



PROCEDIMIENTO OPERATIVO ESTÁNDAR

# PROTECCIÓN ANTE LA EXPLOTACIÓN Y EL ABUSO SEXUAL

## **ADAPTACIÓN DE PROCEDIMIENTO OPERATIVO ESTÁNDAR (SOP) PARA PROTECCIÓN CONTRA LA EXPLOTACIÓN Y EL ABUSO SEXUAL (PEAS)**

### **ORGANIZACIÓN CONSULTORA:**

CORPORACIÓN MUJER A MUJER

### **EQUIPO CONSULTOR:**

Beatriz Orellana Serrano

Ximena Palacios Delgado

Nicolás Rojas Cajamarca

### **COORDINACIÓN ONU MUJERES:**

Alejandra Guerrón Montero

Elizabeth Arauz Ortega

Alejandra León Rodríguez

### **REVISORES ESPECIALISTAS:**

Dana Barón, ONU Mujeres

Diego N. Nardj, ACNUR

### **DISEÑO:**

aid arte i diseño - [www.arteidiseno.com](http://www.arteidiseno.com)

Cuenca, julio 2020

PROCEDIMIENTO OPERATIVO ESTÁNDAR

# PROTECCIÓN ANTE LA EXPLOTACIÓN Y EL ABUSO SEXUAL



ONU MUJERES  
2021



# ÍNDICE

SIGLAS.....	4
PROCEDIMIENTO OPERATIVO ESTÁNDAR (SOP) PARA PROTECCIÓN DE EXPLOTACIÓN Y ABUSO SEXUAL (PEAS) EN ECUADOR. AÑO 2020 .....	5
1. INTRODUCCIÓN.....	7
2. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO OPERATIVO ESTÁNDAR.....	11
3. ÁMBITO DE APLICACIÓN DEL SOP DE PEAS.....	13
4. DEFINICIONES .....	15
5. PRINCIPALES RESPONSABILIDADES DE LAS ORGANIZACIONES DE AYUDA HUMANITARIA Y/O DE DESARROLLO Y DEL PERSONAL ANTE LA PROTECCIÓN Y PREVENCIÓN DE EAS .....	21
6. PRINCIPIOS Y ENFOQUES DE IMPLEMENTACIÓN.....	25
7. ESTRUCTURA Y ROLES .....	33
8. MECANISMOS DE DENUNCIA DE EAS.....	41
9. PROCEDIMIENTO PARA RECIBIR DENUNCIAS Y QUEJAS .....	49
ANEXOS.....	55
DOCUMENTACIÓN CONSULTADA .....	90

# SIGLAS

<b>ACNUR</b>	Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados
<b>EAS</b>	Explotación y abuso sexual
<b>CDN</b>	Convención de los Derechos del Niño
<b>CEDAW</b>	Convención sobre todas las formas de discriminación contra la mujer, por sus siglas en inglés
<b>COIP</b>	Código Orgánico Integral Penal
<b>GTRM</b>	Grupo de Trabajo sobre Personas Refugiadas y Migrantes
<b>HIAS</b>	Sociedad Hebrea de Ayuda al Inmigrante
<b>IASC</b>	Inter Agency Standing Committee
<b>LGBTIQ+</b>	Lesbiana, gay, bisexual, transgénero, transexual, travesti, intersexual, queer y todos los colectivos no representados en las siglas anteriores.
<b>NCR</b>	Consejo Noruego para Refugiados
<b>ONU</b>	Organización de las Naciones Unidas
<b>ONU MUJERES</b>	Entidad de las Naciones Unidas para la Igualdad de Género y el Empoderamiento de las mujeres
<b>OSSI</b>	Oficial de Servicios de Supervisión Interna
<b>PEAS</b>	Protección contra la Explotación y Abuso Sexuales
<b>R4V</b>	Respuesta para refugiados y migrantes de Venezuela
<b>SOP</b>	Procedimiento Operativo Estándar
<b>RSSN</b>	Red Regional de Espacios Seguros
<b>SH</b>	Hostigamiento Sexual
<b>VBG</b>	Violencia basada en género
<b>VSG</b>	Violencia sexual basada en género
<b>ST/SGB/2003/13</b>	Boletín del Secretario General sobre Medidas Especiales para la Protección contra la Explotación y Abuso Sexual



# PROCEDIMIENTO OPERATIVO ESTÁNDAR (SOP) PARA PROTECCIÓN DE EXPLOTACIÓN Y ABUSO SEXUAL (PEAS) EN ECUADOR

AÑO 2020

**Nota:** Este Procedimiento Operativo Estándar (SOP) está basado en las herramientas regionales del ACNUR, Comité Permanente entre Organismos (IASC) para PEAS<sup>1</sup>, adaptado para el conjunto de agencias que realizan acciones humanitarias y de desarrollo de las Naciones Unidas y agencias asociadas que trabajan de manera coordinada en Ecuador.

El presente SOP de PEAS se ha adaptado bajo la coordinación de la Entidad de las Naciones Unidas para la Igualdad de Género y el Empoderamiento de las mujeres (ONU Mujeres) y el Alto Comisionado de Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR), para aportar en la generación de medidas para proteger a las personas vulnerables de la explotación y abuso sexual por parte del personal de asistencia, ayuda humanitaria y operadores asociados, fortaleciendo el trabajo que se ha desarrollado en Ecuador desde la Plataforma de Coordinación Interagencial para la respuesta a refugiados y migrantes de Venezuela en el fortalecimiento de las capacidades de los actores humanitarios para la protección contra la explotación y el abuso sexual.

1. La adaptación se realizó a partir del Mecanismo de Remisión de Quejas PSEA, Herramienta 1, disponible en Inglés "TOOL 1: Template Model Standard Operating Procedure (SOP) for PSEA/SH complaint handling mechanisms" [https://rdsn-americas.org/fileadmin/rdsn-americas/documentos/PSEASH\\_Tools\\_and\\_Toolkit/Tool\\_1\\_Template\\_Model\\_Standard\\_Operating\\_Procedure\\_\\_SOP\\_\\_for\\_PSEASH\\_Complaint\\_Handling\\_Mechanism.pdf](https://rdsn-americas.org/fileadmin/rdsn-americas/documentos/PSEASH_Tools_and_Toolkit/Tool_1_Template_Model_Standard_Operating_Procedure__SOP__for_PSEASH_Complaint_Handling_Mechanism.pdf) y del borrador del Mecanismo Inter agencial de Remisión de Quejas de PSEA desarrollado en el marco de la Red de Puntos Focales de PEAS de la Plataforma de Coordinación para la Respuesta a los Venezolanos (R4V).





# 1

## INTRODUCCIÓN

La explotación y abuso sexuales (EAS) no deben tolerarse, son actos que violan las normas y estándares internacionales universalmente reconocidos, considerados como un comportamiento inaceptable, y que representan una forma de violencia de género que viola gravemente los derechos humanos fundamentales de aquellas personas a quienes se brinda apoyo, servicios y protección. EAS afecta la libertad e integridad sexual de las personas, de modo preponderante afecta a mujeres, niños, niñas y adolescentes.

Dentro del sistema de protección internacional de derechos humanos, la preocupación por la protección a la población frente a la explotación y abuso sexual ha sido una constante. En la Carta de las Naciones Unidas (1945), documento que marca la línea para la asistencia humanitaria y de desarrollo, en el Art. 1, numeral 3, se menciona que uno de los propósitos de las Naciones Unidas es “realizar la cooperación internacional en la solución de problemas internacionales de carácter económico, social, cultural o humanitario y la promoción del respeto de los derechos humanos”<sup>2</sup>. Las agencias que realizan acciones humanitarias y de desarrollo son responsables de brindar apoyo y protección por lo que deben mantener los más altos estándares internacionales de conducta personal y profesional y cumplir con códigos de conducta y estándares que cada una de las agencias suscribe.

La determinación por reforzar la protección a la población atendida, frente a la explotación y abuso sexuales, dentro de las Naciones Unidas, consta en el Boletín del Secretario General, de octubre del 2003, (ST/SGB/2003/13) en el que se adoptan medidas especiales de protección contra la explotación y abuso sexuales<sup>3</sup>. El documento contiene importantes normas que son completadas y fortalecidas por el conjunto de disposiciones dictadas por el Secretario General para la Protección contra la explotación y el abuso sexual (PEAS).

En armonía con las disposiciones del derecho internacional de los derechos humanos, los países incorporan en su legislación interna normas de protección frente a actos de explotación y abuso sexuales. En el Ecuador, la norma Constitucional, la Ley Orgánica Integral para Prevenir y Erradicar la Violencia contra la Mujer, el Código de la Niñez y la Adolescencia, las disposiciones del Código Orgánico Integral Penal<sup>4</sup>, así como políticas públicas, protegen y promueven, dentro del territorio nacional, el ejercicio del derecho humano fundamental a vivir una vida libre de cualquier tipo de violencia, incluyendo la violencia basada en el género y violencia sexual. La explotación y abuso sexuales son delitos sancionados por la ley penal.

Toda conducta de explotación y abuso sexual en contra de la población a la que se asiste, incluyendo aquella que se encuentre en situación de movilidad humana, perpetrada por personal humanitario y/o de asistencia de las agencias de las Naciones Unidas, organizaciones socias, organizaciones de la sociedad civil, personal de voluntariado, constituye una violación grave en materia de derechos humanos. El personal humanitario y/o prestadores de servicios deberá acatar de modo irrestricto las normas expresas de protección y prevención de EAS incorporadas por las Naciones Unidas en sus instrumentos internacionales, en la Carta de Naciones Unidas, en el Boletín del Secretario General (ST/SGB/2003/13) y subsiguientes, en el

2. CARTA CONSTITUTIVA DE LAS NACIONES UNIDAS Decreto Ejecutivo 2068 Registro Oficial 502 de 06-feb.-1946 Última modificación: 17-abr.-1973

3. Naciones Unidas, Boletín del Secretario General, Medidas especiales de protección contra la explotación y abuso sexuales. 15 de octubre del 2003, (ST/SGB/2003/13)

4. El Código Orgánico Integral Penal, COIP, tipifica los delitos de explotación y abuso sexual en los artículos 100 y 170, en su orden.

código de conducta, y otros lineamientos internos y estándares que desarrollan preceptos para todo el personal de las Naciones Unidas y socios.

Cualquier acto de EAS es de tal gravedad, ya que inhabilita a quien lo perpetra para el ejercicio de su actividad laboral y le puede acarrear consecuencias en el orden penal, por lo que podría verse involucrado en procesos de investigación y sanción de acuerdo a las normas del ordenamiento jurídico interno del Ecuador.

Dentro del Sistema de Naciones Unidas se cuenta con un conjunto de herramientas de prevención y protección contra la EAS y se ha desarrollado un conjunto de procedimientos idóneos, seguros y ágiles para canalizar las quejas/denuncias y brindar a la víctima/sobreviviente de explotación y abuso sexual atención especializada que permita la protección, investigación del caso y la adopción de medidas disciplinarias que correspondan. No obstante, hay que fortalecer los mecanismos interagenciales de remisión de quejas y de sensibilización de las comunidades con las cuales trabaja Naciones Unidas en Ecuador en temas relacionados a PEAS.

En este documento se desarrolla el objetivo concreto de implementar un procedimiento estándar para la protección contra la explotación y el abuso sexuales en el Ecuador; se precisan definiciones de abuso y explotación sexual; las funciones y responsabilidades del personal humanitario y/o prestadores de servicios para la protección y prevención frente a EAS; se enuncian los principios y enfoques para la implementación e intervención, la estructura y funcionamiento de puntos focales en el Ecuador para PEAS; descripción de los mecanismos de denuncia de EAS en el territorio nacional y el procedimiento para recibir denuncias y quejas.

Cabe mencionar que si bien el presente documento ha sido dirigido a la atención y respuesta a la crisis humanitaria en movilidad humana, el Procedimiento Operativo Estándar establece lineamientos que deberán ser aplicados en cualquier intervención sea humanitaria o de desarrollo, para la protección frente a la explotación y el abuso sexual.





## 2 OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO OPERATIVO ESTÁNDAR

El presente procedimiento operativo estándar (SOP) proporciona orientación y dirección sobre los mecanismos que deben adoptarse en el Sistema de las Naciones Unidas y socios para el establecimiento y manejo de canales de quejas o denuncias de EAS, infringidas contra personas refugiadas, solicitantes de asilo, retornadas, apátridas y otras personas que necesiten protección internacional, personas migrantes y nacionales que son parte de las comunidades donde actúa Naciones Unidas y se benefician de los proyectos y actividades implementados por NNUU y socios; el seguimiento de los procesos iniciados, así como la protección integral a la víctima/sobreviviente, garantizando confidencialidad y eficiencia.





Este SOP se aplica para gestionar de modo eficaz las quejas/denuncias de actos de explotación y abuso sexuales cometidos por personal que realiza acciones humanitarias y/o de desarrollo en las Naciones Unidas y agencias asociadas que prestan sus servicios. Esta es una herramienta aplicable en todo el territorio del Ecuador en razón de tratarse precisamente de un procedimiento estándar nacional.

El Equipo de País de Naciones Unidas (UNCT), desde el Sistema de las Naciones Unidas y organizaciones asociadas coordina los procesos de prevención y protección de EAS en el territorio y a nivel nacional a través de la “Red Nacional de Puntos Focales para la protección contra la explotación y abuso sexual por parte de individuos que proporcionan servicios humanitarios en Ecuador”.





Para efectos de aplicación de este SOP, se consideran las regulaciones y definiciones de las Naciones Unidas sobre abuso y explotación sexual, que rigen internamente dentro de Naciones Unidas y son inherentes a todo operador humanitario y/o prestadores de servicios que presta sus servicios laborales en las agencias de la ONU en el Ecuador.

En la medida en que el procedimiento operativo se aplicará para operadores humanitarios y/o prestadores de servicios que laboran en el Ecuador, el presente documento consta de referencias a las normas del ordenamiento interno con disposiciones sobre explotación y abuso sexual reguladas en el Código Orgánico Integral Penal (COIP) y Código de la Niñez y la Adolescencia.

Se deja expresa constancia que el procedimiento descrito en este instrumento es aplicable exclusivamente para el trámite administrativo y disciplinario interno ante denuncia de EAS cometido por personal de Naciones Unidas, agencias socias y personas vinculadas a programas y proyectos impulsados por la ONU. Las normas de la legislación del Ecuador que constan en este documento, tienen una finalidad informativa.



## 4.1 DEFINICIÓN DE EXPLOTACIÓN SEXUAL

El Boletín del Secretario General de las Naciones Unidas (SGB/2003/13) define como explotación sexual “a todo abuso cometido o amenaza de abuso en una situación de vulnerabilidad, de relación de fuerza desigual o de confianza, con propósitos sexuales, a los efectos, aunque sin estar exclusivamente limitado a ellos, de aprovecharse material, social o políticamente de la explotación sexual de otra persona”.

El ámbito de aplicación abarca a todo el personal de las Naciones Unidas y sus socios implementadores, incluidos funcionarios y funcionarias de órganos y programas de las Naciones Unidas administrados independientemente y su contenido trae consigo las siguientes implicaciones:

- a.** La explotación sexual constituye una falta grave de conducta y, por lo tanto, es motivo de despido.
- b.** Las actividades sexuales con personas menores de 18 años están prohibidas independientemente de la mayoría de edad o de la edad de consentimiento a nivel local. La creencia errónea sobre la edad de un niño o niña no es una defensa.
- c.** Se prohíbe el intercambio de dinero, empleo, bienes o servicios por sexo, incluidos los favores sexuales u otras formas de comportamiento humillante, degradante o explotadoras. Esto incluye el intercambio de asistencia que se debe a las personas atendidas.

- d. Se prohíbe toda relación sexual entre quienes prestan asistencia y protección humanitaria y/o de desarrollo y una persona que se beneficia de esa asistencia y protección que implique el uso indebido de su rango o posición. Tales relaciones socavan la credibilidad e integridad de la labor de asistencia humanitaria y/o de desarrollo.<sup>5</sup>

La explotación sexual en la legislación ecuatoriana tipifica y sanciona el delito de explotación sexual a la persona que venda, preste, se aproveche o dé en intercambio a otra para ejecutar actos de naturaleza sexual por la cual un tercero recibe un beneficio económico. El COIP, en el artículo 100 establece sanciones más severas si la víctima de explotación sexual se encuentra en situación de vulnerabilidad o existe un vínculo de autoridad civil, militar, educativa, religiosa o laboral con el agresor.



