

INFORME ANUAL DE PROTECCIÓN INFANTIL 2018/2019

Equipo de Protección y Cuidado Infantil
Centro de Competencias Internacional
Programas y Estrategia



ALDEAS
INFANTILES SOS
INTERNACIONAL



Elijah, filipino de 9 años: dibujo de niños y niñas jugando al patintero, juego tradicional al aire libre

“PROTECCIÓN INFANTIL” (concepto interno)

Toda actividad que emprende Aldeas Infantiles SOS para garantizar que:

- Su personal, operaciones y programas no dañen a los niños, niñas, adolescentes y jóvenes ni les expongan a riesgos de daños y abusos.
- Despliega respuestas adecuadas y gestiona eficazmente las preocupaciones de desprotección infantil.
- Reporta a las autoridades competentes toda preocupación de seguridad infantil en sus programas y en las comunidades con las que trabaja.

“PROTECCIÓN INFANTIL” (concepto externo)

Toda actividad que emprenden las personas, organizaciones – incluida Aldeas Infantiles SOS– países y comunidades para:

- Proteger a los niños, niñas, adolescentes y jóvenes de todo riesgo de daño en los programas, comunidades y otros entornos, producto de la situación que viven.
- Prevenir y responder a maltratos (abusos, negligencia y explotación) dirigidos a los niños, niñas, adolescentes y jóvenes, como violencia intrafamiliar, explotación sexual comercial, violencia física, explotación infantil o trata.



ÍNDICE

1	Introducción	1
2	Pilares de nuestra labor	3
3	Redes de cuidado y redes de protección infantil	3
3.1	Redes regionales de cuidado	4
3.2	Redes de protección infantil	5
3.3	Redes externas	5
4	Roles y responsabilidades	5
4.1	Rol de la línea de gerencia	6
4.2	Rol de las juntas nacionales en la protección infantil	6
4.3	Personas focales de protección infantil	7
5	Gestión de riesgos de desprotección infantil	8
5.1	Evaluaciones de riesgos de desprotección infantil	8
5.2	Concientización	9
5.2.1	Lanzamiento del Código de Conducta	10
5.3	Prevención	11
5.3.1	Cuidado de calidad: el fundamento de un entorno seguro	11
5.3.2	Disciplina positiva	12
5.3.3	Comportamientos Protectores	13
5.3.4	Prevención de abuso entre pares en América Latina	15
6	Gestión de incidentes de desprotección infantil	16
6.1	Incidentes de desprotección infantil que involucran a la Secretaría General	16
6.2	Plataforma de reporte de incidentes de desprotección infantil	17
6.3	Sistema de reporte en tiempo real	17
6.4	<i>E-learning</i> de procedimientos para reportar y responder a asuntos de protección infantil	18
6.5	Capacitación para investigar sobre protección infantil	18
7	Protección infantil: monitoreo y aprendizaje	19
7.1	Auditorías de protección infantil	19
7.2	Encuesta anual de protección infantil 2018	19
7.3	Revisión independiente de protección infantil	20
8	Análisis de incidentes de desprotección infantil	21
8.1	Incidentes de desprotección infantil perpetrados por el personal	22
8.2	Coerción y abuso sexual perpetrados por el personal	25
8.3	Incidentes de abuso entre pares	27
8.4	Incidentes mortales	29
9	Recomendaciones principales	29
10	Glosario	30

1 Introducción

El recorrido en materia de protección infantil de Aldeas Infantiles SOS durante el último año ha supuesto todo un reto en muchos sentidos, no solo en cuanto a nuestros esfuerzos continuados por garantizarles un entorno seguro a los niños y niñas de todos nuestros programas, sino también en cuanto a los cambios que se sucedieron con el escándalo de explotación sexual y abusos en el sector de asistencia y desarrollo que salió a la luz a principios de 2018. Al día de hoy, las organizaciones de dicho sector, entre ellas, Aldeas Infantiles SOS, siguen sufriendo los embates de la disminución de la confianza ciudadana, así como los cambios en las políticas gubernamentales y exigencias de financiamiento de los donantes para que se aplique un sistema de rendición de cuentas en el sector.

Ha sido un año y medio de reflexión profunda, en el que la ciudadanía, el personal, participantes de los programas y organismos de financiamiento han mirado con lupa las deficiencias en el compromiso de las organizaciones de proteger a niños, niñas, adultos y personal; un año y medio en el que la raíz del problema de explotación y abuso se convirtió estuvo en la palestra. Más recientemente, en junio de 2019, se publicaron dos informes importantes que presentaban hallazgos de las investigaciones sobre explotación sexual y abusos cometidos por personal de Oxfam en varios países. Los informes arrojaron luz sobre la conciencia cada vez mayor que hay en el sector (incluida Aldeas Infantiles SOS) respecto de los cambios que deben realizarse en la forma en que operan las organizaciones humanitarias.

En la raíz del problema estaba la forma de gestionar el poder y vivir los valores. Una cultura que tolera malos comportamientos, fallos en los procesos de protección infantil y deficiencias en la rendición de cuentas contribuye a crear un entorno en el que ocurren abusos. En los informes también se recalca que la grave falta de recursos obliga a los equipos a concentrarse de forma más reactiva en los casos de desprotección que en la labor preventiva, y los recursos que se invierten en protección suelen ser insuficientes para paliar el riesgo al que se expone la organización. En toda la Federación de Aldeas Infantiles SOS, los incidentes de desprotección infantil reportados en 2018 son un claro recordatorio de que nuestro compromiso expreso de proteger a los niños y niñas debe llevarse a la práctica.

Los incidentes de desprotección infantil reportados en 2018 siguen demostrándonos que los fallos de nuestra labor preventiva y deficiencias en nuestras respuestas a estos incidentes se producen cuando los órganos de gobernanza y gerencia de la Federación Internacional¹, la Secretaría General y las asociaciones miembro no tienen claros sus roles y responsabilidades en materia de protección infantil o no los asumen. Quienes ocupen cargos de liderazgo deben dar ejemplo y ser modelos de un comportamiento que refleje los valores de la organización, cumpla las políticas y procedimientos y proteja los derechos de los niños, niñas, adolescentes, jóvenes, adultos y personal. Esto supone exigirle a los primeros que rinda cuentas. Aldeas Infantiles SOS debe seguir reforzando la gobernanza y la supervisión de protección infantil, además de prestar especial atención al empoderamiento y desarrollo de capacidades de los equipos de gerencia y las juntas nacionales.

Un cuidado de calidad es el fundamento con el cual evitamos que sufran daños los niños y niñas en nuestros programas. Tanto los incidentes de desprotección infantil históricos como los más recientes son reflejo de la confluencia de preocupaciones de desprotección infantil y un cuidado de calidad. Cada vez es más evidente que los programas en los que ocurren incidentes de desprotección infantil suelen tener un historial de preocupaciones relacionadas con la calidad del cuidado, entre ellas:

- Falta de capacitación, desarrollo de capacidades y apoyo a profesionales del cuidado (personal de cuidado infantil y atención a jóvenes)
- Participación superficial de los niños, niñas, adolescentes y jóvenes
- Desatención de preocupaciones legítimas relacionadas con el cuidado, apoyo y cumplimiento que expresan los niños, niñas, adolescentes y jóvenes
- Integración social escasa y apoyo insuficiente a personas jóvenes cuando finalizan su acogida.

