS no sigue investigando el incidente.

3 Proceso de denuncia y respuesta en las AM



3.1 Denuncia

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

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

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

Toda información sobre preocupaciones o incidentes de desprotección infantil también puede enviarse confidencialmente a la ScG en un formulario de denuncias del sitio web de Aldeas Infantiles SOS Internacional. La plantilla del formulario de denuncia inicial figura en un documento por separado (Herramienta 5).

3.1.1 Denuncia anónima

En cada AM, tanto denunciante internos como externos deben poder denunciar una preocupación o incidente de desprotección infantil de forma anónima, p. ej., por una dirección particular de correo electrónico o con buzones de denuncia instalados en los programas. Las denuncias anónimas deben tomarse con seriedad en calidad de denuncias 'identificadas', si bien podría limitarse el alcance de su investigación. Asimismo, los niños, niñas y jóvenes deben contar con vías para denunciar anónimamente preocupaciones o incidentes de desprotección infantil, p. ej., con un buzón de quejas.

3.1.2 Omisión de denunciar y sus consecuencias

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

3.1.3 Denuncia falsa o malintencionada

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

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

Analizar los mecanismos de denuncia y respuesta con los niños, niñas y jóvenes les ayuda a comprender su responsabilidad en no emplear indebidamente dichos mecanismos para cualquier otro fin. Si se determina que la preocupación o incidente de desprotección infantil que denuncia un niño, niña o joven constituye una acusación malintencionada, dicha situación deberá abordarla principalmente un equipo de expertos que apoye al niño, niña o joven y a su familia. Las sanciones a los niños, niñas y jóvenes que presenten una acusación malintencionada varían según la legislación nacional, en tanto la organización evita medidas disciplinarias internas severas como retirar al niño, niña o joven del programa.

3.2 Registro

Toda preocupación o incidente de desprotección infantil que denuncie cualquier colaborador o colaboradora de la AM se anota en el **registro nacional de incidentes de desprotección infantil**. La persona focal nacional de PI lleva esta herramienta para monitorear el avance de todos los incidentes denunciados de desprotección infantil².

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

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

La persona focal nacional de PI actualiza periódicamente la información en el registro, como mínimo tras revisar cada incidente (consulte el capítulo 3.7) o según la evolución del mismo. La plantilla del registro de incidentes de desprotección infantil figura en un documento por separado (Herramienta 6).

3.2.1 Confidencialidad

Toda información relativa a temas de desprotección infantil, incluidos detalles sobre presuntas víctimas, testigos y abusadores, **deberá** tratarse con confidencialidad, lo cual supone un manejo cauteloso y respetuoso de la misma, transmitiéndola únicamente a los que en realidad deben saberla. Por lo general, sólo el equipo de PI que trata el incidente denunciado de desprotección infantil y la persona focal nacional de PI tienen acceso a toda la información. **No quiere decir que se deba guardar secretos**. Siempre deben denunciarse abusos infantiles posibles o reales.

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

3.3 Valoración inicial del incidente

Para determinar el tipo exacto de preocupación o incidente de desprotección infantil y decidir los pasos a seguir, se requiere información básica. El equipo de PI en el nivel respectivo considera las siguientes preguntas:

- ¿Existe un riesgo inmediato para la **seguridad del niño o niña** y/o el denunciante implicado? (Valoración inicial del incidente)
- ¿Se cumplen los criterios de un incidente **de alto perfil**?
- ¿Existe algún **conflicto de intereses** a nivel de la organización responsable de manejar el incidente que exige elevarse al siguiente nivel?

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

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

La valoración inicial del incidente se lleva a cabo a las 48 horas de haber recibido la denuncia, mientras que toda la información recabada se comparte con la persona focal nacional de PI. Los resultados de la valoración inicial no tienen por objeto comprobar o desestimar el incidente denunciado, sino que sirven de base para planificar los pasos a seguir.

² El registro de incidentes de desprotección infantil contiene datos anónimos de modo que no se divulgue ningún detalle de las presuntas víctimas, abusadores o abusadoras.