## 4.2 DEFINICIÓN DE ABUSO SEXUAL

En el Boletín del Secretario General de las Naciones Unidas (SGB/2003/13), se define al abuso sexual como “toda intrusión física cometida o amenaza de intrusión física de carácter sexual, ya sea por la fuerza, en condiciones de desigualdad o con coacción”. De esta definición se coligen al menos las siguientes consideraciones:

- Los actos de naturaleza sexual que se dan en una dinámica de poder desigual, tanto entre personal de las Naciones Unidas como realizados con las personas beneficiarias de la asistencia, constituyen una conducta prohibida.
- Todo contacto o amenaza de contacto físico de naturaleza sexual, cometido contra un miembro de la población de interés constituye abuso sexual.
- La amenaza de contacto físico de carácter sexual es abuso sexual cuando se utiliza la coacción moral (chantaje, intimidación, engaño, etc.) o física.
- Todo acto de naturaleza sexual en relaciones de poder inequitativas, entre personal de las Naciones Unidas y personas beneficiarias, dañan la imagen, credibilidad y confianza en la labor que realiza las Naciones Unidas y

5. Los Seis Principios Básicos del Comité Permanente entre Organismos relativos a la explotación y el abuso sexuales, actualizados en septiembre de 2019 (<https://interagencystandingcommittee.org/inter-agency-standing-committee/iasc-six-core-principles-relating-sexual-exploitation-and-abuse>)

organizaciones asociadas. Conductas de esta naturaleza no están permitidas y dan lugar a procesos disciplinarios internos.

Entre el personal humanitario y/o prestadores de servicios, contratados o voluntarios y el o la beneficiaria de la acción de asistencia siempre hay una relación inequitativa de poder y en esa consideración, toda relación de carácter sexual se considera conducta inapropiada y está terminantemente prohibida.

El abuso sexual en la legislación ecuatoriana es un delito que se encuentra tipificado en el artículo 170 del Código Orgánico Integral Penal, con una sanción de prisión a quien lo comete. El delito reviste mayor gravedad y por lo tanto la sanción será más grave cuando la víctima sea menor de catorce años, tenga alguna discapacidad o por cualquier causa no pueda resistirlo. El Código de la Niñez y la Adolescencia, desarrolla un capítulo especial dedicado a la protección contra el maltrato, abuso, explotación sexual, tráfico y pérdida de niños, niñas y adolescentes en el Ecuador.



### 4.3 DEFINICIÓN DE ACOSO SEXUAL

El acoso sexual ocurre entre el personal de una organización y se define como cualquier avance de naturaleza sexual no deseado, solicitud de favor sexual, conducta verbal o física o gesto de naturaleza sexual o cualquier otro comportamiento de naturaleza sexual que razonablemente pueda percibirse como una ofensa o humillación a otro.<sup>6</sup>

Se trata de una conducta que en un trabajo o empleo, crea un ambiente hostil u ofensivo para quien lo experimenta. Todo el personal está protegido contra el acoso sexual en el lugar de trabajo mediante políticas y procedimientos institucionales, definidos por Naciones Unidas y también por la normativa del Ecuador.

En la legislación ecuatoriana, el Código Orgánico Integral Penal, en el Art. 166 sanciona el acoso sexual con pena privativa de la libertad a quien solicite favores de naturaleza sexual que atenten contra la integridad sexual de otra persona y pone de relieve las condiciones de abuso de poder del perpetrador.<sup>7</sup> El Código de la Niñez y la Adolescencia, también tiene disposiciones que condenan el acoso sexual en contra de niños, niñas y adolescentes.

6. IASC. REGIONAL TOOLKIT for PSEA/SH and Community-Based Complaint and Referral Mechanism in the Americas, "TOOL 1: Template Model Standard Operating Procedure (SOP) for PSEA/SH complaint handling mechanisms", pg. 62

7. Art. 166.- Acoso sexual.- La persona que solicite algún acto de naturaleza sexual, para sí o para un tercero, prevaleciendo de situación de autoridad laboral, docente, religiosa o similar, sea tutora o tutor, curadora o curador, ministros de culto, profesional de la educación o de la salud, personal responsable en la atención y cuidado del paciente o que mantenga vínculo familiar o cualquier otra forma que implique subordinación de la víctima, con la amenaza de causar a la víctima o a un tercero, un mal relacionado con las legítimas expectativas que pueda tener en el ámbito de dicha relación, será sancionada con pena privativa de libertad de uno a tres años.



#### 4.4 DIFERENCIAS ENTRE EXPLOTACIÓN, ABUSO SEXUAL (EAS) Y ACOSO SEXUAL

Para los fines de este procedimiento operativo estándar, la explotación y abuso sexual ocurre por parte del personal humanitario y/o prestadores de servicios contra una persona en situación de migración, de refugio, retornado/a, apátrida, en movimiento o persona en situación de vulnerabilidad de la comunidad de acogida. El abuso y explotación sexual se produce en condiciones en las que la población en movilidad se encuentra en desventaja por la carencia de medios de vida, vulneración de sus derechos, desprotección, y falta de recursos para su subsistencia e información.

El acoso sexual ocurre entre el personal de una organización y comprende e implica avances de naturaleza sexual no deseados mediante acciones físicas o verbales. Para efectos del presente SOP, no se considerará el acoso sexual, pues el cometimiento de estos actos tienen su propio procedimiento.<sup>8</sup>

Si bien hay diferencia fáctica entre abuso y explotación sexual (EAS), que ocurre fuera de la institución; y, acoso cuando se comete al interno del organismo, la distinción entre los dos es importante porque las instrucciones y procedimientos para informar y gestionar uno u otro caso son distintos.



#### 4.5 VIOLENCIA SEXUAL Y BASADA EN GÉNERO: EXPLOTACIÓN Y ABUSO SEXUAL (EAS)

La violencia sexual es un tipo de violencia basada en género (VBG), que se refiere a todo acto de naturaleza sexual perpetrado contra la voluntad de una persona que se produce en relaciones de poder desiguales en sociedades en las que las construcciones sociales de feminidad y masculinidad genera relaciones de poder desiguales tanto individual como socialmente. La violencia sexual y de género incluye actos de violencia física, violencia psicológica, amenazas y privación de acceso a recursos y libertad, etc.

ACNUR utiliza un término incluyente de “violencia sexual y basada en género” (VSBG), con el fin de destacar la especial situación de riesgo y/o amenaza de sufrir violencia sexual que enfrentan las personas refugiadas y migrantes antes, durante y después del proceso migratorio y desplazamiento forzado. Así mismo, el término compuesto reconoce que, aunque la mayoría de las sobrevivientes son mujeres y niñas, los niños y hombres también pueden ser víctimas de VBG<sup>9</sup>.

8. Idem., GUIDANCE ON SEXUAL HARASSMENT, pg. 110

9. ACNUR. (2003). *Violencia sexual y por motivos de género en contra de personas refugiadas, retornadas y desplazadas internas. Guía para la prevención y respuesta.* <https://www.acnur.org/fileadmin/Documentos/BDL/2005/3667.pdf>

Para efectos del presente SOP, se utilizará la expresión violencia sexual y basada en género, siendo, la explotación y el abuso sexual dos formas de este tipo de violencia en la medida en que se relacionan con condiciones de poder desiguales entre personas trabajadoras humanitarias, personas de interés y miembros de la comunidad de acogida.

La explotación y abuso sexual son considerados formas de violencia de género porque las víctimas, mujeres, niñas, niños, personas LGBTQ+, y en ocasiones hombres, suelen sufrir explotación debido a su condición de vulnerabilidad.



5

## PRINCIPALES RESPONSABILIDADES

DE LAS ORGANIZACIONES DE AYUDA HUMANITARIA Y/O DE DESARROLLO Y DEL PERSONAL ANTE LA PROTECCIÓN Y PREVENCIÓN DE EAS





## 5.1 RESPONSABILIDADES DE LAS ORGANIZACIONES DE AYUDA HUMANITARIA Y/O DE DESARROLLO EN MATERIA DE EAS

- Las organizaciones de ayuda humanitaria y de desarrollo deben seleccionar debidamente a su personal para verificar que no haya participado, real o presuntamente, en actos de explotación y abusos sexuales o violaciones de los derechos humanos.
- Deben brindar capacitación periódica a sus empleados y al personal asociado en materia de prevención y respuesta a la explotación y los abusos sexuales. La capacitación impartida debe incluir información sobre la definición y la prohibición de la explotación y los abusos sexuales en el marco de las Naciones Unidas, la exigencia de la pronta presentación de denuncias de explotación y abusos sexuales a la entidad asociada de las Naciones Unidas, y la remisión de las víctimas a la asistencia inmediata.
- Trabajar con los equipos de administración y programas de su organización para la inclusión de los estándares del Boletín del Secretario General en contratos y acuerdos celebrados por la organización.
- Mantener actualizada, medidas y actividades de protección contra la explotación y el abuso sexual y los planes o protocolos de actuación.
- La organización debe definir el formato a utilizar para la recepción de denuncias de EAS, identificar el espacio físico más adecuado, accesible y seguro en el cual proceder con la denuncia y socializarlo con la comunidad para que esté informada sobre la protección que se brinda desde este organismo.
- Cada organización debe designar al menos un punto focal y un suplente para llevar a cabo las responsabilidades de PEAS, y deben tener el nivel necesario de toma de decisiones para cumplir con las responsabilidades del rol.
- Asegurar el desarrollo y la implementación de los procedimientos internos de su organización para recibir y procesar denuncias sobre la explotación y abuso sexual, de conformidad con los estándares mínimos establecidos por el Boletín del Secretario General y los estándares de su organización aprobados por la sede de la misma. Los procedimientos deben cubrir denuncias de incidentes que involucren al personal de su organización, de otra organización, o de aquellas situaciones donde la organización del presunto perpetrador es incierta o desconocida.

- Cuando ha sido remitida una denuncia, la organización es la única responsable de evaluar la capacidad de actuación de la denuncia, suministrar información a superviviente y remitir a otros organismos para el apoyo integral. Hay que considerar que, la agencia que opera el mecanismo de denuncia no realiza las investigaciones.
- Establecer vínculos con los organismos de su propia organización, de otras entidades y con otros puntos focales de PEAS para la protección a la víctima y el seguimiento de la denuncia.



## 5.2 RESPONSABILIDADES DEL PERSONAL HUMANITARIO Y DE ASISTENCIA PARA LA PROTECCIÓN Y PREVENCIÓN DE EAS

Del texto del Boletín del Secretario General sobre Medidas Especiales para la Protección contra la Explotación y Abuso Sexual se desprenden responsabilidades para el personal que trabaja en las organizaciones de ayuda humanitaria y/o de desarrollo. Las responsabilidades en PEAS tienen un carácter vinculante, es decir son de obligatorio cumplimiento, y forman parte del código de ética al que se adhieren en calidad de trabajadores/trabajadoras, consultores, pasantes o voluntariado de las agencias de las Naciones Unidas u organizaciones socias.

- a. El personal de asistencia debe mantener un entorno conducente a la prevención de la explotación y abuso sexuales.
- b. El personal directivo en todos los niveles tiene la responsabilidad de apoyar y promover sistemas que permitan mantener un entorno adecuado para la prevención de la explotación y abuso sexuales.
- c. Cuando una persona trabajadora humanitaria y/o de asistencia desarrolla inquietudes o sospechas en relación con el abuso o la explotación sexual por parte de una persona compañera de trabajo, ya sea en el mismo organismo o no, debe comunicar dichas inquietudes a través de los mecanismos de denuncia establecidos. Todas las organizaciones tienen la responsabilidad de adoptar procedimientos justos e imparciales para la aplicación de medidas disciplinarias ante cometimiento de actos prohibidos descritos en el Boletín del Secretario General (ST/SGB/2003/13).





# 6 PRINCIPIOS Y ENFOQUES DE IMPLEMENTACIÓN



El procedimiento operativo estándar se basa en los siguientes enfoques y/o principios:



## 6.1 ENFOQUE DE DERECHOS HUMANOS.

Un enfoque basado en los derechos humanos busca analizar y abordar las causas fundamentales de la discriminación y la desigualdad para garantizar que todas las personas, independiente de su sexo, edad, etnia o religión, tengan derecho a vivir con libertad y dignidad, de seguridad frente a la violencia, la explotación y el abuso, de conformidad con los principios de las leyes relacionadas con derechos humanos.<sup>10</sup>



## 6.2 ENFOQUE BASADO EN LA COMUNIDAD.

Un enfoque basado en la comunidad asegura que las poblaciones afectadas participan activamente como socios en el desarrollo de estrategias relacionadas con su protección y la provisión de asistencia. Este enfoque involucra la consulta directa con mujeres, niñas y otros grupos en situación de riesgo en todas las etapas de la respuesta, para identificar riesgos, soluciones de protección y fortalecer o construir los mecanismos de protección basados en la comunidad.<sup>11</sup>



## 6.3 ENFOQUE DE MOVILIDAD HUMANA.

El reconocimiento del derecho humano que tiene toda persona para circular con libertad supone la obligación de respetar todos los derechos humanos, independientemente de su condición migratoria.

La Declaración Universal de Derechos Humanos en el artículo 13 establece:

1. Toda persona tiene derecho a circular libremente y a elegir su residencia en el territorio de un Estado.
2. Toda persona tiene derecho a salir de cualquier país, incluso del propio, y a regresar a su país.

10. Estándares Mínimos para la Prevención y Respuesta a la Violencia de Género en Situaciones de Emergencia, UNFPA

11. Estándares Mínimos para la Prevención y Respuesta a la Violencia de Género en Situaciones de Emergencia, UNFPA



---

## 6.4 ENFOQUE CENTRADO EN LOS/LAS SOBREVIVIENTES.

---

Un enfoque centrado en las personas sobrevivientes crea un ambiente de apoyo en el que se respeten los derechos y deseos de la persona sobreviviente, se garantice su seguridad y sean tratados con dignidad y respeto. Un enfoque centrado en las personas sobrevivientes se basa en los siguientes principios rectores:

- **Seguridad:** La seguridad de las personas sobreviviente y sus hijos/as constituirá la consideración primordial.
- **Confidencialidad:** Las personas sobrevivientes tienen el derecho de elegir a quienes cuentan o no cuentan su historia, y la información sólo debe ser compartida con su consentimiento informado.
- **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 los ayudantes es facilitar la recuperación y proporcionar recursos para ayudarla.
- **No discriminación:** Las personas sobrevivientes deben recibir un trato igual y justo, independiente de su edad, sexo, etnia, religión, nacionalidad, origen étnico, orientación sexual o cualquier otra característica.<sup>12</sup>



---

## 6.5 PRINCIPIO DE COOPERACIÓN

---

La cooperación interinstitucional es un componente esencial para la protección y respuesta de EAS en los mecanismos de denuncia basados en la comunidad. Cuando hay múltiples proveedores presentes, la población y el personal debe estar informado sobre la forma de acceder al mecanismo de queja.

---

12. Estándares Mínimos para la Prevención y Respuesta a la Violencia de Género en Situaciones de Emergencia, UNFPA



---

## 6.6 PRINCIPIO DE PARTICIPACIÓN

---

Los mecanismos de queja y acciones de prevención de EAS deben ser desarrollados e implementados con participación de la comunidad, adaptados a la localización específica y al contexto cultural. La participación de las poblaciones interesadas ayudará a asegurar que el mecanismo de queja sea confidencial, accesible, seguro y transparente.



---

## 6.7 PRINCIPIO DE NO DISCRIMINACIÓN

---

Todas las personas son iguales y gozarán de los mismos derechos.

Artículo 2 de la Declaración Universal de Derechos Humanos:

1. Toda persona tiene todos los derechos y libertades proclamados en esta Declaración, sin distinción alguna de etnia, sexo, idioma, religión, opinión política o de cualquier otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición.