Esta situación, además, se vio agravada por una supervisión insuficiente e incapacidad de abordar las preocupaciones. Todo ello contribuyó, inevitablemente, a crear un entorno en el que ocurrieron abusos. Cuando investigaciones formales sobre protección infantil traen consigo recomendaciones de efectuar cambios, deben tomarse medidas al respecto. Es vital adoptar un enfoque centrado en la víctima o superviviente. La máxima prioridad ha de ser garantizar que las víctimas reciban el apoyo que necesitan y que se adopten las medidas disciplinarias y legales necesarias contra los abusadores. La segunda prioridad es solucionar cualquier problema imperante relacionado con la calidad programática (sea por

¹ Para obtener mayor información sobre los órganos de gobernanza y gerencia de Aldeas Infantiles SOS Internacional, visite la página web: <https://www.sos-childrensvillages.org/organisation>.

localidad del programa u oficina nacional) que contribuyó a que se produjera el abuso o la negligencia. Esto exige un enfoque de gestión interdisciplinario y generalmente para solventar la situación requiere medidas programáticas, financieras, de recursos humanos y de otra índole gerencial. En demasiadas ocasiones, esta responsabilidad recae únicamente en las personas focales de protección infantil, lo que conlleva respuestas tardías o incompletas.

La violencia en modalidades de cuidado alternativo está en el foco en el contexto de procesos generales de desinstitucionalización y reforma del cuidado infantil que se llevan a cabo en todo el mundo. Como consecuencia, están creciendo en importancia los abusos en modalidades de cuidado alternativo, no solo a niños y niñas por parte del personal sino también entre pares. Los niños, niñas, adolescentes y jóvenes que perdieron el cuidado parental suelen haber padecido traumas por negligencia, violencia y otros abusos en sus familias de origen. Una consecuencia lamentable de no abordar los traumas padecidos por los niños y niñas previo a ser derivados al cuidado alternativo es que son más propensos a tener un comportamiento problemático y abusivo hacia sus pares y adultos. Por lo tanto, una de las prioridades de Aldeas Infantiles SOS en el futuro debe seguir siendo la de fortalecer las capacidades de profesionales del cuidado para prevenir o responder debidamente al comportamiento problemático si llega a producirse. Las respuestas abrumadoramente positivas de los padres y madres SOS y demás profesionales del cuidado que reciben capacitaciones sobre comportamientos protectores, disciplina positiva, prevención de conductas sexuales reactivas y atención informada en traumas (consulte más información sobre estas capacitaciones en el capítulo 5) ponen de relieve la necesidad de desarrollar capacidades en profesionales de cuidado y dotarles de habilidades prácticas de prevención. Además, explican, en parte, el éxito del lanzamiento de comportamientos protectores, que cada año llega a más niños, niñas y profesionales del cuidado. Nos enorgullecen los avances que hemos logrado con nuestra labor de prevención.

En la actualidad, Aldeas Infantiles SOS percibe las implicaciones prácticas y operativas de los cambios que han puesto en práctica los gobiernos y donantes desde 2018. El Equipo de Protección y Cuidado Infantil a menudo recibe consultas sobre cómo deben reaccionar la Secretaría General y asociaciones miembro a la creciente toma de conciencia de que la integridad, la protección y el cumplimiento son tres temas interrelacionados que requieren una respuesta cada vez más alineada. Por ejemplo, Aldeas Infantiles SOS debe ampliar la red de integridad, protección y cumplimiento de modo que incluya también a los adultos. Las nuevas solicitudes de financiamiento son objeto de análisis más exhaustivos para garantizar que se han establecido medidas de integridad, protección y cumplimiento. Hay más donantes y aliados que exigen informes sobre incidentes relativos a estos ámbitos. En las operaciones cotidianas de protección infantil, Aldeas Infantiles SOS también es testigo de los efectos de una mayor concientización del abuso y explotación sexual de adultos. Cada vez recibimos más reportes de acoso sexual, explotación y abuso de adultos, los cuales nos llegan por los canales actuales de protección infantil debido a la falta de mecanismos internos para reportar dichas preocupaciones. En el caso de algunas denuncias, son investigadores capacitados en protección infantil quienes las investigan. Todas estas novedades suponen una sobrecarga considerable a los recursos de protección infantil en todos los niveles de la organización.

Los principios organizacionales que orientan nuestra respuesta a denuncias por mala conducta siguen inalterados, independientemente de si se trata de una preocupación de desprotección infantil, acoso sexual a una persona adulta o corrupción. Por lo tanto, nuestros enfoques y procedimientos respecto de integridad, protección y cumplimiento deben estar alineados. Para ello, se creó un proyecto interno en el que participa activamente el Equipo de Protección y Cuidado Infantil. El objetivo es contribuir a aclarar roles y responsabilidades, estipular requisitos de recursos claros y simplificar el proceso para el personal y gerencia que se ocupan de estos asuntos.

A futuro, seguiremos sacando provecho de los múltiples logros que cosechamos en 2018, entre ellos, la presentación de talleres de aprendizaje en el marco de la revisión independiente de protección infantil. Gracias a un proceso facilitado cuidadosamente con la participación de personal, niños, niñas, adolescentes, jóvenes y, si procede, supervivientes, estos talleres no solo ofrecen una plataforma sólida para aprender de las prácticas actuales y pasadas, sino que también sientan las bases para posteriores mejoras de protección. Estos talleres deben seguir formando parte de nuestras actividades futuras de protección infantil. En el último año, seguimos capacitando a nuestro grupo global de investigadores/as en protección infantil, con énfasis en las entrevistas a niños y niñas. Investigar a fondo las acusaciones de abuso no es lo único importante, sino también garantizar que el proceso sea seguro para los niños, niñas, denunciadores y testigos, y que se respeten los derechos de quienes se está investigando.

Los aprendizajes e implicaciones de lo ocurrido el año pasado suponen hitos en nuestro recorrido en materia de protección infantil. De cara al futuro, es evidente que debemos esforzarnos más por orientar

y capacitar a la línea de gerencia y juntas nacionales respecto de su rol en protección infantil. Asimismo, debemos mejorar las evaluaciones y procedimientos de los países o localidades en los que la integridad y/o competencia de la policía o las autoridades pertinentes esté en duda y en los que denunciar delitos podría conllevar perjuicios para el niño, niña, adolescente o joven.

2 Pilares de nuestra labor

Es vital que garanticemos en todo momento que los niños y niñas en nuestros programas estén seguros y protegidos de toda forma de violencia y abuso. Cada fracaso a ese respecto supone un fracaso en el cumplimiento de nuestra misión. Esto queda reflejado en el compromiso 4 de la [Promesa del cuidado de SOS](#):

Nos comprometemos a crear en todo momento un entorno seguro para los niños y niñas en todos nuestros programas al implementar medidas y procedimientos de protección infantil conformes con la Política de Protección Infantil, los estándares internacionales y las buenas prácticas².