LA SEGURIDAD DE LOS NIÑOS Y LAS NIÑAS NOS CONCIERNE A TODOS. PROCEDIMIENTOS PARA DENUNCIAR Y RESPONDER SOBRE ASUNTOS DE PROTECCION INFANTIL EN LAS ASOCIACIONES MIEMBRO

3.3.1 Criterios de un incidente de alto perfil

Un incidente de desprotección infantil se considera de alto perfil si se cumple al menos uno de los siguientes criterios:

- El maltrato, la negligencia u otra actividad perjudicial que redunde en consecuencias graves para la salud, tentativa de suicidio o muerte de un niño, niña o joven que participe en alguno de nuestros programas.
- Existe una gran cobertura mediática, interés de donantes, público y/o gobierno o el riesgo del mismo.
- La misma AM elevó un incidente de desprotección infantil a la ScG en los cinco últimos años.

3.3.2 Criterios de un conflicto de intereses

El término "conflicto de intereses" en una respuesta de protección infantil supone situaciones en las que:

- La acusación incluye a la gerencia de una oficina o asociación en particular.
- Existen pruebas de negligencia por parte de la AM u oficina de la ScG responsable para satisfacer los requisitos organizacionales al manejar el incidente.

3.4 Adopción de medidas

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

3.4.1 Seguridad del niño, niña y/o denunciante

Cuando en la valoración inicial del incidente se identifica un riesgo inmediato para la seguridad del niño, niña o denunciante, dicho riesgo se da a conocer a la instancia responsable de la organización y se adoptan medidas inmediatas para mitigarlo. Como una posible medida, se podría suspender o retirar del programa al presunto abusador o abusadora, en tanto se valora integralmente la acusación y se definen las medidas a seguir.

3.4.2 Incidente de alto perfil

A partir de los resultados de la valoración inicial del incidente, la persona focal nacional de PI decide, tras consultar con la persona focal de PI de la OIR, si constituye o no un incidente de alto perfil. Si la preocupación o incidente denunciado se vincula con un programa en particular, la persona focal nacional de PI deberá consultar al equipo de PI del programa respectivo antes de tomar una decisión.

Si el incidente de desprotección infantil se considera de alto perfil, la persona focal nacional de PI notifica a la persona focal de PI de la OIR con un informe de situación. La persona focal de PI de la OIR podrá consultar a la persona focal nacional de PI sobre la valoración del incidente. Los incidentes de alto perfil se tratan con prioridad y exigen informes más periódicos de su evolución.

La plantilla del informe de situación de incidentes de desprotección infantil de alto perfil figura en un documento por separado (Herramienta 7).

3.4.3 Elevación

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

3.4.4 Remisión al nivel responsable

A partir de los hallazgos de la valoración inicial del incidente, el equipo de PI a cargo del mismo decide el nivel de la organización que seguirá asumiendo dicho incidente. La persona focal nacional de PI podrá consultar al equipo respectivo sobre dicha decisión. La decisión podría cambiar con la evolución del incidente y los hallazgos de la valoración integral del mismo.

Pese a que algunos incidentes no se consideran de alto perfil, no deben abordarse únicamente a nivel programático, por ejemplo, incidentes con antecedentes penales y en los que se hubiere identificado un conflicto de intereses a nivel programático.

LA SEGURIDAD DE LOS NIÑOS Y LAS NIÑAS NOS CONCIERNE A TODOS. PROCEDIMIENTOS PARA DENUNCIAR Y RESPONDER SOBRE ASUNTOS DE PROTECCION INFANTIL EN LAS ASOCIACIONES MIEMBRO

Incidentes regulares:

- Incidente abordado por el equipo de PI del programa
- La persona focal nacional de PI conoce la evolución del incidente y apoya y aconseja al equipo de PI del programa, si así lo solicita.
- El Director o Directora de Programa toma las decisiones y las da a conocer a la persona focal nacional de PI.

Incidentes de alto perfil y otros que exigen atención especial:

- Incidente abordado por el equipo de PI del programa
- Participa la persona focal nacional de PI; apoya y aconseja al equipo; monitorea la evolución del incidente e informa al equipo nacional de PI.
- De ser necesaria una decisión, la toma el Director o Directora Nacional.

Si el incidente denunciado no puede vincularse con ningún programa en particular, lo aborda el equipo nacional de PI.