La Convención para la eliminación de todas las formas de discriminación en su artículo 1 establece que la discriminación contra la mujer “denotará toda distinción, exclusión o restricción basada en el sexo que tenga por objeto o resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio por la mujer, independientemente de su estado civil, sobre la base de la igualdad del hombre y la mujer, de los derechos humanos y las libertades fundamentales en las esferas política, económica, social, cultural y civil o en cualquier otra esfera”.



---

## 6.8 ENFOQUE DE EDAD, GÉNERO Y DIVERSIDAD (EGD)

---

A través de la aplicación sistemática del enfoque EGD, se trata de garantizar que todas las personas de interés gocen de sus derechos en igualdad de condiciones y puedan participar plenamente en las decisiones que afectan sus vidas y las vidas de sus familiares y comunidades. Cada uno de estos tres enfoques tiene sus especificidades:

**La edad** se refiere a las diferentes etapas en el ciclo de vida de una persona. Es importante saber en qué parte del ciclo de vida está una persona ya que sus capacidades y necesidades cambian con el transcurso del tiempo. La edad influye, y puede aumentar o disminuir, la capacidad de una persona de ejercer sus derechos.

**El género** se refiere a los roles socialmente contruidos para hombres y mujeres, los que con frecuencia son fundamentales en la forma en que las personas son definidas por los demás. Los roles de género son aprendidos, cambian con el tiempo y varían dentro de cada cultura, así como entre una cultura y otra. El género a menudo define las funciones, responsabilidades, limitaciones, oportunidades y privilegios de las mujeres y los hombres en cada contexto. La igualdad de género se refiere a la igualdad de derechos, responsabilidades y oportunidades de mujeres, hombres, niñas y niños. La igualdad de género implica que los intereses, necesidades y prioridades de cada género sean respetados.<sup>13</sup>

**La diversidad** se refiere a los diferentes valores, actitudes, perspectivas culturales, creencias, origen étnico, nacionalidad, orientación sexual, identidad de género, aptitud, salud, estatus social, habilidades y otras características personales específicas.



## 6.9 PRINCIPIO DEL INTERÉS SUPERIOR DE LA NIÑA, NIÑO Y ADOLESCENTE

El principio del interés superior de la niña, niño y adolescente, forma parte del sistema integral de derechos humanos. La Convención de los Derechos del Niño (CDN), en su artículo 3, se refiere a este principio como la consideración primordial a la que se atenderá en todas las medidas que adopten las instituciones públicas o privadas de bienestar social, los tribunales, las autoridades administrativas o los órganos legislativos en todas las medidas concernientes a los niños. Para los efectos de la CDN, se entenderá por niña/o a toda persona que no ha cumplido 18 años.



## 6.10 PRINCIPIO DE CONFIDENCIALIDAD

La confidencialidad es un principio ético que restringe el acceso y propagación de información. Mantener la confidencialidad requiere que el personal proteja la información sobre denuncias de EAS y acepte compartir información sólo en caso de estricta necesidad y previa la autorización de la persona involucrada. Al compartir información se debe considerar el potencial daño de todos los involucrados y fundamentalmente el interés de las víctimas/sobrevivientes<sup>14</sup>.

13. Política de edad, género y diversidad, el trabajo con las personas y las comunidades por la igualdad y protección, ACNUR

14. Tomado de “Mechanisms” Annexes V and VI for TORS for the Regional PSEA Network in the Americas and National Level PSEA Focal Point TORS, disponible en inglés.



---

## 6.11 PRINCIPIO DE TRANSPARENCIA

---

Por el principio de transparencia, se adoptarán medidas rápidas y apropiadas, que permitan denunciar EAS y su posterior seguimiento en un procedimiento seguro y confidencial. El propósito del mecanismo es contar con un sistema de protección contra EAS robusto y coordinado que facilite las quejas<sup>15</sup>.



---

## 6.12 PRINCIPIO DE REPORTE OBLIGATORIO

---

En caso de que un funcionario de las Naciones Unidas u organizaciones socias albergue preocupaciones o sospechas respecto de la comisión de explotación o abuso sexuales por otro miembro del personal, perteneciente o no al mismo organismo o al sistema de las Naciones Unidas, deberá informar de esas preocupaciones mediante los mecanismos de denuncia existentes<sup>16</sup>.



---

## 6.13 PRINCIPIO DE NO OCASIONAR DAÑOS

---

De acuerdo a este principio se deben evitar efectos negativos de la asistencia que se presta. El personal debe adoptar medidas proactivas para evitar provocar involuntariamente daños, para contribuir de manera activa a la reducción de amenazas existentes de EAS y conseguir que las intervenciones sean sensibles a esta problemática.



---

## 6.14 PRINCIPIO DEL DEBIDO PROCESO

---

El debido proceso es un derecho y a la vez principio fundamental que contiene un conjunto de garantías básicas indispensables de observar en los procedimientos para establecer derechos y responsabilidades de las personas.

---

15. Idem.

16. Boletín del Secretario General de las Naciones Unidas, ST/SGB/2003/13

Instrumentos internacionales de derechos humanos tienen disposiciones claras sobre el respeto a las garantías del debido proceso. Así, la Declaración Universal de Derechos Humanos en sus artículos 9, 10 y 11 y la Convención Americana de Derechos Humanos en sus artículos 7, 8, 9 y 25.

El artículo 11 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos dispone:

1. Toda persona acusada de delito tiene derecho a que se presuma su inocencia mientras no se pruebe su culpabilidad, conforme a la ley y en juicio público en el que se le hayan asegurado todas las garantías necesarias para su defensa.
2. Nadie será condenado por actos u omisiones que en el momento de cometerse no fueron delictivos según el derecho nacional o internacional. Tampoco se impondrá pena más grave que la aplicable en el momento de la comisión de un delito.



---

## 6.15 PRINCIPIO DE ACCESIBILIDAD

---

El acceso a la justicia es un principio básico del estado de derecho. Sin acceso a la justicia, las personas no pueden hacer oír su voz, ejercer sus derechos, hacer frente a la discriminación o hacer que rindan cuentas los encargados de la adopción de decisiones.



---

## 6.16 PRINCIPIO DE SEGURIDAD Y BIENESTAR

---

La seguridad es un estado en el cual los peligros y las condiciones que pueden provocar daños de tipo físico, psicológico o material son controlados para preservar la salud y el bienestar de los individuos y de la comunidad.





# 7

## ESTRUCTURA Y ROLES





## 7.1 ESTRUCTURA EN EL ECUADOR

En el Ecuador, la Red Nacional de Puntos Focales para la Protección contra la Explotación y Abuso Sexual es el órgano responsable de planificar, implementar y monitorear las acciones desarrolladas para la protección contra la explotación sexual a las personas beneficiarias de los programas de asistencia brindados.

La Red está conformada por los puntos focales nacionales y locales de las organizaciones parte del UNCT, el “Grupo de Trabajo para Refugiados y Migrantes” (GTRM), y otras organizaciones que integran la respuesta humanitaria y de desarrollo en Ecuador y desean sumarse a los esfuerzos relacionados a la protección contra la explotación y el abuso sexual.

El UNCT es el órgano coordinador de la Red Nacional PEAS, y cuenta con el apoyo técnico del ACNUR y ONU MUJERES, sobre todo para temas de fortalecimiento de capacidades y coordinación de la respuesta en temas de protección. La red también agrupa a organizaciones que desarrollan acciones de ayuda humanitaria y/o de desarrollo en el Ecuador y se adhieren a los esfuerzos de PEAS.

La red se articula y trabaja en coordinación con otros organismos tales como el GTRM, la Red Regional de Espacios Seguros<sup>17</sup>, la Red Regional de Espacios de Apoyo, mesas de movilidad humana<sup>18</sup> en las diversas localidades.

Del mismo modo, el Plan de prevención y respuesta a la explotación y abuso sexual<sup>19</sup> determina los mecanismos de intervención en acciones de sensibilización, capacitación, atención a quejas, protección a víctimas y registro de casos EAS a nivel nacional.

El UNCT-Ecuador, desarrolló en el 2020, un plan de acción para prevenir y responder a la explotación y abuso sexual, que plantea acciones en tres ejes:

1. Gestión y coordinación;
2. Compromiso con y en apoyo a las comunidades locales; y
3. Prevención.

17. La Red Regional de Espacios Seguros ( RSSN ) se estableció en la región de las Américas en el año 2017 con el apoyo de la Unidad Legal Regional de la Oficina para las Américas (RLU) de ACNUR, y particularmente de su equipo de Violencia Sexual y de Género (VSG) y de Protección de la Infancia (PI) (RLU SGBV/CP en inglés) <https://rssn-americas.org/es/sobre-la-red/acerca-de-rssn>

18. Las mesas de movilidad humana son promovidas por el Estado ecuatoriano, a través del Ministerio de relaciones exteriores y movilidad humana, desde 2018.

19. Plan de Prevención y Respuesta a Explotación y Abuso Sexual. Objetivo: desarrollar una estrategia interagencial de prevención y respuesta a situaciones de explotación y abuso sexuales en Ecuador en el contexto de la respuesta humanitaria a la situación de movilidad humana. Ecuador, Marzo 2019.

Se pone especial énfasis en los procesos de formación al personal de las organizaciones del Sistema de Naciones Unidas, sus socios y los puntos focales de PEAS; el seguimiento al cumplimiento de las medidas establecidas en el boletín del Secretario General y los códigos de conducta por parte de las agencias socias; así como de las medidas adoptadas en relación con la PSEA cuando se trabaja con socios implementadores.

Las funciones de investigación de quejas y tratamiento de denuncias son de responsabilidad exclusiva de los mecanismos de investigación de las organizaciones que cuentan con esta capacidad, como, por ejemplo la Oficina del Inspector General (IGO, por sus siglas en inglés) en el caso del ACNUR o de la instancia nombrada por cada agencia de las Naciones Unidas y organizaciones socias en el Ecuador.

Los puntos focales de PEAS en el Ecuador son designados oficialmente por cada entidad para representarla y participar en las actividades de implementación del plan de acción de PEAS y son responsables de la aplicación del plan de protección contra la explotación y abuso sexual.

El punto focal en el país para protección contra EAS será un miembro de la entidad. Se designa en rango alto dentro de la estructura de gestión de la entidad para que pueda cumplir con las responsabilidades del rol y tomar decisiones de manera rápida, efectiva e independiente.

La presencia de los puntos focales, asignados a nivel nacional y en el territorio, se orienta a garantizar un sistema sólido y eficiente para facilitar la adopción de medidas de PEAS y acoso sexual.



---

## 7.2 PUNTOS FOCALES DE PEAS

---

### 7.2.1 Puntos focales nacionales

Los puntos focales nacionales integran el órgano directivo de la Red (anexo 1: Puntos focales nacionales - PEAS). Las funciones principales de los puntos focales nacionales son planificar, coordinar y supervisar la implementación de actividades de PEAS a nivel nacional, y apoyar el trabajo desarrollado por los puntos focales en las distintas localidades del Ecuador.

Cada agencia deberá contar con puntos focales de PEAS, garantizando la presencia equitativa en razón del género (Anexo 2: TDR, puntos focales para la protección EAS).

Los puntos focales son coordinados por cada una de las organizaciones que tienen entre sus responsabilidades, asegurar que se cuente con el personal preparado en esta materia para responder ante PEAS.

## 7.2.2 Puntos focales locales

Para la implementación de este SOP y para asegurar el enlace con la comunidad en temas de explotación y abuso sexual en el Ecuador, por ejemplo, en las provincias de Esmeraldas, Carchi, Imbabura y Sucumbíos se cuenta con puntos focales designados por las agencias de Naciones Unidas y de organizaciones asociadas que trabajan en el ámbito de ayuda humanitaria y/o de desarrollo (Anexo 3: Puntos focales locales).

## 7.2.3 Principales funciones de los puntos focales PEAS

**Los puntos focales nacionales**, tienen la responsabilidad de planificar, coordinar y supervisar la implementación de las actividades de PEAS a nivel nacional, y el trabajo desarrollado por los puntos focales locales en las distintas localidades de Ecuador<sup>20</sup>.

**Los puntos focales locales**, son responsables de garantizar a nivel local la implementación y monitoreo de las actividades de la Red. Las principales responsabilidades de los puntos focales locales son:

- Garantizar la participación efectiva de las comunidades afectadas en la implementación y monitoreo de este Mecanismo Comunitario Interagencial de Remisión de Quejas de Explotación y Abuso Sexual<sup>21</sup>.
- Conducir - en coordinación con los demás puntos focales locales de otras organizaciones en su localidad y bajo la supervisión de la Red Nacional - sesiones de sensibilización sobre PEAS y sobre los mecanismos de queja existentes<sup>22</sup>.
- Recibir quejas, reportes y preguntas sobre presuntos actos de explotación y abuso sexual cometidos por el personal de la organización, así como por el personal de otras organizaciones, incluso cuando la afiliación institucional de los presuntos autores es desconocida o incierta<sup>23</sup>.
- Tomar las medidas adecuadas para garantizar la seguridad y la confidencialidad de la información de todas las personas que hacen denuncias o se acercan al Punto Focal buscando orientación.

20. TDR de Puntos Focales Nacionales para la Protección contra la Explotación Sexual y Abuso por parte de individuos que Proporcionan Servicios Humanitarios dentro de la Respuesta de Emergencia a Personas Venezolanas en Ecuador (Anexo 2).

21. Uno de los principales objetivos del Plan de Acción de PEAS adoptado por el Subgrupo de Protección del GTRM en marzo de 2019 (Anexo I) es el establecimiento de un *Mecanismo Comunitario Interagencial de Remisión de Denuncias de Explotación y Abuso Sexual* a través del desarrollo de mecanismos integrados de quejas y el establecimiento de un mecanismo de remisión entre las agencias miembros del GTRM

22. Remitirse a los Anexos 5 y 6, sobre herramientas para desarrollar un Mecanismo Comunitario Interagencial de Remisión de Quejas de Explotación y Abuso Sexual y acciones de sensibilización.

23. En el anexo 7 se incluye un modelo de formulario de recepción y remisión de denuncia.

- Mantener una constante y fluida comunicación y colaboración con los demás puntos focales locales y nacionales, con la debida confidencialidad y seguridad de la información.

### Funciones de coordinación:

Los puntos focales tanto nacionales como locales de PEAS tienen funciones de coordinación con personal de las agencias de Naciones Unidas designadas para la protección de EAS, con personal de agencias socias y con la comunidad para implementar las siguientes acciones:

- Trabajar con equipos locales, poblaciones y comunidades interesadas personas refugiadas, migrantes, apátridas, personas en movilidad, comunidades de acogida) para garantizar su conocimiento sobre los comportamientos esperados del personal, sus derechos, canales de denuncia existentes, y proporcionar a las personas información sobre temas relacionados con PEAS y acoso sexual (Anexo 6: Herramienta: orientación para reuniones de consultas con poblaciones de interés).
- Realizar reuniones y comunicarse con la población interesada para evaluar los mecanismos existentes y permitir la retroalimentación, así como evaluar los riesgos de EAS, en el área operativa.

Para la identificación de riesgos se considerarán aspectos sobre:

- a) Perfil de la población** (por ejemplo: nivel de ingresos, sexo, edad, educación, religión, estado migratorio, entre otras);
  - b) Perfil del personal** (antecedentes en cumplimiento de código de conducta sobre PEAS; personal capacitado y sensibilizado capaz de identificar posibles riesgos; asegurar que exista un equilibrio de género en los puntos focales)<sup>24</sup>; y
  - c) Enfoques** (si los enfoques o programas intensifican desigualdades entre personal y población de interés; existencia de interacción directa entre personal y población afectada).
- Trabajar con otros actores locales (es decir, socios implementadores, y servicios de apoyo) dentro de su área operativa para garantizar el conocimiento de las políticas de la agencia en casos de explotación y abuso sexual, implementación de mecanismos apropiados de quejas, formas de coordinación, mecanismos de derivación de quejas entre agencias, vías de referencia para VBG y protección infantil.

24. Ver Anexo 8: Evaluación de riesgos y estrategias para programas seguros

## Funciones de prevención

Asegurar que todo el personal (incluidos personas voluntarias, contratistas y cualquier otra persona que trabaje con o en contacto con las poblaciones interesadas) esté sensibilizado sobre los problemas de explotación y abuso sexual, y que conozcan las políticas, obligatorias para todas las agencias que brindan atención y asistencia, de tolerancia cero sobre PEAS; el código de conducta y mecanismos de queja o denuncia existentes.