Los niños y niñas en cuidado alternativo suelen padecer traumas por violencia, abuso o negligencia en sus familias o haberlos padecido en entornos de cuidado anteriores. Una consecuencia lamentable es que los niños y niñas de nuestro grupo meta son más propensos a padecer nuevamente violencia o abusos. En general, los proveedores de cuidado alternativo tienen un perfil de desprotección infantil de mayor riesgo y sabemos, por experiencia, que Aldeas Infantiles SOS no es inmune a tal riesgo, por lo que adoptamos medidas para:

- 1) Gestionar nuestros riesgos de desprotección infantil, con evaluaciones de riesgo de desprotección infantil y medidas de mitigación, incluidas la concientización y la prevención.
- 2) Gestionar incidentes de desprotección infantil, con procedimientos claramente definidos de reporte y respuesta.



Para ello, el Equipo de Protección y Cuidado Infantil de la oficina internacional trabaja estrechamente con redes regionales e internacionales de cuidado y protección infantil, así como con otros equipos de la Secretaría General, para potencializar a las asociaciones miembro en sus esfuerzos por gestionar riesgos e incidentes de desprotección infantil cuando ocurran. Elaboramos herramientas y documentos guía; promovemos intercambios, aprendizajes y socialización de prácticas y facilitamos capacitaciones por las redes regionales e internacionales, además de asegurarnos que Aldeas Infantiles SOS cumpla y mejore los procedimientos de reporte y respuesta sobre asuntos de protección infantil. Asimismo, ofrecemos asistencia técnica y guía a los equipos y departamentos de la Secretaría General para que puedan gestionar y mitigar los riesgos de desprotección infantil en su trabajo.

3 Redes de cuidado y redes de protección infantil

Nuestra labor en protección infantil está estrechamente ligada a la colaboración interregional dentro de la Federación de Aldeas Infantiles SOS. Fortalecer las redes regionales de protección y cuidado infantil siguió siendo prioridad máxima durante todo el año. Estas redes son fundamentales para impulsar la prevención del abuso infantil, así como nuestro trabajo en materia de protección infantil en las regiones y asociaciones miembro.

² [Promesa del cuidado de SOS](#) (2018), p. 16.

Responder a las necesidades de las asociaciones miembro en materia de protección infantil e impulsar varios temas prioritarios a nivel mundial e interregional es una tarea que exige gran compromiso y una elevada carga de trabajo por parte de las personas focales de protección infantil y el personal de los programas responsable de temas de prevención a nivel nacional, regional e internacional. Además del aumento de necesidades de apoyo de las asociaciones miembro (capacitaciones, talleres, asistencia técnica en materia de protección infantil, elaboración de directrices, cumplimiento de procedimientos de reporte y respuesta, incluidas investigaciones y respuesta a incidentes), los cambios acaecidos en el sector también nos han afectado, con los nuevos requisitos de rendición de informes y las solicitudes de información por parte de nuestro equipo de gerencia, asociaciones promotoras y de apoyo (APA) de Aldeas Infantiles SOS, donantes, gobiernos y organizaciones aliadas (consulte la introducción).

3.1 Redes regionales de cuidado

Las redes regionales de cuidado son comunidades dinámicas de prácticas, que se reúnen virtual y presencialmente de forma periódica con el fin de desarrollar y fortalecer capacidades en profesionales del cuidado. En las redes, el personal de cuidado (cuidadores SOS, personal en atención a jóvenes y personal en fortalecimiento familiar) y su personal auxiliar, tanto en los programas como en la oficina nacional (capacitadores/as, asesores/as y demás), debaten temas importantes sobre el cuidado infantil, comparten experiencias laborales y adquieren nuevos conocimientos y herramientas. Se espera que estas actividades traigan consigo un impacto positivo en el cuidado y la protección que ofrecen los cuidadores y cuidadoras y reduzcan el riesgo de que los niños, niñas, adolescentes y jóvenes sufran daños mientras estén a nuestro cuidado.

La coordinación y el liderazgo de las redes regionales de cuidado recaen en la asesoría regional de programas, que también es responsable de otros temas, que varían según la región. Este es el motivo por el que no siempre se dispone de los mismos recursos para liderar las redes de cuidado y apoyar a las asociaciones miembro en el desempeño de actividades de prevención en sus programas. En tres regiones, las coordinaciones se ocupan también de otros temas, como las condiciones laborales y/o el desarrollo y capacitación de profesionales del cuidado.

Durante el año del informe 2018/2019, se celebraron, junto con las asociaciones miembro, encuentros presenciales de redes regionales de cuidado en cinco de las seis regiones. En ellos, se trataron temas cruciales relacionados con el cuidado y la prevención, que se eligieron en función de las necesidades comunicadas por las asociaciones miembro, las lecciones extraídas de la experiencia cotidiana de los profesionales del cuidado en su trabajo, los resultados de la encuesta anual de protección infantil y ciertas consideraciones estratégicas.

- **África Occidental y Central:** crianza positiva y disciplina positiva
- **África Oriental y del Sur:** condiciones laborales de cuidadores SOS
- **América Latina:** roles y responsabilidades de cuidadores SOS
- **CEE/CEI³:** trabajo con madres/padres biológicos de los niños y niñas en cuidado alternativo y su reintegración
- **Medio Oriente y África del Norte:** aprendizaje y desarrollo de profesionales del cuidado

El Equipo de Protección y Cuidado Infantil de la oficina internacional (OI) coordina el intercambio global entre las coordinaciones de las redes regionales de cuidado y presta apoyo para la organización de capacitaciones al personal sobre el desarrollo de capacidades en temas pertinentes de prevención y cuidado, las cuales forman parte habitual de los encuentros de las redes regionales de cuidado (consulte el capítulo 5: Ejemplos de 2018/2019 sobre disciplina positiva, comportamientos protectores y prevención de conductas sexuales reactivas).

Además de los intercambios virtuales, que se celebraron periódicamente a lo largo del año del informe, el Equipo de Protección y Cuidado Infantil de la OI facilitó el encuentro presencial de coordinaciones de las redes regionales de cuidado, de cinco días de duración. El encuentro de este año se centró en debatir y retroalimentar el borrador de la Guía de uso para cuidadores SOS, tratando temas cruciales de prevención como el rol y responsabilidad de cuidadores SOS de crear entornos seguros, afectivos y propicios para los niños y niñas a su cuidado. Durante el encuentro también se habló de las diferentes formas de gestión de las redes regionales de cuidado y de los temas en los que se había centrado cada una de ellas. Este intercambio ayudó a las coordinaciones regionales a aprender de las experiencias de sus pares al liderar intercambios y aprendizajes en las asociaciones miembro. Además, resultó particularmente útil para las dos coordinaciones nuevas de las redes regionales de cuidado. Nos agrada

³ Europa Central y del Este/Comunidad de Estados Independientes. A lo interno esta región se conoce como EUCB.

saber que el foco previsto en 2020 será desarrollar capacidades en profesionales del cuidado, incluida la inversión para respaldar el lanzamiento de la Guía de uso para cuidadores SOS.