3.5 Valoración integral del incidente

El nivel organizacional al que se remite el incidente de desprotección infantil (según los resultados de la valoración inicial) asume la responsabilidad de la valoración integral del incidente y los pasos a seguir.

La valoración integral de incidente tiene por objeto revisar los detalles de todos los informes a la fecha, recabar más información del incidente, de ser necesario, definir el tipo de preocupación y decidir las medidas inmediatas y los pasos a seguir. La valoración integral también sirve de marco para revisar periódicamente el incidente (consulte el capítulo 3.7).

La plantilla de la valoración integral del incidente figura en un documento por separado (Herramienta 8).

3.5.1 Responsabilidades

Incidentes regulares:

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

La persona focal nacional de PI conoce los hallazgos de la valoración y comparte dicha información con los demás integrantes del equipo nacional de PI, quienes podrán hacerle consultas al respecto.

Si el incidente denunciado no puede vincularse con ningún programa en particular, el equipo nacional de PI lleva a cabo la valoración.

Incidentes de alto perfil y otros que exigen atención especial:

Para todos los incidentes de alto perfil y demás que exijan atención especial, quienes participan en la valoración son:

- Integrantes del equipo nacional de PI
- El Director o Directora de Programa de Aldeas Infantiles SOS y/o personal de gerencia (p. ej., Director o Directora de Aldea) del programa respectivo

El abordaje de incidentes de alto perfil u otros que exijan atención especial (consulte el capítulo 3.4.4) podría incluir la participación de otros especialistas que apoyen la valoración. Se recomienda buscar asesoría o, en la medida que sea necesario, incluir a:

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

Si alguna de las personas anteriores es el presunto abusador o abusadora, no deberá formar parte de la valoración.

LA SEGURIDAD DE LOS NIÑOS Y LAS NIÑAS NOS CONCIERNE A TODOS. PROCEDIMIENTOS PARA DENUNCIAR Y RESPONDER SOBRE ASUNTOS DE PROTECCION INFANTIL EN LAS ASOCIACIONES MIEMBRO

3.5.2 Áreas de valoración

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

- Medidas inmediatas de protección y apoyo médico y/o terapéutico para el niño o niña
- Mantener informado sobre el proceso al niño o niña y preguntarle por sus experiencias
- ¿El incidente puede remitirse a la policía de la localidad para que inicie una investigación penal? Deberá registrarse toda justificación de desacato.
- ¿El incidente puede remitirse al ministerio que investiga preocupaciones de desprotección infantil en la localidad?
- ¿Cómo se coopera y apoya mejor a la autoridad externa responsable?
- Informar a la familia de origen del niño o niña
- ¿Cuáles de las otras partes –como tutor legal y/o ente que remitió el niño o niña a Aldeas Infantiles SOS, colaboradores a nivel regional, continental y/o internacional– deben estar informadas?
- ¿Se necesita una investigación interna de PI?

3.5.2.1 Valoración de riesgos

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

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

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

3.5.3 Plan de acción

A partir de los resultados de la valoración integral del incidente, se elabora un plan de acción con las responsabilidades y los plazos. Toda acción, decisión y resultado se registra con claridad. Las decisiones y acciones suponen comunicarse con los demás actores involucrados según convenga, p. ej., miembros de la Junta Directiva de la AM respectiva, Representante de Aldeas Infantiles SOS Internacional y la persona focal de PI de la OIR. Debe prestarse apoyo psicológico y/o asesoramiento tanto a la víctima como al presunto abusador o abusadora.³

La plantilla del plan de acción figura en un documento por separado (Herramienta 9).

3.6 Implementación de acciones

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

3.6.1 Encargo de una investigación de PI

Entre los resultados de la valoración integral del incidente, podría necesitarse una investigación interna de PI. La línea de gerencia responsable deberá encargar todas las investigaciones de PI.

Para mayor información sobre los principios de las investigaciones de PI en Aldeas Infantiles SOS consulte [Investigaciones de Aldeas Infantiles SOS sobre protección infantil: Procedimientos y guía.](#)

³ Toda persona es inocente hasta que se demuestre lo contrario. Tener una acusación de abuso infantil puede ser devastador.