## Funciones de recepción y administración de quejas y denuncias<sup>25</sup>

- Disponer de canales de denuncia y que estos sean accesibles, seguros y confidenciales.
- Asegurar que las víctimas/sobrevivientes identificadas tengan acceso a los diferentes canales de queja: queja directa a personal, buzones de sugerencia, servicios en línea. La población de interés debe tener conocimiento claro sobre los mecanismos de queja, forma de acceder, información transparente sobre el funcionamiento de estos mecanismos.
- Atender a la víctima/sobreviviente que desea poner una queja asegurando: escuchar con respeto, informar adecuadamente sobre el procedimiento e implicaciones, recibir el consentimiento informado, mantener la confidencialidad, enviar la queja al organismo correspondiente para la investigación (Anexo 4: Modelo de registro de consentimiento informado de EAS).
- Establecer vínculos con los organismos de investigación de su propia organización, de otras entidades y con otros puntos focales de PEAS y hacer el seguimiento de la denuncia.
- Implementar y aplicar mecanismos de derivación de quejas entre agencias y vías de referencia, etc., cuando el caso lo exija.
- Documentar y enviar las quejas recibidas por la agencia y compartir información del número de casos referidos y tratados guardando la confidencialidad y seguridad de la información.
- Se debe contar con información transparente sobre estadísticas de quejas recibidas (desagregadas por sexo y edad), investigadas y sus resultados, todo esto, con irrestricto respeto de la confidencialidad y seguridad.

25. Los diferentes mecanismos de queja y denuncia se amplían en el Ítem. 8 de este documento, así como en el anexo 6: Mecanismos de denuncia basados en la comunidad.

Una vez recibida una queja:

- Asegurarse de que toda la información y materiales relacionados con las quejas se manejen con estricta confidencialidad, seguridad y en línea con procedimientos aplicables de tramitación de denuncias. El Punto Focal debe - en coordinación con el Punto Focal Nacional siempre que sea posible y necesario - remitir las quejas/reportes a la unidad apropiada dentro de su organización para investigación. En el caso de personas bajo el mandato del ACNUR, el Punto Focal de PEAS del ACNUR deberá ser notificado para garantizar las medidas de protección pertinentes bajo el mandato de la organización.
- Inmediatamente y en consideración con los procedimientos de confidencialidad y consentimiento, referir a la persona demandante y/o las víctimas a los mecanismos de respuesta a la Violencia Sexual y Basada en Género (VSBG) y de Protección de la Niñez y Adolescencia tanto a nivel interagencial, como a las instituciones del Estado, para que puedan recibir la asistencia médica, psicosocial, el apoyo legal, material, etc. que necesiten o apoyar directamente a las personas a acceder a servicios inmediatos<sup>26</sup>.
- Los puntos focales locales recibirán entrenamiento sobre el manejo de quejas de explotación y abuso sexual, y contarán con material de visibilidad para que sean reconocidos por la población beneficiaria y por las organizaciones como personas entrenadas para recibir y manejar quejas en las localidades.
- Los Puntos Focales Locales de las diversas organizaciones en las localidades deberán trabajar en coordinación para garantizar que los mecanismos de quejas sean accesibles, seguros, confidenciales y que las comunidades afectadas estén sensibilizadas en temas de PEAS y conozcan las rutas para hacer una queja y acceder a servicios.

---

26. En el Anexo 4 se presenta un modelo de Registro de consentimiento informado EAS





## MECANISMOS DE DENUNCIA DE EAS

El mecanismo basado en la comunidad está orientado a la prevención, a la denuncia de explotación y abuso sexual, y a facilitar la remisión interinstitucional de denuncias dentro y fuera de la frontera y fortalecer la transparencia de este tema.

Este mecanismo debe permitir a las poblaciones afectadas informar sobre sus quejas y denuncias de Explotación y Abuso Sexual (EAS), de manera segura, eficaz y respetando su cultura siempre que estas prácticas no sean atentatorias a los derechos humanos. Debe basarse en las necesidades y prioridades de las poblaciones interesadas.

La población de interés debe tener a su alcance distintos medios para hacer conocer sus quejas ante los proveedores de servicios y personal en general, recibir una respuesta rápida y adecuada a su requerimiento, siguiendo los principios y enfoques indicados en este SOP.

Es importante, por tanto, contar con mecanismos que permitan conocer y comprender las necesidades, riesgos y vulnerabilidades de la población. Es clave que las personas tengan la seguridad de que pueden presentar una denuncia tanto a nombre personal como de otra persona y que la misma será tratada de modo confidencial. Del mismo modo, es fundamental que la población esté informada, sensible a sus derechos y tenga la confianza de que una vez presentada una queja, tendrá una respuesta.

El UNCT (Equipo de País de Naciones Unidas) está conformado por el Coordinador Residente (CR) y los representantes de los organismos de las Naciones Unidas presentes en el país.

Su trabajo de prevención y protección de EAS, se desarrolla en el marco del respeto a la diversidad, la no discriminación, la protección contra el hostigamiento, la promoción y protección de los derechos humanos y el derecho humanitario, la confianza y la inclusión.

En este marco general el trabajo de UNCT consiste en:

- Garantizar la coordinación interinstitucional y la toma de decisiones a escala de país.
- Prevención y respuesta a las violaciones graves de los derechos humanos y del derecho humanitario.
- Rendición de cuentas mutuas y ante el Coordinador Residente.
- Supervisar el trabajo de los grupos temáticos, grupos de resultados y grupos especializados.
- Reforzar la coordinación con todos los actores del desarrollo, incluida la sociedad civil a nivel nacional.
- Aplicación del Código de Conducta.

En el Ecuador se cuenta con el Mecanismo Comunitario Interagencial de Remisión de Quejas de Explotación y Abuso Sexual que se aplica para los signatarios del mecanismo, miembros del GTRM<sup>27</sup>.

---

27. En el marco de la respuesta al flujo de personas Venezolanas en Ecuador, el Subgrupo de Protección del GTRM ha adoptado en Abril de 2019 un plan de acción conjunto para fortalecer la prevención y respuesta a situaciones de EAS en Ecuador.

La generación de los distintos mecanismos de quejas o denuncias deben siempre aplicar el enfoque basado en la comunidad, que tiene la ventaja de tener en cuenta las preocupaciones prácticas, el contexto local, las expresiones culturales, los niveles de alfabetización, entre otros, con el fin de que sea accesible para todos los miembros de la comunidad. Los mecanismos deben ser constantemente evaluados con la comunidad y adaptados de acuerdo a las necesidades y condiciones del contexto<sup>28</sup>.

Todo el personal debe conocer los mecanismos de queja disponibles, el proceso que deben seguir ante una denuncia de acoso, abuso o explotación sexual; el procedimiento interno establecido especialmente para este tipo de casos; los servicios de atención que tiene la comunidad para proteger a las víctimas. Información complementaria se puede consultar en el anexo 5: Pasos para establecer un mecanismo de denuncia basado en la comunidad.



---

## 8.1 BUZONES DE SUGERENCIA

---

Un buzón o caja de sugerencias constituye uno de los canales de comunicación que permite a la población hacer conocer sus inquietudes, quejas o sugerencias para mejorar el servicio. La organización, en consulta con la población, debe definir el formato a utilizar, identificar el espacio físico más adecuado, accesible y seguro. Se definirá la persona encargada de abrir el buzón, la periodicidad en que se abre el buzón y la manera en que se va a procesar la queja. La población de interés debe estar informada sobre cómo funciona, quién administra, dónde están ubicados y cómo se procesa la queja.

Se recomienda que los buzones de sugerencias no se utilicen exclusivamente para quejas o denuncias de EAS, sino para cualquier tipo de queja o solicitud relacionado con el desempeño de la agencia, su personal y socios.

Es recomendable que los albergues, centros comunitarios, espacios seguros, espacios de apoyo, etc. cuenten con un buzón de sugerencias.

Se espera que cada oficina de agencia cuente con un buzón de sugerencias y que los puntos focales se identifiquen con la población interesada. Los buzones de sugerencias se colocan en espacios de fácil acceso sin referencia visible a la explotación y el abuso sexual, esto evita la estigmatización y disminuye el riesgo al que suele estar expuesta la víctima/sobreviviente, testigos o denunciantes.

---

28. Ver también: Anexo 5, Pasos para establecer un mecanismo de denuncia basado en la comunidad.

Las quejas identificadas deben procesarse de manera expedita, siempre asegurando notificación de la recepción de la queja al demandante y priorizando la determinación de las necesidades inmediatas de protección y asistencia de los denunciantes o víctimas. Es recomendable que los buzones se abran semanalmente, de este modo, se atenderá con oportunidad las necesidades de protección inmediatas de la víctima/sobreviviente.



## 8.2 LÍNEA DIRECTA

La línea directa para quejas de explotación y abuso sexual es operada y gestionada por el equipo de protección designado en cada agencia de Naciones Unidas o agencia socia y garantiza, previo consentimiento informado de las víctimas/sobrevivientes y/o denunciantes, el enlace con las oficinas locales para determinar las necesidades de protección y asistencia de manera inmediata.

Es recomendable que exista una línea directa y gratuita, habilitada las 24 horas del día y los 365 días al año y con cobertura para todo el país.

La población debe diferenciar con claridad que estas líneas permiten el inicio de acciones de carácter administrativo bajo la regulación de las Naciones Unidas. La línea de la Policía Nacional activa el sistema de la justicia ordinaria.

En el Ecuador, Naciones Unidas tiene habilitada una línea directa operada por ACNUR. Entre las agencias socias, HIAS tiene también habilitada una línea para denuncias.

ORGANIZACIÓN	LÍNEA
ACNUR	099 789 7242 (SMS o Whatsapp)
HIAS	1800 208 3103

## 8.2.1 Procedimiento para el uso interno de línea directa

Para garantizar la confidencialidad de la queja a través de la llamada, es necesario que se tengan en cuenta las siguientes acciones:

1. Una vez que se recibe la llamada o mensaje a la línea telefónica debe procesarse los datos inmediatamente, para el efecto, se contará con un sistema tecnológico que procese los datos de acuerdo a la zona de atención, con la ubicación del lugar del que se hace la llamada.
2. La información debe enviarse a la persona designada para que se ponga en contacto con la víctima/sobreviviente.
3. Se procederá a recibir el consentimiento informado y garantía de confidencialidad.

**Sugerencia:** contar con una guía de abordaje de llamadas para dar respuesta e identificar riesgos y condiciones de vulnerabilidad.



## 8.3 CORREO ELECTRÓNICO

En caso de denuncias de explotación y abuso sexual en Ecuador, están habilitados correos electrónicos de agencias de Naciones Unidas: ACNUR, OIM y de agencias socias: HIAS, NCR.

ORGANIZACIÓN	CORREO
ACNUR	ecuqudenuncia@unhcr.org o inspector@unhcr.org
OIM:	ethics&conductoffice@iom.int o PSEA@iom.int
HIAS	hias.ec@hias.org
NRC	whistleblowing@nrc.no

Las quejas recibidas son administradas por un equipo de protección, en cada agencia, y asegura, previo consentimiento informado de la víctima o denunciante, el enlace con la oficina correspondiente en el territorio para ofrecer asistencia y protección inmediata, según las necesidades, y remitir al punto focal de PEAS para la investigación.

**Sugerencia:** habilitar un correo electrónico nacional para casos de denuncia de explotación y abuso sexual.



## 8.4 ATENCIÓN DIRECTA POR PARTE DEL PERSONAL

La comunidad en general o cualquier persona de interés puede acercarse a las oficinas de Naciones Unidas y agencias que brindan asistencia o socias sin ninguna restricción, así como al personal, en los diversos sitios, sean estos refugios, zonas de tránsito, fronteras, etc, y presentar su denuncia sobre EAS. Los puntos focales que reciben las quejas, garantizarán la seguridad de la víctima y de su familia, de ser necesario, y harán seguimiento de caso.<sup>29</sup>

Para el efecto, el personal que recibe la queja o denuncia debe asegurarse de:

1. Mantener una actitud de respeto y escucha atenta.
2. Informar con precisión y claridad sobre el alcance y procedimiento de la queja o denuncia. Dar a conocer que la queja será atendida y se le mantendrá informada hasta el cierre del caso.
3. Asegurar la confidencialidad.
4. Recibir el consentimiento informado para proseguir con un proceso de investigación y adopción de medidas de protección. La persona que da su consentimiento debe tener la capacidad y madurez para comprender las implicaciones del procedimiento. En el caso de las personas menores de 18 años, se recibirá el consentimiento de sus representantes legales. En todo caso, toda persona menor de 18 años será escuchada y la queja debe ser atendida.

29. [1]Consultar guía de bolsillo. Este recurso es una guía complementaria para la Directriz 2015 de la IASC sobre VG. [www.gbvguidelines.org](http://www.gbvguidelines.org). [www.gbvguidelines.org/pocketguide](http://www.gbvguidelines.org/pocketguide)

- 5.** Recibir todos los datos necesarios para continuar con el proceso según se detalla en el Formulario de denuncia y remisión de casos de EAS (anexo 7):
  - a.** Datos de la persona denunciante y/o sobreviviente.
  - b.** Datos del incidente: detalle y narración de los hechos.
  - c.** Datos de la persona denunciada.
- 4.** Coordinar y remitir a otros servicios locales con los que cuente la comunidad e institucionalidad local, en caso de requerirlo. El formulario de denuncia también tiene un acápite para llenar la asistencia a la persona sobreviviente (anexo 7). Formulario de denuncia y remisión de casos de explotación y abuso sexual. En el anexo 9 se enlistan las agencias socias de ayuda humanitaria que prestan servicios para sobrevivientes de violencia sexual y de género.
- 5.** Facilitar el acceso de la víctima/sobreviviente a protección y/o asistencia inmediata en los servicios especializados de violencia sexual y de género de las agencias socias y otros organismos públicos y privados presentes en el territorio.
- 6.** Las denuncias o quejas deberán enviarse inmediatamente al equipo de investigación correspondiente.
- 7.** Para la remisión de quejas, el punto focal que recibe la denuncia debe asegurarse que los canales de remisión de quejas sean seguros con el objeto de preservar la confidencialidad.



## 8.5. MIEMBROS DE LA COMUNIDAD SENSIBILIZADOS

La población de acogida, así como la población migrante es identificada por servicios relevantes para ser sensibilizados sobre explotación, abuso y acoso sexuales, así como, sobre los procedimientos de denuncia disponibles. La sensibilización y la información con la que cuentan les permiten recibir quejas en sus comunidades y comunicar directamente a los puntos focales de PEAS. Los puntos focales PEAS deben mantener contacto regular con dichas personas y apoyo regular.<sup>30</sup>

30. Consultar el Anexo 6: Orientación para reuniones de consulta con poblaciones de interés.





# 9

## PROCEDIMIENTO PARA RECIBIR DENUNCIAS Y QUEJAS





## 9.1 IDENTIFICACIÓN Y RECEPCIÓN DE DENUNCIAS

Las denuncias sobre explotación y abuso sexual, pueden recibirse por cualquiera de los mecanismos descritos anteriormente, ya sea en forma verbal o escrita. La denuncia la puede presentar la víctima, un familiar, testigo o cualquier persona que conozca del hecho. Las denuncias de niños, niñas y adolescentes deberán también ser atendidas, inclusive cuando no están acompañados por sus progenitores o personas a cargo.

En línea con la política de tolerancia cero, ante la sospecha de tratarse de un caso de explotación o abuso sexual, perpetrado por un operador humanitario y/o prestadores de servicios de asistencia, ya sea de la misma o de otra agencia de las Naciones Unidas u organizaciones socias, se debe comunicar de inmediato a su punto focal PEAS y/o sus organismos de investigación establecidos.

Siempre que el personal reciba o identifique una denuncia de EAS, debe dirigir la queja al punto focal de PSEA de la localidad o directamente a los servicios de investigación y garantizar que la víctima conozca que se ha recibido la denuncia y en coordinación con los equipos de protección proporcionar información sobre los servicios disponibles.