3.2 Redes de protección infantil

Las redes regionales e internacionales de protección infantil coordinan, apoyan y monitorean la puesta en práctica de la Política de Protección Infantil SOS y documentos afines de apoyo a las políticas en las asociaciones miembro y la Secretaría General. Además, diseñan herramientas y ofrecen guías, promueven intercambios de prácticas entre asociaciones miembro y regiones, y facilitan capacitaciones pertinentes en protección infantil. Aunado al apoyo continuo y las reuniones virtuales que se celebran periódicamente varias veces al año, los encuentros anuales presenciales de las redes regionales e internacionales de protección infantil sirven de plataforma importante para cumplir de su mandato.

El encuentro de la red internacional de protección infantil de 2019, al que acudieron las personas focales de protección infantil de las regiones, se centró en los enfoques diferenciados para abordar la conducta sexual reactiva, las medidas para mitigar los riesgos de desprotección infantil en diferentes áreas funcionales y en todos los niveles de la organización, las lecciones aprendidas de las últimas auditorías de protección infantil y la optimización del flujo de información de incidentes de desprotección infantil en toda la Federación.

Durante el año del informe 2018/2019, en encuentros de las redes regionales de protección infantil de cinco de las seis regiones (Asia, Medio Oriente y África del Norte, África Oriental y del Sur, África Occidental y Central y América Latina y el Caribe) se abordaron temas de importancia crítica para la protección infantil, propios de cada región. Los encuentros fueron facilitados por la persona focal de protección infantil de la región respectiva y contaron con la participación de personas focales nacionales de protección infantil de las asociaciones miembro, con el apoyo de su oficina regional.

3.3 Redes externas

Aldeas Infantiles SOS participa activamente en el grupo de protección de *Joining Forces*. Esta alianza la integran seis de las ONG internacionales líderes en materia de infancia (Aldeas Infantiles SOS, ChildFund Alliance, Plan Internacional, Save the Children, Terre des Hommes y Visión Mundial), que decidieron unirse para avanzar más rápidamente en la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible en favor de infancia, centrándose en poner fin a la violencia infantil y promover los derechos de la niñez. En 2019, Aldeas Infantiles SOS Internacional fue elegida para presidir el grupo. El propósito del Grupo de Protección de *Joining Forces* es ofrecer asistencia técnica y recomendar soluciones a una serie de actividades de la iniciativa, incluidas las estructuras de gobernanza, así como políticas, procedimientos y prácticas de protección comunes a las seis organizaciones y, por extensión, a todos los aliados nacionales e internacionales. Para Aldeas Infantiles SOS, este grupo es, además, una red externa útil para el intercambio de prácticas y herramientas de protección en el sector de la infancia. En el primer semestre de 2019 se dio prioridad a dos paquetes de trabajo:

- La evaluación de protección para evaluar la preparación respecto de la protección en los países que ofrecen las ONG líderes en materia de infancia pertenecientes a *Joining Forces*
- El protocolo interinstitucional de reporte y respuesta a incidentes, con sus directrices sobre el intercambio de información y los requisitos de rendición de informes adecuados

Aldeas Infantiles SOS Internacional también aprovecha las oportunidades de creación de redes que facilita la coalición *Keeping Children Safe*. Estas oportunidades son muy útiles para mantenerse al día de las últimas novedades y tendencias externas en el ámbito de protección infantil. Por ejemplo, durante la conferencia de miembros de *Keeping Children Safe* en mayo de 2019, entre los temas destacados se encontraban: "Qué implica para las organizaciones un enfoque centrado en supervivientes" y "Cómo apoyar a los aliados en la protección infantil". Estas situaciones nos permiten comparar nuestras prácticas e identificar áreas en las que debemos seguir mejorando.

4 Roles y responsabilidades

Diversos actores involucrados tienen roles y responsabilidades muy concretas en el área de protección infantil. Si los actores involucrados comprenden sus roles, actúan íntegramente y rinden cuentas de su accionar, podremos asegurarnos de que los niños, niñas, personal, asociados y la organización estarán protegidos. En el presente informe, nos centramos en los roles de la línea de gerencia, los miembros de juntas directivas y las personas focales de protección infantil.

4.1 Rol de la línea de gerencia

Toda línea de gerencia —a nivel programático, nacional, regional o internacional— desempeña un rol vital en la protección infantil de Aldeas Infantiles SOS. La línea de gerencia es el modelo a seguir y quien impulsa los procesos de protección infantil, tanto en lo atinente a las medidas preventivas como a las respuestas a los incidentes reportados de desprotección infantil. Incluye asegurarse de que el seguimiento de las acusaciones de desprotección infantil esté conforme con nuestros procedimientos internos. Además, incluye la responsabilidad de garantizar que los recursos humanos y financieros se ajusten a los riesgos de desprotección infantil. La línea de gerencia supervisa las medidas de protección infantil y gestión de casos de desprotección y hace un seguimiento de los retos identificados. Esto exige una colaboración estrecha entre la línea de gerencia y la persona focal nacional y/o regional de protección infantil, quien coordina, apoya y monitorea la adopción de medidas y gestiona los casos de desprotección infantil.

Los aprendizajes extraídos de los incidentes de desprotección infantil del año pasado nos demuestran que, si bien con los años hemos avanzado considerablemente, sigue habiendo retos para garantizar el cumplimiento del procedimiento estándar, ya que hemos tenido casos en los que la línea de gerencia no actúa según su rol y mandato. Por ejemplo:

- **Un directivo rechaza la acusación de abuso por infundada, en lugar de seguir lo establecido y remitírsela a la persona focal de protección infantil para su evaluación y seguimiento.** Esto podría poner en riesgo a las presuntas víctimas, presuntos abusadores, denunciantes, el directivo y la organización. Además, sería particularmente problemático si la acusación se refiere a posibles delitos. Puede darse el caso de que la persona focal de protección infantil que hace la valoración inicial llegue a la conclusión de que la acusación deba remitirse a la policía. La consecuente investigación policial puede concluir que, en función de las pruebas recabadas, la denuncia está fundamentada o no. Sin este proceso, la víctima, el directivo y la organización quedarían expuestos porque no hubo un seguimiento adecuado.
- **Un directivo no es consciente de cuándo debe recusarse de un proceso de investigación y cuándo debe elevarlo a la instancia superior.** Esto hace referencia en concreto a las situaciones en las que presuntamente un directivo no ha dado una respuesta adecuada a acusaciones. Que la persona siga implicada en el caso supone un conflicto de intereses y compromete la credibilidad del proceso de investigación y de cualquier medida correctiva. Nuevamente, esta situación pone en riesgo a la presunta víctima, presunto abusador, denunciante, directivo y la organización.
- **Un directivo no se asegura de concretar las recomendaciones de las investigaciones ni de hacer seguimiento de la adopción de dichas medidas.** Esto podría llevar a que no se prestara plenamente apoyo adecuado a las víctimas ni se realizaran las mejoras programáticas necesarias. Puede darse el caso de que ciertas recomendaciones de las investigaciones no se adopten por razones válidas, pero en dichas circunstancias es obligatorio documentar debidamente los motivos por los que se tomó tal decisión y comunicárselo a los órganos de supervisión. De no adoptarse estas medidas, la línea de gerencia y la organización corren el riesgo de no dar una respuesta o un seguimiento adecuados a la investigación, provocando así posiblemente que las víctimas o supervivientes sufran nuevas.