3.7 Revisión periódica

3.7.1 Incidentes regulares

La AM respectiva revisa incidentes regulares al menos una vez por trimestre. Dicha revisión se centra en el manejo del incidente, si se adoptaron las medidas acordadas y si se compartió la información con el personal pertinente.

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

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

3.7.2 Incidentes de alto perfil

Los incidentes de alto perfil se revisan conforme evolucionan, sin dejar de pasar dos semanas.

La persona focal nacional de PI analiza los resultados de la valoración integral con la persona focal de PI de la OIR (principio de verificación). Tras cada revisión, la persona focal nacional de PI comparte los hallazgos en un informe de situación (Herramienta 7) con la persona focal de PI de la OIR, quien actualiza el registro regional de incidentes de desprotección infantil y aplica la colorimetría para los mismos.

COLORIMETRÍA PARA LOS INCIDENTES DE DESPROTECCIÓN INFANTIL

VERDE

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

AMARILLO

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

ROJO

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

4 Cierre del incidente

4.1 Decisión de cerrar el incidente

Cuando la implementación del plan de acción ha cumplido su cometido, la línea de gerencia responsable cierra el incidente al firmar la notificación de cierre con base en las recomendaciones de la persona focal de PI respectiva. Si el incidente se remitió a las autoridades externas, no puede cerrarse hasta que las mismas den un cierre oficial.

4.1.1 Incidentes regulares

Si el incidente lo maneja el equipo de PI de un programa, la decisión de cerrar el incidente recae en el Director o Directora de Programa de Aldeas Infantiles SOS, en tanto la persona focal nacional de PI conoce dicha decisión. De ser necesario, la persona focal nacional de PI podrá consultar al Director o Directora de Programa sobre el cierre del incidente.

4.1.2 Incidentes de alto perfil, otros incidentes que exigen atención especial e incidentes abordados a nivel nacional

Si el incidente lo aborda el equipo nacional de PI, al igual que todos los incidentes de alto perfil y demás que exijan atención especial (consulte el capítulo 3.4.4), la decisión de cerrar el incidente recae en el o la DN.

LA SEGURIDAD DE LOS NIÑOS Y LAS NIÑAS NOS CONCIERNE A TODOS. PROCEDIMIENTOS PARA DENUNCIAR Y RESPONDER SOBRE ASUNTOS DE PROTECCION INFANTIL EN LAS ASOCIACIONES MIEMBRO

En los incidentes de alto perfil e incidentes que remite la OIR, la persona focal nacional de PI le comunica a la persona focal de PI de la OIR la decisión de cerrar el incidente en un informe de situación (Herramienta 7). De ser necesario, la persona focal de PI de la OIR podrá consultar a la persona focal nacional de PI sobre el cierre del incidente.

4.2 Informe final

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

En el caso de los incidentes de alto perfil e incidentes que remite la OIR, la persona focal nacional de PI comparte el informe final con la persona focal de PI de la OIR. La plantilla del informe final figura en un documento por separado (Herramienta 10).

4.3 Información al denunciante

Una vez que se cierre el incidente de desprotección infantil, el resumen final (con los hallazgos clave y las medidas adoptadas relativas a las acusaciones del denunciante) se lo facilita a dicho denunciante la persona focal nacional de PI. El informe se edita de modo que se proteja la confidencialidad de todas las personas involucradas. Al denunciante también se le comunica la posibilidad de apelar contra los resultados del incidente de desprotección infantil conforme a los procedimientos nacionales.

Para los incidentes que inicialmente se denuncian a la OIR, la persona focal de PI de la OIR es quien informa al denunciante sobre los hallazgos y las medidas adoptadas relativas a las acusaciones que hiciera este último.

4.4 Lecciones aprendidas

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

A partir de las lecciones aprendidas, la persona focal nacional de PI actualiza el registro nacional de riesgos de desprotección infantil (consulte el capítulo 1.4). También comparte el informe con la línea de gerencia y la Junta Directiva de la AM. Las lecciones aprendidas también se comunican a todos los programas y se socializan y analizan en las redes pertinentes en los distintos niveles de la organización.