Se deberá evaluar el riesgo y las necesidades inmediatas de protección y apoyo y, de ser necesario, se proporcionará asistencia en línea con las rutas de derivación establecidas para servicios especializados de atención a víctimas de violencia sexual y de género, y otros servicios de protección que sean requeridos.

Para consulta sobre los espacios seguros existentes podrás visitar la página de la Red de Espacios de Apoyo <https://espacios.r4v.info/es/map>.

Los puntos focales de PEAS deben completar un formulario de denuncia que contenga la información relevante recopilada. La información recibida debe constar en el formulario de denuncia y remisión de casos de EAS (Anexo 7).

Al recibir una queja en persona, se debe informar a la víctima o denunciante sobre la política de tolerancia cero con la explotación y abusos sexuales, así como la obligación de informar sobre los incidentes de EAS antes de completar el formulario de denuncia. Esto evita conflictos entre el derecho a la confidencialidad de las víctimas y la obligación de informar a todos los proveedores de servicios.

**Procesamiento de denuncias.-** al recibir una denuncia, los puntos focales de PEAS deberán:

1. Informar a los o las sobrevivientes/denunciantes sobre el proceso de quejas, incluida la información sobre el derecho y a la vez responsabilidad de informar.
2. Evaluar las necesidades de apoyo y protección de los/las sobrevivientes siempre que sea posible, y proporcionar asistencia contando con el consentimiento informado.

3. Transmitir la queja al organismo de investigación establecido por cada agencia de Naciones Unidas o agencia socia, compartiendo el formulario de denuncia. Una vez enviada la denuncia, recae sobre el organismo de investigación de la agencia involucrada la responsabilidad de procesarla. Una vez enviada la información al organismo de investigación y en caso de ser comprobada se da inicio al trámite administrativo y sanción al funcionario/a. Ninguna de las investigaciones se realizan en el Ecuador, se llevan a cabo en Ginebra o en las localidades donde se encuentran los investigadores especializados.
4. Evaluar el riesgo e informar ante la amenaza de peligro. Si se cuenta con el consentimiento informado, referir a la víctima conforme los mecanismos de respuesta a la violencia basada en género (SOP VBG) y Protección de la Niñez y la Adolescencia existentes en el territorio, para que accedan a servicios de atención médica, psicosocial, legal, prestados en el marco de la red de espacios seguros (Anexo 8: Evaluación de riesgos y estrategias para programas seguros).
5. Garantizar la rendición de cuentas sobre la denuncia y el proceso a seguir a la persona sobreviviente y a las agencias que participan en el proceso de remisión de la denuncia

De existir un riesgo inmediato, amenaza, peligro o retaliación para el personal, denunciante, víctima, testigos, etc., el punto focal de PEAS buscará apoyo del Punto Focal Senior de PEAS en el ACNUR – responsable por temas de protección -, o el Coordinador de la Red de Puntos Focales de PEAS y solicitará información sobre las medidas inmediatas a adoptarse, de acuerdo al SOP para personas refugiadas y migrantes, sobrevivientes de violencia basada en género, de Naciones Unidas<sup>31</sup>; así como a la legislación vigente en el Ecuador.<sup>32</sup>



## 9.2 TRAMITACIÓN DE DENUNCIAS DEL PERSONAL DE OTRA AGENCIA Y/O DENUNCIAS ANÓNIMAS

En el marco del Mecanismo regional de derivación de denuncia basado en la comunidad, cada vez que se recibe una denuncia sobre el personal de otra agencia, la queja debe ser enviada al Punto Focal Nacional de PEAS a través del formulario de denuncia y remisión de casos de EAS que se encuentra en el anexo 7, luego, la queja se remitirá inmediatamente al punto focal de la organización de la persona denunciada.

31. Gestión de casos de personas refugiadas y migrantes sobrevivientes de VBG, Procedimiento Operativo Estándar - SOP VBG.- Herramienta en validación, liderada por ACNUR.

32. [1] Consultar Secretary-General's bulletin. Protection against retaliation for reporting misconduct and for cooperating with duly authorized audits or investigations.

La víctima debe recibir la asistencia de parte de las agencias y sus socios bajo los mismos principios de la agencia que remite la denuncia, asegurando la confidencialidad, la dignidad, el consentimiento informado.

Cuando se recibe quejas donde la afiliación institucional de los presuntos autores es incierta o desconocida, el punto focal de PEAS alertará el/a Coordinador/a de la Red Nacional de Puntos Focales de PEAS en Ecuador para asegurar una respuesta adecuada y responder a las necesidades de protección de las personas afectadas.

Las quejas anónimas, en las que la persona denunciante o sobreviviente no se conocen ni se divulgan, deben tratarse con seriedad y pueden investigarse, a pesar de ser más difíciles de hacer.

Igualmente, las denuncias/quejas anónimas deben remitirse al Punto Focal Nacional de PEAS para seguimiento.



---

## 9.3 PROTECCIÓN DE DATOS

---

La información sobre denuncias de EAS no debe manejarse en archivos físicos. Toda información relacionada con los casos de violencia sexual se transmitirá de manera segura y confidencial a través de un formulario interno al Punto Focal Senior de PEAS. En cuanto a las acciones de protección y remisiones, estas se registrarán prioritariamente en proGres<sup>33</sup>, en línea con los SOP de registro de incidentes, VSG y protección infantil, sobre todo cuando las personas sobrevivientes sean personas de interés para el ACNUR.

Para guardar la debida reserva, en el caso de que se compartan correos electrónicos sobre denuncias de EAS, todos los documentos compartidos deben ser cifrados y protegidos con contraseña; así mismo, 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.

---

33. ProGres es una herramienta de gestión de casos desarrollada por ACNUR. Es el repositorio principal de ACNUR para el almacenamiento de datos de las personas de interés. (Tomado de: UNHCR, From progres to Primes en: <http://www.unhcr.org/blogs/wp-content/uploads/sites/48/2018/03/2018-03-16-PRIMES-Flyer.pdf>)



## 9.4 INVESTIGACIÓN DE DENUNCIAS

El objetivo de la investigación, que llevan a cabo los organismos de investigación de las agencias que cuentan con esta capacidad es determinar si los hechos y la evidencia disponible permiten determinar la existencia de mala conducta. Si las evidencias muestran que, efectivamente, un miembro del personal ha cometido una conducta indebida, la responsabilidad de los/as investigadores/as, es redactar un informe de investigación para transmitir al Director de Recursos Humanos y Administración para el cumplimiento de la medida aplicable.

En todos los casos, la OIG (Oficina del Inspector General)<sup>34</sup>, la OSSI (Oficina de Servicios de Supervisión Interna)<sup>35</sup> u otros organismos de investigación conservan la prerrogativa para determinar si las circunstancias justifican una investigación formal y cuándo la investigación debe dar paso a un proceso. El personal (incluida la representación) u otros, deben tener en cuenta siempre y de modo riguroso, los procedimientos adecuados que garanticen un debido proceso.

Se tendrán en cuenta siempre los derechos y obligaciones individuales del personal, y se aplicará estrictamente el principio de imparcialidad y presunción de inocencia, elementos que forman parte de la aplicación del debido proceso.

Las decisiones de referir los casos a las autoridades nacionales para la investigación y procedimiento legal serán adoptadas por la sede y el personal de más alto rango de la organización con el apoyo del punto focal Nacional de PEAS y el UNCT, siempre en consulta con el ACNUR en caso de que personas bajo su mandato estén involucradas.



## 9.5 PROTECCIÓN ANTE RETALIACIONES POR INFORMAR SOBRE CASOS DE EAS O COOPERACIÓN EN LA INVESTIGACIÓN

Cualquier persona que tenga un vínculo contractual directo con una agencia del sistema y sus socios que informa sobre conducta inadecuada, coopera y participa en una investigación y proporciona información de buena fe sobre presuntas irregularidades, tiene derecho a ser protegido por el proveedor del servicio.

34. [1] <https://www.acnur.org/5b68c0104.pdf>

35. <https://oios.un.org/es>

Se entiende por represalia: cualquier acción perjudicial directa o indirecta recomendada, amenazada o tomada en razón de la participación de un individuo en una actividad protegida por la Política de Denuncia e Irregularidades. Una vez establecida, la represalia es en sí misma mala conducta.<sup>36</sup>

Por ejemplo, para el personal del ACNUR, la única agencia establecida para recibir informes de represalias es la Oficina de Ética del ACNUR. Las personas que creen que han sido objeto de represalias o amenazas de represalias porque participaron en las actividades enumeradas anteriormente deben informar a la Oficina de Ética y compartir la información y documentación disponible para respaldar su queja.

---

36. [1] Consultar Secretary-General'sbulletin. Protection against retaliation for reporting misconduct and for cooperating with duly authorized audits or investigations



ANEXOS

## ANEXO 1

### PUNTOS FOCALES NACIONALES - GTRM

AGENCIA	PUNTO FOCAL	PUESTO	E-MAIL	TELÉFONO
ACNUR	Juan Pablo Terminiello	Oficial de Protección	terminie@unhcr.org	
	Diego Nardi	Oficial Asociado de Protección	nardid@unhcr.org	982513372
ONU Mujeres	Alejandra Guerrón	AT Eliminación de la Violencia y Ciudades Seguras	alexandra.guerron@unwomen.org	382 42 40 ext. 2204 / 999720871
UNFPA	Santiago Peña	Asociado de Programa	spena@unfpa.org	23801920
	Lola Valladares	Oficial Nacional de Género	valladares@unfpa.org	23801920 / 0987300544
CARE	Mónica Tobar	Punto Focal de Género	monica.tobar@care.org	0997245467
	Alexandra Moncada	Directora CARE	alexandra.moncada@care.org	0988388766
ADRA	Valeria Innocente	Oficial de Protección y Género	valeria.innocente@adra.ec	0980792992
HIAS	Margarita Ron	Coordinadora Programa Psicosocial y Trabajo Social	margarita.ron@hias.org	999882272
NRC	Brigitte Quintero	Oficial Técnico ICLA	brigitte.quintero@nrc.no	
	Isabel Altuve	Gerente	isabel.altuve@nrc.no	0990405431
UNICEF	José Luis Guerra	Oficial de Protección	jguerramayorga@gmail.com	999622977
OIM	Coralía Sáenz	PF Género y Trata de Personas	cosaenz@iom.int	099 786 5290
KIMIRINA	María Elena Acosta	Directora técnica	eacosta@kimirina.org	022500969/ 0992826255

## ANEXO 2

### TÉRMINOS DE REFERENCIA<sup>37</sup>

#### **Puntos Focales Nacionales para la Protección contra la Explotación Sexual y el Abuso por parte de Individuos que Proporcionan Servicios Humanitarios y de Desarrollo. Respuesta a Personas Venezolanas en situación de movilidad en Ecuador**

#### Descripción

El Punto Focal para la Protección contra la Explotación y el Abuso Sexual (PEAS) en Ecuador coordinará desde su organización el trabajo con otras organizaciones involucradas la aplicación del Boletín del Secretario General sobre Medidas Especiales para la Protección contra la Explotación y el Abuso Sexual (ST/SGB/2003/13).

Cada organización debe designar al menos un punto focal y un suplente para llevar a cabo las responsabilidades de PEAS, y deben tener el nivel necesario de toma de decisiones para cumplir con las responsabilidades del rol. Siempre que sea posible, se debe seleccionar personas de los equipos de protección.

#### Tareas principales

#### Deberes internos y responsabilidades

Dentro de su organización, el Punto Focal promoverá activamente la protección contra la explotación y abuso sexual (EAS) del personal que proporciona ayuda humanitaria a las personas refugiadas, migrantes y miembros de las comunidades de acogida en Ecuador. En este sentido, el Punto Focal deberá:

- En coordinación con la Red Nacional de Puntos Focales de PEAS en Ecuador, facilitar la sensibilización en las comunidades locales sobre sus derechos, sobre mecanismos de denuncia e investigación en temas de EAS, y el hecho de que la asistencia humanitaria es gratuita y nunca está condicionada a favores de cualquier naturaleza, incluido favores sexuales.

#### Prevención

- Asegurarse de que la identidad del Punto Focal sea conocida por los miembros de su organización, las comunidades donde actúan y por las

---

37. Tomado de: Mecanismo Comunitario Interagencial de Remisión de Quejas de Explotación y Abuso Sexual. Ecuador, 2019. Documento en construcción del Subgrupo de Protección del Grupo de Trabajo sobre Personas Refugiadas y Migrantes (GTRM)

otras organizaciones que hacen parte de la respuesta humanitaria y de desarrollo de NNUU en Ecuador para PEAS, y que sus contactos estén ampliamente disponible.

- Cuando corresponda, garantizar que el personal de la organización firme el Código de Conducta de la organización, lo cual debe prohibir claramente actos de explotación y abuso sexual y obligarlos a denunciar tales actos (para las Naciones Unidas, el Boletín del Secretario General puede cumplir el propósito de un código de conducta, aunque se puedan adoptar otros adicionales para reforzar los estándares del Boletín).
- Facilitar sesiones de sensibilización sobre PEAS para todo el personal de su organización de manera regular.
- Hacer recomendaciones adecuadas a la gerencia de su organización y al grupo de coordinación de protección para mejorar las estrategias de prevención y respuesta a explotación y abuso sexual. Esto incluye la recopilación y el análisis de información sobre factores de riesgo reales/potenciales de vulnerabilidad a la explotación y abuso sexual y elaboración de medidas para enfrentarlos.
- Asegurar que los procedimientos que garantizan que personas que tienen un historial de explotación y abuso sexual no sean contratadas estén en marcha y se aplican.
- Trabajar con el personal de recursos humanos de su organización para incluir el contenido de PEAS en las inducciones del personal.

### Sistema de respuesta

- Asegurar el desarrollo o la implementación de los procedimientos internos de su organización garantizando recibir y procesar denuncias sobre la explotación y abuso sexual de conformidad con los estándares mínimos establecidos por el Boletín del Secretario General y los estándares de su organización aprobados por la sede de la misma. Los procedimientos deben cubrir denuncias de incidentes que involucren al personal de su organización, de otra organización, o de aquellas situaciones donde la organización del presunto perpetrador es incierta o desconocida.
- Recibir quejas, reportes y preguntas sobre presuntos actos de explotación y abuso sexual cometidos por el personal de la organización, así como por el personal de otras organizaciones, incluso cuando la afiliación institucional de los presuntos autores es desconocida o incierta.

- Tomar las medidas adecuadas para garantizar la seguridad y la confidencialidad de la información de todas las personas que hacen denuncias o se acercan al Punto Focal buscando orientación.
- Una vez recibida una queja:
  - Asegurarse de que toda la información y materiales relacionados con las quejas se manejen con estricta confidencialidad y en línea con procedimientos aplicables de tramitación de denuncias. El Punto Focal debe remitir las quejas/reportes a la unidad apropiada dentro de su organización para investigación.
  - Inmediatamente y en consideración con los procedimientos de confidencialidad y consentimiento, referir a las personas demandante y/o las víctimas a los mecanismos de respuesta a la Violencia Sexual y Basada en Género (VSBG) y de Protección de la Niñez y Adolescencia en Ecuador para que puedan recibir la asistencia médica, psicosocial, el apoyo legal, material, etc. que necesiten o apoyar directamente a las personas a acceder a servicios médicos inmediatos.

## Dirección y Coordinación

- Asistir a su organización a cumplir con sus responsabilidades en temas de protección contra la explotación y abuso sexual en línea con los estándares de su organización y con el Boletín del Secretario General, y, en el caso de organizaciones de las Naciones Unidas, garantizar que las personas jefas de oficina y representantes cumplan con sus obligaciones con base en el documento *Acciones a ser Tomadas por la Alta Gerencia de la ONU a nivel de País para Implementar el Boletín del Secretario General sobre Medidas Especiales para la Protección contra la Explotación y el Abuso Sexual (ST/SGB/2003/13)*. Además, apoyar a la organización a implementar la Declaración de Compromiso sobre la Eliminación de la Explotación y el Abuso Sexual por parte del Personal de las Naciones Unidas y no perteneciente a las Naciones Unidas y el propio código de conducta de su organización.
- Trabajar con los equipos de administración y programas de su organización para la inclusión de los estándares del Boletín del Secretario General en contratos y acuerdos celebrados por la organización (ST/SGB/2003/13 Sec. 6.1).
- Asegurar que los Puntos Focales en todas las oficinas y suboficinas de la organización donde hay una presencia significativa de personal sean designados y entrenados.