Orientar a la línea de gerencia en su rol en la protección infantil debe seguir siendo una prioridad de cara al futuro.

4.2 Rol de las juntas nacionales en la protección infantil

La junta nacional es la representación jurídica de la asociación miembro y, en virtud de su naturaleza, tiene responsabilidades supervisoras y legales específicas, que abarcan temas de protección infantil. En concreto, es a quien debe rendir cuentas el equipo nacional de dirección. La dirección nacional debe presentar un informe anual de protección infantil a la junta directiva⁴. Dicho informe ha de incluir los incidentes reportados de desprotección infantil, un consolidado de las lecciones aprendidas, así como recomendaciones de prevención y mejoras programáticas. Las direcciones nacionales también deben informar a las juntas nacionales sobre la respuesta que dan a los incidentes de desprotección infantil de carácter delictivo y sobre si se han identificado conflictos de intereses. Los aprendizajes extraídos de los incidentes de desprotección infantil del año pasado nos demuestran que, si bien con los años hemos avanzado, sigue habiendo deficiencias respecto a la comprensión que tienen los miembros de

⁴ Consulte el documento de apoyo a la Política de Protección Infantil [La seguridad de los niños y las niñas nos concierne a todos: Procedimientos para denunciar y responder sobre asuntos de protección infantil en las asociaciones miembro](#) (2016).

las juntas de su rol de garantizar un proceso de protección infantil adecuado. A continuación incluimos unos ejemplos de situaciones que observamos en el pasado:

- **Un miembro de la junta directiva se pone en contacto directamente con los denunciantes, presuntas víctimas o abusadores** para "constatar los hechos", en lugar de remitir el incidente por los canales de protección infantil adecuados para su posterior valoración y seguimiento por parte de personal capacitado. Esta situación podría poner en riesgo a la presunta víctima, presunto abusador, denunciante, miembro de la junta y la organización. Además, compromete el importante rol de supervisión del miembro de la junta, que consiste en garantizar que la respuesta de la asociación miembro a la desprotección infantil esté conforme con la legislación nacional y con las políticas y procedimientos de la organización.
- **Un miembro de la junta directiva se extralimita en su rol al tomar decisiones que interfieren con el proceso de investigación** antes de que este concluya y se saquen conclusiones. Estas acciones no solo ponen en peligro al miembro de la junta de ser acusado de interferir en un proceso de investigación, sino que también comprometen la integridad de dicho proceso y cualquier medida correctiva a futuro.

Orientar a los miembros de las juntas directivas en su rol en la protección infantil debe seguir siendo una prioridad de cara al futuro.

4.3 Personas focales de protección infantil

Cada asociación miembro debe nombrar una persona focal de protección infantil que se encargará de coordinar la realización de las actividades de protección infantil, hacer un seguimiento de las quejas y los incidentes reportados y señalar las deficiencias de protección infantil de otros equipos. Dependiendo del perfil de riesgo de desprotección infantil de la asociación miembro, la persona focal puede ocupar un cargo a medio tiempo o tiempo completo. En 2018, 133 asociaciones miembro nombraron a una persona focal nacional de protección infantil. Solo tres asociaciones miembro (Italia, Luxemburgo e Islandia) no tenían personal asignado a tal cargo. En la Secretaría General, todas las oficinas regionales y la oficina internacional había una persona focal de protección infantil.

Las personas focales nacionales de protección infantil desempeñan un rol importante de prestación de asistencia técnica a los equipos sobre cómo incorporar la protección infantil a su labor cotidiana. Este rol incluye apoyar y monitorear a los equipos para garantizar que se mitiguen adecuadamente todos los riesgos identificados. Las personas focales de protección infantil son responsables de gestionar los incidentes de desprotección infantil conforme a nuestros procedimientos internos y en cumplimiento de la legislación nacional. Esto incluye:

- Registrar quejas nuevas
- Realizar valoraciones iniciales
- Reportar incidentes a las autoridades nacionales
- Empezar investigaciones sobre protección infantil
- Mantener informado al equipo nacional de dirección
- Redactar informes internos de incidentes de desprotección infantil para la línea de gerencia
- Apoyar en la elaboración de planes de medidas correctivas
- Monitorear la implementación de los planes correctivos
- Actualizar el registro de incidentes de desprotección infantil
- Recomendar el cierre de incidentes

Con el fin de monitorear el proceso de implementación de la Política de Protección Infantil y actividades conexas de protección infantil, las personas focales de protección infantil también se encargan de realizar auditorías periódicas de protección infantil. Se recomienda que todos los programas se sometan a una auditoría de protección infantil cada tres años. Para obtener más información sobre las auditorías de protección infantil, consulte el apartado 7.1.

La persona focal regional de protección infantil organiza reuniones virtuales periódicas y encuentros presenciales anuales con las personas focales nacionales de protección infantil para garantizar el intercambio de lecciones aprendidas en todas las asociaciones miembro y buscar soluciones a temas complicados propios de la región en función de su contexto y realidad locales (consulte el capítulo 3). Además, es responsable de identificar y apoyar a las asociaciones miembro que necesiten más ayuda en materia de protección infantil. La persona focal regional de protección infantil también aporta a la red internacional de protección infantil temas y cuestiones pertinentes para mejorar los procedimientos y herramientas de protección infantil, intercambios y aprendizajes que se usan en toda la organización.

Asimismo, es responsable de gestionar los incidentes de desprotección infantil que involucren a la Secretaría General.

Los aprendizajes extraídos de los incidentes de desprotección infantil del año pasado nos demuestran que sigue habiendo retos para garantizar el cumplimiento de procedimientos estándar, ya que algunas personas focales de protección infantil no comprenden o son incapaces de cumplir su rol. Por ejemplo, hemos observado lo siguiente:

- **Una persona focal de protección infantil no logra una gestión adecuada de incidentes de desprotección infantil debido a que sus responsabilidades en este ámbito son un recargo.** En consecuencia, se identifican vacíos al llevar el registro de incidentes de desprotección infantil, elaborar informes de incidentes de desprotección infantil, emprender investigaciones de protección infantil y monitorear la implementación de planes correctivos. Esto compromete la integridad del proceso de protección infantil y pone en riesgo a las víctimas, la persona focal de protección infantil y la organización.

Los recursos asignados a la protección infantil deben ajustarse a los riesgos de desprotección infantil del país o región correspondientes.

5 Gestión de riesgos de desprotección infantil

Una pieza clave del enfoque de protección infantil de Aldeas Infantiles SOS es la gestión de riesgos de desprotección. En la "Promesa del cuidado de SOS" se afirma que:

Disponemos de medidas adaptadas para evaluar, analizar y reducir los riesgos de desprotección infantil asociados con cada modalidad de cuidado, alianza y comunidad, así como con las áreas funcionales de la organización como Recursos Humanos, Comunicaciones o Recaudación de Fondos⁵.