4.5 Apelaciones a las decisiones y medidas adoptadas

El denunciante podrá apelar los resultados del incidente de desprotección infantil de quedar insatisfecho con la forma en que se abordó el mismo. Si el denunciante apela ante la AM, el colaborador o colaboradora que recibe la apelación la comparte con la persona focal nacional de PI en las 24 horas siguientes. El incidente se sigue estudiando al consultarlo con la persona focal nacional de PI y el equipo de PI respectivo, en tanto se le recomiendan al DN posibles pasos a seguir. Al mismo tiempo, la persona focal nacional de PI también le informa a la persona focal de PI de la OIR sobre el curso de la apelación.

4.5.1 Defensoría nacional de PI

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

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

En cuyo caso, se crearía una defensoría nacional de PI. La necesidad de crear una defensoría depende de la existencia de sistemas judiciales y de bienestar infantil adecuados en el país para que aborden desacuerdos sobre los resultados. Dicha información se recaba y analiza en el ejercicio del mapeo local (consulte el capítulo 1.3).

LA SEGURIDAD DE LOS NIÑOS Y LAS NIÑAS NOS CONCIERNE A TODOS. PROCEDIMIENTOS PARA DENUNCIAR Y RESPONDER SOBRE ASUNTOS DE PROTECCION INFANTIL EN LAS ASOCIACIONES MIEMBRO

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

La información sobre lo decidido se comunica al denunciante, a la AM respectiva y a la persona focal de PI de la OIR.

4.5.2 Integrantes de la defensoría de PI

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

4.5.3 Anonimato del denunciante

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

4.6 Informes periódicos

La información de todos los incidentes de desprotección infantil se registra en el nivel organizacional que aborda el incidente en cuestión. La persona focal nacional de PI lleva un resumen actualizado del estado actual de todos los incidentes de desprotección infantil que se denuncian a nivel nacional y programático o que remite la persona focal de PI de la OIR en el registro nacional de incidentes de desprotección infantil (consulte el capítulo 3.2).

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

4.6.1 Informes estadísticos consolidados

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

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

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

La plantilla del informe estadístico anual figura en un documento por separado (Herramienta 11).

Ejemplos de **incidentes internos de desprotección infantil**:

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

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

LA SEGURIDAD DE LOS NIÑOS Y LAS NIÑAS NOS CONCIERNE A TODOS. PROCEDIMIENTOS PARA DENUNCIAR Y RESPONDER SOBRE ASUNTOS DE PROTECCION INFANTIL EN LAS ASOCIACIONES MIEMBRO

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

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

Ejemplos de **incidentes externos de desprotección infantil**:

- Un colaborador de SOS se entera de que dos niños que participan en un programa de FF fueron abusados por su padre. La AM denuncia el incidente al ente rector correspondiente.

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

- La policía solicita el apoyo de una AM en un incidente denunciado de abuso sexual de un niño de la comunidad vecina que participa en un programa educativo SOS. Se identifican a dos presuntos abusadores de la comunidad vecina.

Cantidad de incidentes	Cantidad de víctimas	Cantidad de abusadores
1	1	2

5 Abordaje de la atención mediática

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

Cuando el incidente despierta un interés mediático y, por tanto, se considera de alto perfil, el o la DN nombra a un colaborador o colaboradora para que aborde la atención mediática y la comunicación ante situaciones de crisis. Dicha persona forma parte del equipo nacional de PI. Se deben adoptar las medidas adecuadas según el [documento de apoyo a la política Comunicación ante situaciones de crisis](#).

Siempre rigen los siguientes principios:

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

6. Anexos

Anexo 1

Perfil de la persona focal nacional de PI

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

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

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

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

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

LA SEGURIDAD DE LOS NIÑOS Y LAS NIÑAS NOS CONCIERNE A TODOS. PROCEDIMIENTOS PARA DENUNCIAR Y RESPONDER SOBRE ASUNTOS DE PROTECCION INFANTIL EN LAS ASOCIACIONES MIEMBRO

Anexo 2

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

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

LA SEGURIDAD DE LOS NIÑOS Y LAS NIÑAS NOS CONCIERNE A TODOS. PROCEDIMIENTOS PARA DENUNCIAR Y RESPONDER SOBRE ASUNTOS DE PROTECCION INFANTIL EN LAS ASOCIACIONES MIEMBRO

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