- Garantizar que las descripciones de los puestos, los términos de referencia y/o los planes de evaluación de desempeño de los Puntos Focales de la organización incluyan sus responsabilidades de protección a la explotación y el abuso sexual.
- Mantener datos sobre los incidentes reportados para informes generales y desarrollo de los esfuerzos en temas de protección a la explotación y el abuso sexual.
- Mantener en su organización, sobre todo con los gerentes seniors, actualizada sobre las medidas y actividades de protección contra la explotación y el abuso sexual y los planes para acciones futuras.

### **Los Puntos Focales y el Desarrollo e Implementación del Mecanismo Interagencial de Protección contra la Explotación y el Abuso Sexual**

En el desarrollo de los mecanismos y procedimientos mencionados anteriormente, el Punto Focal colabora con el UNCT y la Red Nacional de Puntos Focales de PEAS en Ecuador para promover la coordinación entre las organizaciones y beneficiarse de las lecciones aprendidas.

Como parte del mecanismo interagencial de protección contra la explotación y el abuso sexual, el Punto Focal trabajara con otros puntos focales de las organizaciones que conforman la Red Nacional de Puntos Focales de PEAS en Ecuador para lograr el desarrollo de los términos de referencia del mecanismo interagencial de protección contra la explotación y el abuso sexual, su implementación y efectividad. Además de las tareas anteriores, el Punto Focal llevará a cabo cualquier actividad adicional necesaria para abordar temas de explotación y abuso sexual.

### **Competencias y Experiencia**

El punto focal en el país para la protección contra la explotación y el abuso sexual será un miembro del personal. El Punto Focal necesita un fácil acceso a la alta gerencia de la organización para poder cumplir con las responsabilidades del rol y tomar decisiones de manera rápida y efectiva. Por lo tanto, el punto focal normalmente se designa en un nivel suficientemente alto dentro de la estructura de gestión de la entidad. Se debe considerar la selección del personal tanto operacional como de recursos humanos, e idealmente una mujer y un hombre servirían como punto focal y suplente.

El Punto Focal tendrá las siguientes competencias y experiencia: integridad, objetividad y competencia profesional, sensibilidad demostrada a la diversidad cultural y los asuntos de género, experiencia demostrada de trabajar directamente con las comunidades locales, habilidades de comunicación comprobadas. A la designación, el punto focal se someterá a una formación específica sobre protección contra la explotación y el abuso sexual.

## Apoyo y recursos para el punto focal

Las personas punto focales podrán buscar apoyo de la Red Nacional de Puntos Focales de PEAS en Ecuador según sea necesario y del equipo de ACNUR que trabaja en temas de Protección Contra la Explotación y Abuso Sexual.

Además, las personas puntos focales pueden beneficiarse de las herramientas y guías existentes y disponibles en el repositorio global de herramientas de protección contra la explotación y el abuso sexual: <http://www.PEAStaskforce.org/>

### ANEXO 3

## PUNTOS FOCALES LOCALES

### ESMERALDAS - IMBABURA - SUCUMBÍOS - CARCHI

INSTITUCIÓN	LOCALIDAD	DIRECCIÓN	TELÉFONO
ACNUR	Esmeraldas	Guayacanes 004 y calle Segunda, Ciudadela los Almendros	(06)246 1932
ACNUR	Ibarra	Calle Juan de la Roca 350 y Av. José Tobar y Tobar, sector Pilanquí	(06) 260 -3434 (06) 260- 4957
ACNUR	Lago Agrio	Guayas entre Venezuela y Loja, esquina	(06) 282-0212
ACNUR	Tulcán	Holanda entre Italia y Av. Tulcanaza	(06) 296-2137
HIAS	Esmeraldas	Avenida Barbissoty 10-C3 y Nelson Estupiñán. Sector las Palmas	(06) 2461-501
HIAS	Ibarra	Juan de Salinas 16-40 y Juan Francisco Bonilla	(06) 2612-318
HIAS	Lago Agrio	Barrio Unión y Progreso, calle Tulcán y Miguel Iturralde	(06) 2818-332
HIAS	Tulcán	Sucre s/n y Chimborazo	(06) 2987-770
NCR	Esmeraldas	Calle Hilda Padilla s/n y Av. 1era del Pacífico	(06) 2712343
NCR	Lago Agrio	Av. Quito y Colombia, Edificio Moncada, tercer piso, Oficina 201	(6) 2832934
NCR	Tulcán	Calle Bolivar,051-052B, entre Ayacucho y 10 de Agosto, primer piso	(6) 2988907

## ANEXO 4

### Registro de consentimiento informado de víctima/sobreviviente de explotación y abuso sexual

Este formulario debe ser leído a la persona sobreviviente o a su representante legal en su idioma nativo. Debe explicarse claramente que ella o él puede elegir cualquiera o ninguna de las opciones enumeradas.

Si la víctima/sobreviviente puede firmar, obtenga su firma. Si no es así, obtenga su huella digital y la firma de un testigo. La información debe ser protegida de acuerdo con los deseos de la víctima/sobreviviente, respetando cualquier restricción que ella determine.

Yo, \_\_\_\_\_, doy mi permiso para que la agencia/ organización (*nombre*) \_\_\_\_\_ comparta información sobre la denuncia presentada como se explica a continuación.

- Otorgo mi autorización para que comparta la información específica del caso a la instancia correspondiente, a fin de que se continúe con el procedimiento establecido para la denuncia de EAS.
- Doy mi consentimiento para recibir apoyo según mis necesidades de: seguridad, salud física y psicosocial y/o asistencia legal. (*Especifique el nombre, de la agencia/ organización según corresponda*).

Servicios de seguridad (especifique): \_\_\_\_\_

Servicios psicosociales (especifique): \_\_\_\_\_

Servicios de salud/médicos (especifique): \_\_\_\_\_

Servicios de asistencia legal (especifique): \_\_\_\_\_

Otro (especifique): \_\_\_\_\_

Entiendo que la información compartida será tratada con confidencialidad y respeto, y se compartirá únicamente cuando sea necesario para proporcionar la asistencia que requiero.

Firma/huella digital de el/la sobreviviente:

Número de cédula o pasaporte: \_\_\_\_\_

Firma / huella digital de el/la representante legal (de ser el caso):  
*(o padre, madre / tutor(a) si el/la víctima es menor de 18 años)*

Número de cédula o pasaporte: \_\_\_\_\_

Código de punto focal: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

## **ANEXO 5**

### **HERRAMIENTA:**

#### **PASOS PARA ESTABLECER UN MECANISMO DE DENUNCIA BASADO EN LA COMUNIDAD**

#### **¿Qué es un mecanismo de denuncia basado en la comunidad?**

El enfoque basado en la comunidad implica un cambio radical en el trabajo de apoyo y protección a poblaciones en condición de vulnerabilidad como las poblaciones en condición de movilidad humana, ya que significa considerar las necesidades humanas en términos de derechos, de exigencia de justicia y no como caridad.

Para el desarrollo de este enfoque se deben considerar los siguientes elementos:

- 1.** Se sustenta en el marco legal internacional de Derechos Humanos, garantizando la participación y empoderamiento de las personas y comunidades para promover el respeto de los derechos.
- 2.** Es parte del reconocimiento de que las personas y las comunidades tienen capacidades, recursos y son capaces de tomar decisiones relacionadas con su desarrollo y su recuperación. Esto refuerza la dignidad y autoestima de todos los actores ya que se les considera como sujetos de derechos.
- 3.** Demanda considerar el contexto en el que se trabaja, esto se refiere a la comunidad de acogida, los roles de género, las dinámicas comunitarias, los riesgos de protección, las preocupaciones y prioridades que tienen las poblaciones, aspectos que se deben considerar durante todo el proceso de intervención.
- 4.** Reconoce el rol de facilitadores que cumplen las organizaciones que realizan asistencia y muestran las limitaciones, capacidades, recursos y la temporalidad de su presencia, así como los impactos de su intervención.
- 5.** Exige un trabajo conjunto y procesos participativos entre las organizaciones de asistencia, los gobiernos y la sociedad civil para demandar cumplimiento y garantía de respeto de los derechos de la población en movilidad.

El mecanismo basado en la comunidad está orientado a la prevención, a la denuncia de explotación y abuso sexual, y a facilitar la remisión interinstitucional de denuncias dentro y fuera de las fronteras y fortalecer la transparencia en este tema.

Este mecanismo debe permitir a las poblaciones afectadas informar sobre sus quejas y denuncias de Explotación y Abuso Sexual (EAS), de manera segura, eficaz y respetando su cultura siempre que estas prácticas no sean atentatorias a los derechos humanos. Debe basarse en las necesidades y prioridades de las poblaciones interesadas.

Se basa en tres ejes:

- **Sistema integrado**

Este mecanismo debe ser parte de un sistema integrado que además de recibir y gestionar quejas sobre comportamientos inapropiados del personal humanitario y/o prestadores de servicios, sobre explotación y abuso sexual, debe recoger también quejas de otros servicios de apoyo, la asistencia, el apoyo prestado y debe ser sencillo, seguro y de fácil acceso.

- **Sistema individual o colectivo**

Puede ser un mecanismo establecido para una agencia o para un conjunto de agencias que desarrollan actividades humanitarias y/o de asistencia y que trabajan de forma articulada en el mismo lugar. Lo fundamental es que se recojan las quejas y denuncias de todos los involucrados (poblaciones asistida, comunidad de acogida, organizaciones socias, organizaciones, e instituciones del Estado).

- **Remisiones entre organismos**

Es fundamental que se cuente con un mecanismo único de remisión de quejas o denuncias entre las diferentes agencias de Naciones Unidas y organizaciones asociadas, y como ya se manifestaba anteriormente, no tiene que ser únicamente para casos de explotación y abuso sexual. Permitirá que la población pueda denunciar casos de mala conducta a una organización diferente que no emplea al supuesto autor de estos hechos.

## CARACTERÍSTICAS DE UN MECANISMO DE DENUNCIA BASADO EN LA COMUNIDAD

Este enfoque basado en la comunidad toma en cuenta los siguientes aspectos a fin de mejorar los mecanismos de denuncia de EAS:

### 1. Confidencialidad

Todas las personas: sobreviviente, denunciado, familiares del sobreviviente, testigos tienen el derecho de ser informados de que pueden quejarse o denunciar y que la información proporcionada no será compartida y es de acceso restringido para un determinado número de personas, esto alentará la denuncia por parte de la población de la explotación y el abuso sexual y permitirá crear mayor confianza en el sistema y en las agencias que realizan acciones humanitarias y/o de desarrollo.

## 2. Seguridad

Es un aspecto fundamental a tener presente en el proceso de queja o denuncia porque considera los posibles riesgos de las partes involucradas y ofrece protección en caso de ser necesario frente a represalias.

## 3. Accesibilidad

Tiene que posibilitar que todas las personas de la comunidad de acogida como de la población en movilidad tengan acceso a los mecanismos de denuncia existentes y sean visibles y de acceso rápido.

## 4. Transparencia

La población en movilidad y las comunidades de acogida conocen la existencia de mecanismos de denuncia, participan en su desarrollo y aseguran de que su cumplimiento sea transparente.

## 5. Oportuno

El mecanismo de denuncia debe ser oportuno y debe considerar en los procedimientos a seguir, los plazos establecidos para recibir y dar la respuesta.

## 6. Informe

Las partes involucradas son informadas de los resultados de la investigación y se sacan enseñanzas de estos procesos de denuncia para realizar los ajustes necesarios a las actividades, políticas y prácticas del programa.

## CICLO DE UN MECANISMO DE DENUNCIA EFECTIVO

Con estos elementos se recomienda que se siga el siguiente proceso para la denuncia EAS:

### 1. Recepción de la queja o denuncia

- Previo a la recepción de la denuncia es necesario explicar el rol del personal de asistencia, la obligatoriedad de reportar, la confidencialidad de los datos e información personal, y los aspectos relacionados con el consentimiento informado.
- Si la víctima/sobreviviente está de acuerdo, pídale que firme el consentimiento informado para continuar con el proceso.
- Se reconoce la queja de la persona denunciante y se registra en el formulario correspondiente.

2. Se proporciona información pertinente sobre el proceso de denuncia y sobre los servicios disponibles en caso de ser necesario.

- Se valoran las necesidades de protección de la sobreviviente y se realiza la remisión de la víctima a la instancia correspondiente si así se requiere. Se puede seguir las indicaciones dadas en el SOP de Violencia basada en género y violencia sexual basada en género.
- Dar a la sobreviviente fecha de respuesta e informe sobre los plazos establecidos para las denuncias de EAS.
- Asegurar que las quejas se registren y procesen de acuerdo a los procedimientos establecidos en el SOP de PEAS.

Considerar la seguridad de los datos de acuerdo a las normas y reglamentos pertinentes.

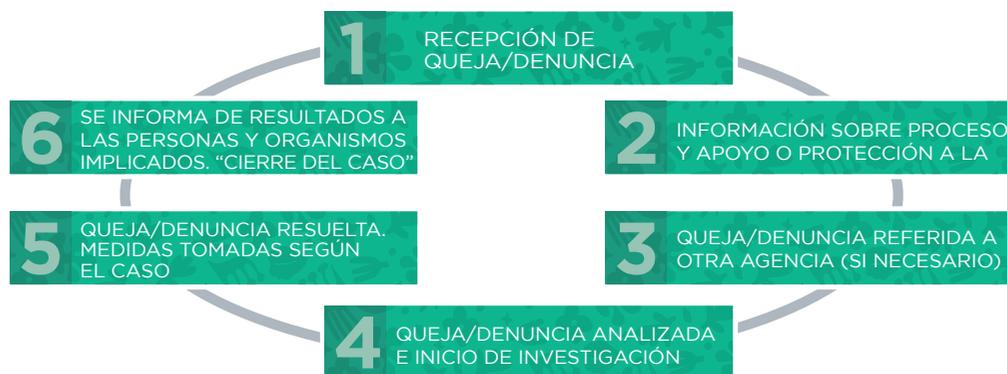
3. Si la persona denunciada trabaja en una agencia distinta a la que recepta la denuncia, se deberá remitir la queja/denuncia a ese organismo, por lo que es necesario contar con procedimientos claros para la comunicación entre el personal responsable de enviar y recibir la denuncia para gestionarla dentro de la agencia de acuerdo al procedimiento establecido.

4. La queja es analizada y se toman las medidas necesarias para iniciar la investigación, de ser el caso.

5. Queja/denuncia resuelta. Se toman las medidas o sanciones de acuerdo al caso.

6. Retroalimentación dada al denunciante y a los programas implicados. Los resultados de una investigación deben informarse a las partes interesadas.

Las quejas deben ser respondidas y los reclamantes deben mantenerse informados del resultado de la acción tomada, dentro de un plazo apropiado. Esto se conoce como “cierre del ciclo”, si no se proporciona retroalimentación, entonces el ciclo no se considera “cerrado” y el sistema no puede ser verdaderamente efectivo o responsable ante todas las partes involucradas.



## CREACIÓN DE UN MECANISMO COMUNITARIO BASADO EN LA COMUNIDAD

La consulta con las poblaciones interesadas ayudará a garantizar el mecanismo de denuncia efectivo. Se sugieren algunos temas a indagar:

- Es apropiado para las necesidades y prioridades del contexto local.
- Toma en cuenta los problemas de seguridad relevantes.
- Reduce el riesgo de construir un sistema burocrático y demasiado complicado.

Además de comprender los problemas relacionados con el diseño y la operación efectiva de la queja, el mecanismo de consulta con las poblaciones interesadas también es una oportunidad para:

- Sensibilizar sobre temas relacionados con PEAS.
- Crear comprensión de los comportamientos esperados del personal de acuerdo con el Código de conducta.
- Genera confianza entre la población y las agencias que prestan servicios humanitarios y/o de asistencia.