Al igual que en años anteriores, en 2018/2019 confirmamos que Aldeas Infantiles SOS tiene un perfil de mayor riesgo de desprotección infantil que otras organizaciones humanitarias o de desarrollo que se ocupan de la niñez. Al ser proveedores de servicios de cuidado alternativo, nuestro personal ofrece cuidado directo a niños, niñas, adolescentes y jóvenes durante las 24 horas al día, los siete días de la semana. Los niños y niñas que viven en modalidades alternativas de cuidado y quienes reciben apoyo con nuestros programas de fortalecimiento familiar o de atención a emergencias suelen haber padecido violencia, abusos o negligencia en su familia, comunidad o entorno de cuidado anterior. Producto de haber padecido traumas, muchos desarrollan mecanismos de defensa disociativos que les vuelven vulnerables a más abusos, por lo que requieren apoyo profesional individualizado. Una consecuencia lamentable es que los niños y niñas de nuestro grupo meta son más vulnerables a sufrir nuevamente violencia o abusos.

Si bien hemos avanzado mucho al evitar que los niños y niñas en nuestros programas sufran daños, sabemos por experiencia que nuestra labor reactiva de protección agota todos los recursos. Debemos hacer mucho más para garantizar que todos nuestros programas, operaciones y áreas funcionales incorporen la prevención en sus labores cotidianas. Las personas responsables de tomar decisiones en todos los niveles de la organización deben reflexionar detenidamente respecto de si la asignación de recursos para protección infantil se ajusta a nuestro perfil de riesgo de desprotección. Por lo tanto, Aldeas Infantiles SOS debe identificar proactivamente las regiones, países y localidades con un perfil alto de riesgo de desprotección y disponer de medidas y recursos conexos que mitiguen los riesgos de desprotección infantil, que incluye adoptar medidas de prevención contextualizadas y garantizar una supervisión más estricta.

5.1 Evaluaciones de riesgos de desprotección infantil

Las evaluaciones de riesgos de desprotección infantil se introdujeron en toda la Federación en 2016. Estas evaluaciones exigen que cada asociación miembro identifique los riesgos en sus operaciones (p. ej., cuidado similar al familiar, otros programas de cuidado alternativo, fortalecimiento familiar o atención de emergencias) y áreas funcionales (p. ej., Recursos Humanos y Padrinazgos). Una vez identificados los riesgos, las asociaciones miembro deben mitigarlos con cambios estructurales, gerenciales o programáticos inmediatos, lo que incluye la adopción de medidas de mitigación de riesgos en el diseño e implementación de proyectos nuevos o la aplicación de medidas específicas derivadas de sus planes anuales. Las juntas nacionales deben supervisar el proceso y recibir informes anuales de protección

⁵ [Promesa del cuidado de SOS](#) (2018), p. 16.

infantil de la dirección nacional. La oficina regional debe apoyar a las asociaciones miembro para que realicen evaluaciones de riesgos, diseñen y adopten medidas de mitigación y cumplan sus requisitos de rendición de informes⁶.

Las evaluaciones de riesgos de desprotección infantil no deben considerarse un papeleo innecesario. Si se usan correctamente, son una herramienta para que las asociaciones miembro comprendan en verdad los riesgos a los que se enfrenta la niñez y las juventudes y planifiquen medidas para reducirlos.

En un taller celebrado en Jordania en 2019 se identificaron los riesgos para la seguridad de los niños y niñas que las asociaciones miembro pueden reducir, entre ellos:

- Antes de la reintegración de un niño o niña no se realizan evaluaciones exhaustivas de la situación de la familia de origen;
- Al entrevistar voluntarios no se verifican sus antecedentes penales, referencias e identificación; y
- En la sociedad hay una aceptación y prevalencia altas del castigo corporal.

El departamento de Donaciones Individuales, que lidera el programa de padrinazgos internacionales, entre otras responsabilidades, fue el primero de la oficina internacional en seguir la recomendación de que las áreas funcionales de la Secretaría General también lleven a cabo evaluaciones de riesgos de desprotección infantil⁷. Los riesgos para la seguridad de los niños y niñas resultantes de las actividades de padrinazgo podrían vincularse con el intercambio de información confidencial sobre un niño, niña o familia, que podría vulnerar el derecho a la privacidad o dignidad del primero. Algunos ejemplos son:

- Durante las visitas a los programas, se formulan preguntas inapropiadas a los niños, niñas o sus cuidadores/as sobre experiencias traumáticas;
- Los padrinos/madrinas piden sacar de la escuela al niño o niña que apadrinan el día que le visitan o piden pasar sus vacaciones en la familia SOS a la que apadrinan;
- Los visitantes publican en redes sociales fotos de ellos mismos con los niños y niñas que reciben apoyo de Aldeas Infantiles SOS, vulnerando el derecho a la dignidad y privacidad de los últimos;
- El personal de Padrinazgo incluye en las cartas que envía su departamento fotos de niños y niñas en la intimidad de sus dormitorios, nadando o lavando la ropa.

Los padrinazgos solo pueden ser un producto exitoso si todos los actores involucrados (niños y niñas, padrinos y madrinras, donantes y personal) comprenden sus derechos y deberes de minimizar el riesgo de que las actividades de padrinazgo perjudiquen a los primeros. Si bien tenemos directrices sobre todos estos temas, es necesario reforzarlas⁸.

Para que Aldeas Infantiles SOS pueda presentarse con confianza como una organización segura para la niñez, no solo es crucial que todas las asociaciones miembro y las áreas funcionales de la Secretaría General lleven a cabo periódicamente evaluaciones de riesgos, sino que también es muy importante que realicen análisis exhaustivos de riesgos de desprotección infantil durante la planificación e implementación de nuevos proyectos, con atención en proyectos internacionales de recaudación de fondos, alianzas, abogacía o programas, especialmente en los que los niños, niñas, adolescentes y jóvenes tienen una participación directa.

Nuestra encuesta anual de protección infantil concluyó que, en 2018, 71 asociaciones miembro (el 52% de las encuestadas) tenían un proceso funcional de evaluación de riesgos de desprotección infantil en sus oficinas nacionales y programas. Esto representa un 15% más que en 2017. Sin embargo, estos resultados también nos demuestran que el próximo año debemos seguir esforzándonos por conseguir el pleno despliegue de las evaluaciones de riesgos de desprotección infantil, ya que 25 asociaciones miembro (un 18% de las encuestadas) no las realizaron o eligieron la respuesta "No corresponde". Las 40 asociaciones miembro restantes (29%) cumplieron *parcialmente* el requisito de tener un proceso de evaluación de riesgos de desprotección infantil.