Consulta al personal y asociados, para asegurar que:

- Todos los interesados entiendan el propósito y el alcance de los mecanismos (internos e interinstitucionales referencias).
- Son conscientes de sus responsabilidades, en relación con los estándares de comportamiento (Código de Conducta) e informes obligatorios.
- Pueden cumplir con cualquier responsabilidad específica para la operación y administración del mecanismo.
- Entienden completamente las características claves y saben cómo ponerlas en práctica en sus trabajos diarios.
- Pueden ofrecer ideas y sugerencias que aumenten la eficiencia, efectividad y sostenibilidad del mecanismo de denuncia.

Consulta a proveedores de servicios, actores claves, autoridades locales, para garantizar que:

- Existe comprensión y apoyo para el mecanismo de quejas, su propósito y alcance.

- Que el mecanismo está diseñado de acuerdo con las leyes locales y está alineado con los existentes.
- Se brinde el apoyo y servicios requeridos por la víctima/sobreviviente de parte de las instancias locales
- Contribuye a la transparencia y la apertura.

## SISTEMA PARA RECIBIR, TRAMITAR Y RESPONDER DENUNCIAS

Se pueden utilizar algunos de estos mecanismos, según el contexto:

- Mesas de ayuda / quioscos de información designados en ubicaciones clave
- Líneas telefónicas designadas (preferiblemente gratuitas)
- Plataformas en línea
- SMS / WhatsApp
- Buzones de sugerencias
- Reuniones comunitarias, comités
- Redes sociales
- Cara a cara, en la oficina del proveedor de servicios a través de puntos focales de PEAS

Es importante que las agencias que realizan acciones humanitarias y /o de asistencia puedan gestionar adecuadamente los mecanismos seleccionados.

## CONCIENTIZACIÓN SOBRE LA IMPORTANCIA DE DENUNCIA DE EAS

Las personas tienen el derecho a presentar una denuncia y las agencias tienen el deber de responder, sin represalias, prestando todo el apoyo a las víctimas/sobrevivientes.

Hacer énfasis en:

- El derecho a la denuncia de EAS
- Los mecanismos de denuncia

- Los comportamientos que no son aceptables por parte del personal
- La denuncia puede ser remitida a otros organismos

## REFERIR QUEJAS DE EXPLOTACIÓN Y ABUSO SEXUAL PARA LA INVESTIGACIÓN Y EL SEGUIMIENTO

Remitir las denuncias de EAS a la agencia que emplea al operador que presuntamente cometió el delito, para su investigación y seguimiento, es una de las funciones más importantes del mecanismo de denuncia.

Este proceso debe contemplar los siguientes aspectos:

- Comunicación directa entre la persona encargada de gestionar la denuncia y el órgano de investigación designado.
- Garantizar la rendición de cuentas sobre la denuncia y el proceso a seguir a la persona sobreviviente y a las agencias que participan en el proceso de remisión de la denuncia.
- Todas las organizaciones que realizan actividades humanitarias, de desarrollo y asociadas deben recibir las remisiones de denuncia de explotación y abuso sexual para tomar medidas apropiadas y fortalecer la responsabilidad colectiva.

Si no existe un sistema de remisión o éste es ineficiente:

- La población afectada perderá la fe en el sistema y no denunciará la explotación y el abuso sexual.
- Los casos de denuncias no serán atendidos y no se tomarán medidas disciplinarias.
- Las agencias que realizan actividades humanitarias y/o de asistencia y los asociados no podrán ser responsables ante las poblaciones afectadas y entre sí.

Cuando ha sido remitida una denuncia, la organización interesada es la única responsable de:

- Llevar a cabo otras medidas
- Evaluación de la capacidad de actuación de la denuncia
- Analizar si se justifica la investigación

- Suministrar información a superviviente
- La agencia que opera el mecanismo de denuncia no realiza las investigaciones.

Cuando se trata de delitos de explotación y abuso sexual, se tomarán las siguientes acciones:

- Cuando una denuncia de explotación y abuso es un delito es decisión del órgano de investigación remitir el caso a las autoridades competentes de acuerdo a los procedimientos internos.
- Esta decisión debe tener presente el consentimiento de la víctima o superviviente.
- Considerar que en el Ecuador, es obligatorio notificar delitos de explotación y abuso sexual.
- Los coordinadores deben estar al tanto de las leyes nacionales pertinentes e incorporar al SOP.

## PAUTAS DE APOYO A VÍCTIMAS O SUPERVIVIENTES DE EAS

- Todo mecanismo de denuncia debe proporcionar el apoyo adecuado al o la sobreviviente.
- Para el apoyo debe coordinar con los servicios establecidos para violencia sexual basada en género, protección de niños, salud mental, apoyo psicosocial, asistencia jurídica o salud mental.
- La explotación y abuso sexual son expresiones de la violencia sexual debe coordinarse el abordaje, la mitigación y los riesgos.
- Finalmente se debe definir con claridad las diferentes responsabilidades dentro de la red de EAS.

Este enfoque demanda varios desafíos para su implementación:

- Las comunidades, sus valores, prácticas y tradiciones pueden atentar contra la vigencia de los derechos humanos particularmente de mujeres, niñas y adolescentes, fomentando el uso de la violencia, facilitar las desigualdades de género y atentar contra otros derechos como la salud, educación y participación.

- Frente a esta situación los Estados son los llamados a vigilar que estas prácticas nocivas no se conviertan en obstáculos para que mujeres y niñas tengan igualdad de derechos.
- Para conseguir el respeto de los derechos es necesario incluir en el trabajo a todos los sectores, trabajadores de la salud, líderes religiosos, personas que aplican la justicia tradicional en la comunidad, personas de distintos orígenes, estratos sociales, distintas edades, orientación sexual, grupos pequeños y grandes.
- Trabajar en colaboración con las mujeres y hombres interesados en apoyar y fomentar los derechos de las mujeres para contrarrestar las prácticas nocivas existentes en las comunidades.

## **ANEXO 6**

### **HERRAMIENTA:**

#### **ORIENTACIÓN PARA REUNIONES DE CONSULTAS CON POBLACIONES DE INTERÉS**

Para facilitar el envío de comentarios y denuncias de EAS, por parte de las poblaciones interesadas a las agencias/socios; y, para garantizar una respuesta adecuada, es necesario establecer diferentes canales para informar a las comunidades, en consonancia con las necesidades de potenciales usuarios de estos mecanismo.

Las orientaciones que se presentan a continuación posibilitarán el acercamiento a las comunidades para realizar consultas y comprender las necesidades, riesgos y capacidades de la población; también permitirán realizar acciones de sensibilización para protección de explotación y abuso sexual.

Las herramientas pueden ayudar al personal a comprender mejor las perspectivas de las poblaciones de interés en temas de protección de EAS, identificar mejores formas de discutir temas delicados de manera segura, las maneras de plantear y resolver problemas dentro de sus comunidades, y cómo desearían informar y comunicarse con las agencias que brindan asistencia sobre tales problemas, con lo cual se podrán crear mecanismos adecuados y eficaces para atender quejas o denuncias de EAS.

Esta herramienta está diseñada para que sea aplicada por puntos focales de PEAS, u otro personal que tenga experiencia y conocimientos específicos en protección de personas vulnerables como parte de su rol.

### **OBJETIVOS**

Los objetivos de realizar reuniones de consultas con las poblaciones interesadas son:

- Crear conciencia sobre los derechos de las poblaciones interesadas para presentar una queja/denuncia a la agencia de realiza acciones de asistencia y recibir una respuesta.
- Identificar los sistemas de quejas comunitarios existentes.
- Explorar los sistemas de quejas más relevantes para los diferentes miembros de una comunidad o grupo poblacional.
- Identificar los procedimientos apropiados para presentar quejas y recibir comentarios de poblaciones preocupadas.

- Identificar barreras y riesgos para informar dentro de un grupo de población en cuestión y para prestar servicios adecuados.
- Informar sobre el diseño, la configuración y la gestión de los mecanismos de denuncia basados en la comunidad.

## METODOLOGÍA:

Se deben considerar algunos lineamientos para la aplicación de la metodología, con diferentes grupos de población interesados:

- Conozca los antecedentes de los participantes y considere la mejor forma de agrupar personas para discutir este tema específico.
- Al agrupar a las personas de acuerdo a sus especificidades (edad, género, religión, nacionalidad, etc.) se podrá considerar sus necesidades específicas y los riesgos potenciales de determinada población.
- Utilizar terminología y el lenguaje apropiados, según los aspectos culturales, sociológicos y el contexto.

## CONFORMACIÓN DE GRUPOS

En una comunidad se puede trabajar con grupos integrados según el contexto específico, de diez participantes como máximo.

Se recomienda que se agrupen según género (hombres, mujeres, personas GLBTI), rango de edad (niños, jóvenes, adultos, adultos mayores), etnia, personas con discapacidad, entre otros.

Lo importante es que se evalúen las características y condiciones de agrupación y cómo pueden obtenerse mejores resultados para el tema a abordar en la reunión; por ejemplo, abordar la prevención de explotación y abuso sexual será diferente si son niños, jóvenes o adultos; si son hombres, mujeres o de la diversidad sexual y de género.

También se debe considerar realizar reuniones individuales con informantes clave o ciertas personas como líderes de la comunidad, cuidadores, padres asociaciones, alguien que desempeña un papel fundamental dentro de la comunidad, punto focal de protección, etc., que puedan aportar con información específica de acuerdo a sus funciones o responsabilidades en la comunidad.

## FACILITACIÓN

Las reuniones de consultas son mejor facilitadas por personal que tenga experiencia trabajando directamente con poblaciones de interés y que están familiarizados con el grupo consultado. Debido a la sensibilidad potencial de las discusiones, es importante que los o las facilitadoras tengan experiencia y conocimiento del tipo de problemas que es probable que surjan y de cómo estos pueden abordarse adecuadamente en el contexto específico; por ejemplo, protección, género, EAS, VSG, niñez, mecanismos de denuncia.

Asegure la confidencialidad de la discusión desde el principio, pero explique la obligación de informar en el caso de que se evidencia casos de EAS. Discutir y hacer preguntas sobre el tema del abuso y explotación sexual, los riesgos y vulnerabilidades personales que enfrentan, deben abordarse con sensibilidad.

Estos problemas pueden generar experiencias emocionales para las personas. Los y las facilitadoras deben estar preparadas y contar con habilidades e información necesarias para manejar adecuadamente las conversaciones y dar el apoyo necesario a los participantes en caso de que esto ocurra.

La función de la facilitación es guiar la discusión y solicitar comentarios de los participantes basados en preguntas generadoras que se enlistan más adelante. Se deberán establecer acuerdos para llevar a cabo las consultas. Se indicará que es necesario la escucha activa y el respeto a todas las respuestas. Los comentarios serán apropiados a las preguntas que puedan surgir durante discusiones.

En reuniones que involucran a mujeres, en consideración con el contexto cultural específico, se pueden requerir facilitadoras femeninas. Por lo tanto, se recomienda garantizar disponibilidad de mujeres para apoyar la consulta.

## CONSIDERACIONES IMPORTANTES PARA LA PLANIFICACIÓN Y FACILITACIÓN DE CONSULTAS:

- Asegurar un equilibrio de género entre los y las facilitadoras para cada consulta.
- Preparar la introducción y la sesión informativa sobre los mecanismos de queja/denuncia basados en la comunidad, según el contexto y el grupo demográfico asistente.
- Proporcionar privacidad, seguridad y confidencialidad para la discusión, donde las personas se sientan a gusto y sin interrupciones.

- Comprender y respetar sensibilidades específicas y dinámicas culturales sobre la EAS.
- Establezca expectativas claras sobre para qué se utilizará la información recopilada de la consulta.
- Asegurar que los y las facilitadoras estén bien preparadas con información actualizada y asesoramiento apropiado para consultas y experiencias de EAS, VSBG, protección infantil u otros riesgos. Establecer vías de derivación claras y seguras para situaciones que requieren manejo de casos.
- Si no se trabaja con poblaciones específicas, es necesario garantizar la inclusión y diversidad: personas de diversas etnias, género, edad, nacionalidades, personas con discapacidades.
- Usar una variedad de metodologías participativas (discusiones grupales, consultas, bilaterales, discusiones con individuos, tarjetas de quejas, etc.)
- Tenga en cuenta cómo la dinámica de la población afectada puede afectar la capacidad de las personas para participar, por ejemplo, un líder comunitario fuerte o individuos que dominen la discusión
- Registre las respuestas respetando la confidencialidad y no tome fotos de las discusiones.

## HERRAMIENTAS PARA LAS REUNIONES DE CONSULTA:

### Sugerencias para la sesión:

- Presentar al equipo facilitador: el rol, la agencia, etc.
- Explicar los objetivos y metodología de la sesión: Solicitar sus comentarios sobre cómo se pueden mejorar los servicios, la comunicación de asuntos importantes, establecer formas claras y confidenciales para que pueda plantear cualquier pregunta o inquietud que tengan, claridad sobre el trabajo que se realizan, etc.
- Señalar que su participación es completamente voluntaria y no debe responder preguntas si no quiere hacerlo. La discusión será general y no se pedirá sus historias o nombres específicos. Si en algún momento desea preguntar algo individualmente, puede hacerlo al final de la reunión, a cualquier facilitador.

Se mantendrá todo lo expuesto de manera confidencial y privada y que no hay otros beneficios directos relacionados con la reunión.

- Se debe informar sobre las reglas de comportamiento del personal, que son de estricto cumplimiento y las conductas incorrectas que se prohíben y que se pueden sancionar con el despido. Esto incluye: cualquier comportamiento humillante, degradante o explotador; cualquier forma de explotación y abuso (incluso sexual) de un miembro de la población en cuestión; actividad sexual con niños; cualquier intercambio de dinero, trabajos, bienes o servicios por sexo o favores sexuales; relaciones sexuales entre personal y población interesada. Explique que el personal está obligado a informar sospechas o incidentes de mala conducta por parte de cualquier personal vinculado a las agencias del Sistema de Naciones Unidas. Explicar que las reglas de confidencialidad se respetan en todo momento.
- Informar sobre la necesidad de establecer formas de comunicación seguras y confidenciales sobre estos temas delicados, que puedan plantear una inquietud o denunciar a cualquier personal sobre incidentes, en cualquier momento y asegurar que recibirá una respuesta clara de manera segura y confidencial.

Preguntar si están de acuerdo en que se tomen algunas notas para registrar los puntos principales de la conversación.

## GUÍA DE PREGUNTAS Y FORMA DE RESPUESTA

### Formulario de preguntas y respuestas.

Utilice un formulario por grupo de consulta y anote abajo las respuestas dadas para cada pregunta. Este formulario se puede usar electrónicamente o de manera impresa, para lo cual se deberá dejar el espacio correspondiente.

Las preguntas son orientadoras y los/las facilitadoras pueden usar diferentes palabras adaptadas al contexto y antecedentes de la población y la comunidad para discutir los diferentes temas.

Inicie con preguntas generales para consultar sobre las agencias que realizan acciones humanitarias y/o de asistencia en la localidad y con las que se tienen contacto; los servicios se brindan en su área.

## Preguntas sobre cómo las personas plantean inquietudes o quejas sobre el personal de las agencias que realizan acciones humanitarias y/o de asistencia:

1. Para usted, ¿cuáles son las mejores formas en que se hacen anuncios sobre el tema de interés (por ejemplo: carteles, cara a cara, radio, visual folletos, a través de la conversación, etc.)? ¿La información sobre el trabajo y los servicios de ayuda humanitaria y/o de desarrollo es compartida por las agencias, se lo hace de manera clara?
2. ¿De qué maneras podrían los materiales de comunicación y/o los métodos ser mejores, más claros?
3. En términos de prestación de servicios: ¿Qué se considera una buena prestación de servicios según su experiencia? (explore lo que se espera de los servicios prestados por las agencias y sus socios).
4. Si experimenta un servicio injusto, malo, no bueno por parte de una agencia, su socio o personal ¿Presenta una inquietud, denuncia o una queja?
5. ¿Qué se espera de una agencia que brinda servicios humanitarios y/o de desarrollo y del personal? (explore qué comportamiento se espera de personal de proveedores de servicios).
6. Si se suscita una situación donde el personal de asistencia no se comporta de esta manera o tiene una mala conducta ¿que se podría hacer? ¿A quién le plantearía una inquietud o enviaría una denuncia o queja?
7. ¿Considera que estas formas de enviar quejas son confidenciales? ¿Prefiere presentar quejas en una forma anónima? Si es así, ¿por qué?
8. ¿Cómo preferiría presentar una queja o denuncia a los proveedores de servicios en su área? Ejemplos: por escrito; cara a cara; por teléfono, mediante otro miembro de la familia; a través de la comunidad, en reuniones, herramientas en línea; redes sociales; correo electrónico? Otras formas, por favor explique.
9. ¿Qué esperaría que ocurriera con la presentación de la queja?
10. ¿Qué le impediría a usted u otras personas presentar una queja a una agencia de asistencia?