5.2 Concientización

Las actividades de concientización contribuyen a concientizar sobre la protección infantil en general e invitar al personal a que reflexione sobre este tema en su labor cotidiana. El Equipo de Protección y Cuidado Infantil y las oficinas regionales utilizan una variedad de instrumentos para concientizar, como capacitaciones, artículos en la plataforma de colaboración (nuestra intranet), *webinars*, publicaciones y

⁶ Consulte el documento de apoyo a la Política de Protección Infantil [La seguridad de los niños y las niñas nos concierne a todos: Procedimientos para denunciar y responder sobre asuntos de protección infantil en las asociaciones miembro](#) (2016).

⁷ *Ibid.*

⁸ Consulte los documentos de apoyo a la política *Providing Quality Sponsorship Services. A joint effort of the international sponsorship network* [disponible solo en inglés] y [Protección de la privacidad del niño o niña](#). (2019).

debates en los encuentros y redes pertinentes. Asimismo, las asociaciones miembro concientizan sobre temas de prevención del abuso infantil pertinentes para su contexto local. Dado que es imposible reflexionar sobre todas esas experiencias enriquecedoras en el presente informe, nos centramos en los temas de concientización impulsados y apoyados por las redes regionales de protección y cuidado infantil. A continuación se muestran algunos ejemplos:

La [Academia Hermann Gmeiner](#) organiza jornadas de inducción para el personal de nuevo ingreso, en las que aprende la visión, misión, marca y estrategia de Aldeas Infantiles SOS y se familiariza con la estructura de la Federación y sus diferentes órganos. También conoce más sobre el abuso infantil, la Política de Protección Infantil y procedimientos para reportar preocupaciones de desprotección infantil.

Un total de 59 participantes asistieron a las dos jornadas de inducción celebradas en 2018/2019: doce de la oficina internacional⁹, nueve de oficinas regionales¹⁰ y 38 de varias asociaciones miembro, siendo la mayoría europeas. Quienes participaron recibieron inducción sobre cómo identificar los riesgos de desprotección infantil en su labor cotidiana y analizaron los riesgos de desprotección infantil y medidas de mitigación de su eje de trabajo, p. ej., comunicaciones, desarrollo de recursos humanos, programas internacionales o recaudación de fondos. Asimismo, recibieron inducción sobre lo que pueden hacer cuando tienen una preocupación de desprotección infantil, como hablarlo con su equipo y buscar una solución adecuada, y sobre cuáles preocupaciones deben reportarse por los canales adecuados de reporte de desprotección infantil en su asociación miembro u oficina regional.

5.2.1 Lanzamiento del Código de Conducta

El Código de Conducta fue aprobado oficialmente en 2011 por el entonces Secretario General y, desde entonces, se ha lanzado a la Secretaría General y asociaciones miembro. El documento establece el marco por el que el personal SOS se compromete a acatar la conducta profesional prevista por Aldeas Infantiles SOS para proteger a los niños y niñas de todo daño y hacer un uso responsable del poder y la posición, los recursos y la información.

Gracias a los aprendizajes internos y externos, queda patente que el Código de Conducta no hace referencia a algunos de los temas importantes relativos a la labor de Aldeas Infantiles SOS, incluida, p. ej., la disparidad y abuso de poder o el abuso y explotación sexual. Estos riesgos de desprotección son inherentes a nuestras labores, dado que trabajamos con niños, niñas, adolescentes, jóvenes y familias en situación de vulnerabilidad que, de una manera u otra, dependen del apoyo que les presta la organización. Al mismo tiempo, en muchos casos, existe una disparidad de poder entre una gerencia compuesta mayoritariamente por hombres y personal mayoritariamente femenino, incluidas las madres SOS. Las experiencias de otras organizaciones de asistencia humanitaria, entre ellas, organismos de las Naciones Unidas, confirman que estos riesgos siempre deben tenerse en cuenta y que es necesario contar con una política organizacional clara que aborde este tema. Además, en los últimos años han surgido riesgos nuevos como resultado de avances generales en la sociedad, en concreto los relativos a las tecnologías de la información y a las redes sociales. Estos riesgos incluyen el abuso y el acoso cibernéticos.

Todo el personal SOS de las asociaciones miembro (incluidas las asociaciones promotoras y de apoyo) y la Secretaría General, así como los miembros de juntas directivas, consultores y quien trabaje o represente a Aldeas Infantiles SOS tiene la obligación de firmar el Código de Conducta. Además, todas las asociaciones miembro y las oficinas de la Secretaría General deben impartir capacitaciones para garantizar que el personal reciba una inducción completa. Al firmar el Código de Conducta, el personal se compromete a acatar la conducta profesional prevista por Aldeas Infantiles SOS para proteger a los niños y niñas de todo daño y hacer un uso responsable del poder y la posición, los recursos y la información. Tanto los recientes informes de abusos en el sector de la asistencia y el desarrollo como nuestras experiencias internas confirman la importancia de que todo el personal SOS reciba una buena formación, distinga comportamientos adecuados e inadecuados hacia los niños, niñas, adolescentes y jóvenes a nuestro cuidado y en la comunidad en general, y conozca sus roles y sus responsabilidades concretos.

Para subsanar tales deficiencias, Aldeas Infantiles SOS está en proceso de elaborar un reglamento interno sobre explotación sexual, acoso y abuso, y tiene previsto actualizar el Código de Conducta en 2020.

⁹ Cinco colaboradores/as de la OI en Viena, cinco de la OI en Innsbruck y dos de la OI en Bruselas

¹⁰ África Oriental y del Sur, Europa Central y del Este/Comunidad de Estados Independientes, Medio Oriente y África del Norte y África Occidental y Central

5.3 Prevención

Casi todas las asociaciones miembro adoptan medidas para prevenir que los niños, niñas, adolescentes y jóvenes a los que apoyan con sus programas sufran daños. Dado que la protección infantil es un tema transversal en Aldeas Infantiles SOS, es mejor que las actividades de prevención se integren en los programas, las asociaciones miembro, regiones y áreas funcionales responsables de gestionar los riesgos de desprotección infantil en su área de trabajo. Son particularmente pertinentes las medidas de prevención dirigidas a los niños, niñas, adolescentes, jóvenes y profesionales del cuidado. Dichas medidas incluyen el desarrollo de capacidades para ayudarles a reconocer los abusos y dotarlos de conocimientos, habilidades y actitudes que les permitan responder a situaciones de riesgo o abusos. El Equipo de Protección y Cuidado Infantil de la oficina internacional también ayuda a coordinar capacitaciones pertinentes, que suelen ser parte de los encuentros de las redes regionales de cuidado.

5.3.1 Cuidado de calidad: el fundamento de un entorno seguro

Todo niño y niña tiene derecho a un cuidado de calidad. Las Directrices sobre las Modalidades Alternativas de Cuidado de los Niños de Naciones Unidas¹¹ orientan a los proveedores de servicios gubernamentales y no gubernamentales sobre cómo garantizar la calidad en los programas de cuidado alternativo y fortalecimiento familiar. En la "Promesa del cuidado de SOS"¹² se describe el compromiso organizacional de Aldeas Infantiles SOS de ofrecer justamente un cuidado de calidad sistemático a cada niño y niña de nuestros programas, en todas las asociaciones miembro y la Secretaría General, en entornos diversos y a menudo difíciles. Exige mejoras programáticas continuas tras aprender de la experiencia propia, la de nuestros aliados y la de los niños y niñas. Además, al conocer fallos en la prestación de un cuidado de calidad, se pide una respuesta organizacional inmediata, acompañada de medidas concretas.