11. ¿Existe algún riesgo de seguridad para usted u otros miembros de la comunidad al presentar una queja? ¿Cuáles?
12. ¿Cómo preferiría recibir comentarios de las agencias y sus socios, sobre su queja? Ejemplos: por escrito; discusiones cara a cara; por teléfono mediante otro miembro de la familia; a través de la comunidad reuniones herramientas en línea; redes sociales; correo electrónico; u otras formas. Exponer.
13. ¿A quién preferiría dar su opinión sobre su queja?
14. ¿Qué cambiaría de la forma en que se presentan y responden las quejas o denuncias actualmente?
15. ¿Hay algún tipo de quejas que no haría nunca? En caso afirmativo, ¿qué tipos de quejas y por qué? Si es así, ¿qué debería cambiarse para que este tipo de quejas también sea presentada y respondida?
16. Si la persona que recibe la queja no puede ayudarlo, ¿le gustaría que su queja pueda ser referida a aquellos que pueden darle trámite con su consentimiento y con confidencialidad? Explique por qué.
17. En su opinión, ¿cuál sería la mejor manera de proporcionar esta referencia?
18. ¿Hay ciertas personas dentro de su grupo o comunidad a la que puede informar sobre problemas que experimenta con la agencia/organización o su personal? ¿Quiénes son, cuál es su papel?
19. ¿Cómo tratarían usualmente estos problemas o denuncias? ¿Qué espera que pase?
20. ¿Cómo se da retroalimentación o se informa sobre el problema denunciado?
21. ¿Hay alguna barrera que enfrentan las personas para plantear problemas y quejas sobre el servicio de las agencias y sus socios dentro de su comunidad o grupo? ¿Cuáles? ¿Cree que habrían represalias o piensa que sucederá algo?
22. ¿Hay formas en que estas barreras puedan ser eliminadas, para que las personas puedan plantear inquietudes o presentar una queja más fácilmente?

### Formulario de comentarios:

Este formulario puede usarse para consolidar y resumir los comentarios recibidos de todas las consultas con grupos de población interesados, para facilitar el análisis de la información recopilada.

### Puede integrar las siguientes preguntas:

1. ¿Cuáles son las palabras más comunes utilizadas: queja, denuncia, u otras?
2. ¿Cuáles son los riesgos comunes que enfrentan las personas dentro de sus grupos o comunidades?
3. ¿Qué problemas comunes enfrenta la agencia que realiza acciones humanitarias y/o de desarrollo, sus socios y el personal?
4. ¿Qué barreras enfrentan las personas para plantear problemas y cuáles son las formas preferidas de atender estos problemas o quejas en su comunidad?
5. ¿Qué formas o mecanismos se utilizan para presentar una queja o denuncia sobre la prestación de servicios o personal de agencias que realizan acciones humanitarias?
6. ¿Cuáles son las formas preferidas de enviar una queja a la agencia y/o organización?
7. ¿Cuáles son las formas preferidas de recibir comentarios sobre quejas o denuncias de parte de agencias que realizan acciones humanitarias y/o de desarrollo?
8. ¿Cuáles son las formas preferidas de derivación de quejas o denuncias entre agencias y/o socios?
9. ¿Cuáles son los principales riesgos o barreras que enfrentan las personas al presentar una queja o denuncia a la agencia y/o socios?
10. ¿Cuáles son las formas de comunicaciones preferidas?

## ANEXO 7

### Formulario de denuncia y remisión de casos de explotación y abuso sexual.

- La información contenida en este formulario es CONFIDENCIAL. Todos los formularios deben estar protegidos por contraseña.
- Solo se requieren detalles mínimos para una referencia a organismos de investigación, miembros del programa de PEAS o administradores.

#### 1. DATOS DE LA PERSONA DENUNCIANTE Y/O SOBREVIVIENTE (EN CASO DE QUE NO SEAN LAS MISMAS)

Nombre de la persona denunciante:	Nacionalidad:
Dirección completa (ciudad, cantón, dirección)  Teléfono:  Correo electrónico:	Número de cédula o pasaporte:
Edad:	Género:
Cómo prefiere ser contactada la persona denunciante:	
Nombre de la persona sobreviviente:	Nacionalidad:
Dirección completa (ciudad, cantón, dirección):  Teléfono:  Correo electrónico:	Número de cédula o pasaporte:
Edad:	Género:
Nombre del padre/madre o responsables legales (de ser necesario):	
¿La persona sobreviviente ha dado su consentimiento para completar este formulario y referirlo? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> No lo sé	

## Formulario de denuncia y remisión de casos de explotación y abuso sexual.

### 2. DATOS DEL INCIDENTE

Fecha del incidente (día, mes, año):	Hora del incidente:
Ubicación del incidente:	
Breve descripción del incidente en las palabras de la persona sobreviviente/denunciante:	
Nombre de la persona acusada:	Puesto / posición de la persona acusada:
Organización en la cual trabaja la persona acusada:	
Dirección del local de trabajo de la persona acusada:	
La persona denunciante entrega evidencia del incidente:	Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
La persona denunciante refiere testigos del incidente	Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>

### 3. ASISTENCIA A LA PERSONA SOBREVIVIENTE

¿La persona sobreviviente recibió asistencia del equipo de protección de la agencia que realiza las acciones humanitarias? Si  No  No sabe

La persona sobreviviente solicita los siguientes servicios:

- Servicios médicos
- Servicios de salud mental y apoyo psicosocial
- Servicios de protección y seguridad
- Asistencia legal y acceso a la justicia
- Otro

Detalles: \_\_\_\_\_

## Formulario de denuncia y remisión de casos de explotación y abuso sexual.

### 4. ORGANIZACIÓN QUE RECIBE LA QUEJA

Nombre de la agencia u organización en la que se recibe la denuncia:	Ciudad y dirección:
Nombre de la persona que llena el formulario	Nombre del Punto Focal Nacional de PEAS de la Organización:
Puesto/Posición:	Teléfono: Correo electrónico:
Firma:	Fecha:

### 5. REFERENCIA A LA ORGANIZACIÓN DEL PRESUNTO AUTOR ( SI LA DENUNCIA NO SE PRESETA EN LA MISMA AGENCIA EN LA QUE LABORA LA PERSONA DENUNIADA)

Nombre de la agencia u organización a la que se remite la queja o denuncia:  Ciudad:	Nombre del Punto Focal Nacional de PEAS de la agencia u organización de la agencia u organización que recibe la queja remitida:  Teléfono: Correo:
Nombre y puesto de la persona para la cual se hace la remisión de la queja ( en caso de que no sea el Punto Focal Nacional de PEAS)	Fecha de remisión:

Formulario de denuncia y remisión de casos de explotación y abuso sexual.

ACUSE RECIBO	
Nombre:	
Organización:	Puesto/Posición:
Firma:	Fecha en que se recibe:

## ANEXO 8

### HERRAMIENTA:

#### EVALUACIÓN DE RIESGOS Y ESTRATEGIAS PARA PROGRAMAS SEGUROS

#### Riesgos y posibles estrategias para el manejo respecto del perfil del personal humanitario y/o de desarrollo

##### Riesgos y estrategias

1. Riesgo: ¿Hay un suficiente personal involucrado con equidad de género? (al menos 50%)

Estrategia: Analizar si hay equidad de género entre el personal que trabaja en los programas de acciones humanitarias y/o de desarrollo de Naciones Unidas y de organizaciones asociadas, en las zonas de intervención, por ejemplo con población en situaciones de movilidad y con riesgos altos de explotación y abuso sexual (EAS). En caso de haber esta inequidad, recomendar la contratación de mujeres.

2. Riesgo: ¿Se corre el riesgo de que el personal de asistencia no haya sido suficientemente examinado en sus antecedentes y referencias?

Estrategia: Revisar la información referente al personal humanitario y realizar pruebas adicionales. En caso de haber antecedentes de explotación y abuso sexual, o conductas inapropiadas, hacer una revisión a fondo de la información del operador.

3. Riesgo: ¿Están los operadores humanitarios y/o prestadores de asistencia suficientemente capacitados en protección de explotación y abuso sexual y en el manejo de los mecanismos de queja y denuncia?

Estrategia: Revisar los procesos de capacitación sobre EAS que tiene este personal; indagar si han sido actualizados, si se dan de forma regular y sistemática y aplicados al contexto de la población beneficiaria, poniendo especial énfasis en los mecanismos de queja, derivación y sistemas interinstitucionales de referencia y acceso a puntos focales y contactos.

## ANEXO 9

### AGENCIAS SOCIAS DE AYUDA HUMANITARIA QUE PRESTAN SERVICIOS PARA SOBREVIVIENTES DE VIOLENCIA SEXUAL Y DE GÉNERO<sup>38</sup>

INSTITUCIÓN	SERVICIO	LOCALIDAD	DIRECCIÓN/ CORREO	TELÉFONO
<b>Organización Hebrea de Ayuda a Inmigrantes y Refugiados (HIAS)</b>	Servicios de apoyo psicosocial y salud mental. Gestión de Casos de VSG y Protección infantil. Protección General y Derivación Trabajo social	Cuenca	Agustín Cueva 323 janeth.poma@hias.org	07 2834- 014 07 2834- 633
		Esmeraldas	Avenida Barbissoty 10-C3 y Nelson Estupiñán. Sector las Palmas	06 2461-501
		Guayaquil	Calle Aurelio Falconí maria.jose.gomezdelatorre@hias.org	04 2683- 735 04 2683- 990
		Huaquillas	Diez de Agosto entre Teniente Cordobés y Primero de Mayo, segundo piso imprenta Sisgraf janeth.poma@hias.org	07 2834- 014
		Ibarra	Juan de Salinas 16-40 y Juan Francisco Bonilla	06 2612-318
		Lago Agrio	Barrio Unión y Progreso, calle Tulcán y Miguel Iturralde	06 2818-332
		Machala	Calle Séptima Oeste No. 1221 entre Arízaga y Pichincha janeth.poma@hias.org	07 2 962-600
		Quito	margarita.ron@hias.org	0999882272
		San Lorenzo	Calle 10 de Agosto s/n y Eloy Alfaro 2do piso cristian.chavez@hias.org	06 2781-779
		Santo Domingo	Calle Pallatanga margarita.navarrete@hias.org	02 2754-657 02 2742-661
Tulcán	Sucre s/n y Chimborazo	06 2987-770		

38. Tomado de la página web de la Red Regional de Espacios seguros, actualizada a octubre del 2019. <https://www.arcgis.com/apps/MapSeries/index.html?appid=ae15aa2fe0c4469b83ea10f0925e8625>

INSTITUCIÓN	SERVICIO	LOCALIDAD	DIRECCIÓN/ CORREO	TELÉFONO
<b>Consejo Noruego para Refugiados (NCR)</b>	Asistencia legal Gestión de Casos de VSG y PI Protección General y Derivación	Esmeraldas	Calle Hilda Padilla s/n y Av. 1era del Pacífico	06 2712343
		Guayaquil	Calle Aurelio Falconi y Av José Santiago Castillo, Manzana 907, solar 01 de la Ciudadela Kenedy Norte brigitte.quintero@nrc.no	04 2683717
		Huaquillas	10 de Agosto y Primero de Mayo brigitte.quintero@nrc.no	0978787067
		Ibarra	Avda. Pérez Guerrero 5-26 y Sucre Miledy Capurro miledy.capurro@ncr.no	06 2603 503 0968884690 0988023010
		Lago Agrio	Av. Quito y Colombia, Edificio Moncada, tercer piso, Oficina 201	06 2832934
		Quito	brigitte.quintero@nrc.no	0988230340
		Tulcán	Calle Bolivar, 051-052B, entre Ayacucho y 10 de Agosto, primer piso	06 2988907 0989001603
<b>Asociación Solidaridad y Acción (ASA)</b>	Trabajo Social Psicología	Quito	Correo Electrónico coordinacion.asa2019@gmail.com psicologia.asa2019@gmail.com	0997034499
<b>Casa de acogida “Manos unidas tejiendo progreso”</b>	Derivación de quejas/denuncia Protección. Atiende a mujeres víctimas/sobrevivientes de violencia basada en género y su núcleo familiar.	Tulcán	Correo Electrónico ca.manosunidastulcan@gmail.com	099 364 5878
<b>Kimirina</b>	Apoyo médico y psicosocial	Quito	eacosta@kimirina.org	02 2449585 0992826255
<b>Fundación ecuatoriana Equidad</b>	Apoyo psicológico	Quito	mquintero@fequidadecuador.org oordinación@fequidadecuador.org	0996671112 0983882018
<b>Diálogo Diverso</b>	Facilitación de procesos personales y grupales	Quito	micasafueradecasa@dialogodiverso.org	0999889801

INSTITUCIÓN	SERVICIO	LOCALIDAD	DIRECCIÓN/ CORREO	TELÉFONO
<b>Movimiento de mujeres de El Oro</b>	Servicios de apoyo psicosocial. Asesoría legal Gestión de casos de VSG y PI Protección General y Derivación		Av. Bolívar Madero Vargas 1703 – Vía Puerto Bolívar rolopez2000@yahoo.com karinabravo200@gmail.com	098 948 6451
<b>Fundación Alas de Colibrí</b>	Servicios de apoyo psicosocial Asesoría Legal Gestión de casos de VSG y PI Casa de abrigo Protección General y Derivación	Quito	Juan Ignacio Pareja Oe5-13 y Pedro Freile info@fundacionalasdecolibri.org	02 2531050 099 594 5742
<b>Fundación Tarabita</b>	Gestión de Casos VSG y PI Casa de Abrigo Protección General y Derivación	Lago Agrio	Libertador Bolívar y Napo sonsolespe@yahoo.es Sonsoles Perez	062 835 040

# DOCUMENTACIÓN CONSULTADA

Boletín del Secretario General de las Naciones Unidas, Medidas especiales de Protección contra la Explotación y Abusos Sexuales, ST/SGB/2003/13

Carta de las Naciones Unidas

Código Orgánico Integral Penal

Constitución del Ecuador 2008

Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer, CEDAW

Código de la Niñez y la Adolescencia.

Ley Orgánica Integral para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres

Mecanismo Comunitario Interagencial de Remisión de Quejas de Explotación y Abuso Sexual

Protección contra la Explotación y Abuso Sexuales (PEAS) en la respuesta al COVID-19, Norma Técnica Provisional.

Términos de Referencia Red Regional de Protección contra la Explotación y el Abuso Sexual por el Personal Humanitario de las Américas Agosto 2017.

Términos de Referencia Puntos Focales para la Protección contra la Explotación Sexual y el Abuso por parte de Individuos que Proporcionan Servicios Humanitarios dentro de la Respuesta de Emergencia a Personas Venezolanas en Ecuador.

ACNUR. (s.f.). [www.acnur.org](http://www.acnur.org). Recuperado el 11 de 08 de 2020, de <https://www.acnur.org/5b6c55ae4.pdf>

UNFPA. (s.f.). <https://www.unfpa.org/>. Recuperado el 7 de 08 de 2020, de [https://www.unfpa.org/sites/default/files/pub-pdf/GBViE.MS\\_.FINAL\\_.ESP\\_.12-22\\_0\\_0.pdf](https://www.unfpa.org/sites/default/files/pub-pdf/GBViE.MS_.FINAL_.ESP_.12-22_0_0.pdf)





PROCEDIMIENTO OPERATIVO ESTÁNDAR  
PROTECCIÓN ANTE LA EXPLOTACIÓN  
Y EL ABUSO SEXUAL