Nuestra experiencia nos ha demostrado, una y otra vez, que el abuso y negligencia infantiles rara vez ocurren de forma aislada en programas que funcionan bien. Los incidentes de desprotección infantil, en especial los graves y los que ocurren con más frecuencia en una localidad de programa o asociación miembro, suelen ser indicativos de deficiencias importantes en la calidad del cuidado que reciben los niños y niñas. Una vez que la organización haya tomado las medidas necesarias para responder a los incidentes de desprotección infantil (apoyo a víctimas y medidas disciplinarias y legales en contra de los abusadores), es importante que aborde los motivos subyacentes que contribuyeron a que ocurriera el abuso en primer lugar.

La relación entre la calidad programática y la protección infantil surgió con firmeza durante uno de los talleres de aprendizaje que se celebraron en el marco de la revisión independiente de protección infantil (consulte más información en el apartado 7.3). Cuando se les preguntó a participantes y ex participantes de los programas qué era importante para sentirse seguros, recalcaron que se necesitaban lo siguiente:

- Capacitaciones periódicas a los cuidadores y cuidadoras
- Participación efectiva de los niños, niñas, adolescentes y jóvenes (no un mero formulismo)
- Acceso a cursos educativos acreditados
- Apoyo para obtener actas de nacimiento
- Una mejor integración social
- Mecanismos de queja fiables
- Apoyo durante el proceso de finalización del cuidado y el proceso posterior
- Monitoreo y supervisión periódicos del programa por parte de la oficina nacional y la Secretaría General para garantizar que los niños y niñas reciban un cuidado y apoyo adecuados

Lo anterior demuestra que ofrecer un cuidado de calidad es el fundamento de un entorno seguro para los niños y niñas que apoyamos con nuestros programas. Alcanzar un nivel de calidad básico debe seguir siendo una de las prioridades principales de todas las asociaciones miembro de la Federación de Aldeas Infantiles SOS.

Un cuidado de calidad depende de los cuidadores y cuidadoras que lo ofrecen. El personal de cuidado SOS, en particular padres/madres SOS y personal de atención a jóvenes, suele estar a cargo de los niños y niñas las 24 horas al día los siete días de la semana. A menudo, enfrenta situaciones difíciles, en las que los niños y niñas suelen desplegar un comportamiento problemático, por ejemplo agresivo o sexualizado, hacia sus pares o cuidadores/as. Para empoderar al personal de cuidado SOS para que logre ofrecer a los niños, niñas, adolescentes y jóvenes un cuidado que satisfaga sus necesidades y

¹¹ [Directrices sobre las Modalidades Alternativas de Cuidado de los Niños: Marco de las Naciones Unidas](#) (2010).

¹² [Promesa del cuidado de SOS](#) (2018).

les permita prosperar, Aldeas Infantiles SOS debe invertir en mejoras en la contratación, inducción y capacitación inicial, las condiciones laborales (cantidad de niños y niñas a su cargo, compensación y beneficios adecuados, oportunidades de autocuidado) y la disponibilidad de ofertas de apoyo con un equipo multidisciplinario (p. ej., supervisión) para el personal de cuidado, así como en oportunidades de aprendizaje y desarrollo continuas. La salud mental, el bienestar general, la formación completa de los cuidadores y cuidadoras y su capacidad de pedir y recibir apoyo cuando lo necesitan son factores cruciales en la calidad del cuidado que ofrecen.

En lo que respecta al mecanismo por el cual abordan preocupaciones relativas a los programas y a la calidad del cuidado, pueden hacerse ciertas observaciones importantes. En los últimos años, hemos observado un aumento considerable del número de quejas interpuestas por nuestros canales de reporte sobre asuntos de protección infantil que, tras analizarlas detenidamente, no eran tanto preocupaciones de desprotección infantil, como preocupaciones relativas a la calidad del cuidado, preocupaciones por el proceso de finalización del cuidado y su proceso posterior y solicitudes de apoyo. Un ejemplo son las quejas de las asociaciones miembro que no están dispuestas a financiar la educación superior de un/a joven o su proyecto individual de generación de ingresos. Dichas quejas y solicitudes de apoyo proceden en especial de países que afrontan graves dificultades socioeconómicas o con asociaciones miembro a las que se les complica ofrecer un cuidado de calidad adecuado con personal bien formado, apoyado y capacitado; preparar a las juventudes para finalizar su cuidado; y tener un sistema de apoyo para el proceso posterior al cuidado. No resulta adecuado responder a este tipo de quejas y solicitudes de apoyo por los procedimientos habituales de reporte y respuesta sobre asuntos de protección infantil, ya que estos están diseñados para dar respuesta a incidentes individuales de abuso y vulneración de derechos en nuestros programas, en lugar de a sus problemas estructurales de diseño y actividades. Además, hacerlo podría conllevar a una sobrecarga de los recursos de protección infantil, que ya son escasos.

Existen otros canales de retroalimentación a la calidad programática, por ejemplo en nuestro [sitio web internacional](#) (en inglés). En todo caso, que se utilicen indebidamente los canales de protección infantil ilustra la necesidad de mecanismos de queja más sólidos para abordar las preocupaciones relativas a los programas y cuidado de calidad, que definan claramente las responsabilidades de las asociaciones miembro y la Secretaría General. Asimismo, pone de relieve la necesidad de una guía clara sobre el registro adecuado de respuestas a estas preocupaciones y a las solicitudes de apoyo para el proceso posterior al cuidado. Y, lo que es más importante, demuestra la necesidad de apoyos e inversiones sistemáticos específicos que permitan que los cuidadores y cuidadoras ofrezcan un cuidado de calidad a los niños y niñas. Si estos problemas no se solucionan, pueden crear un entorno con mayores riesgos de abuso y vulneraciones graves de derechos.

5.3.2 Disciplina positiva

Todos los niños y niñas tienen derecho a su integridad física y emocional y a estar protegidos de toda forma de violencia. Esto exige que los cuidadores y cuidadoras eduquen a los niños y niñas con respeto, firmeza y afecto, centrándose en su comportamiento, sin ser cuestionados ni castigados. El abuso físico y emocional constituye el 65% de los incidentes críticos de desprotección infantil confirmados en todos los programas de Aldeas Infantiles SOS (consulte más información en el capítulo 8). Los niños y niñas de nuestro grupo meta han padecido o suelen padecer traumas ocasionados por violencia, abusos o negligencia. Los mecanismos de defensa que se desarrollan para lidiar con dichos traumas pueden manifestarse como comportamientos problemáticos o abusivos que requieren apoyo individualizado y buenas habilidades de crianza positiva. Esto refuerza la importancia de que Aldeas Infantiles SOS dé prioridad a medidas preventivas como capacitaciones en disciplina positiva en todas las asociaciones miembro y los programas. Dicha formación puede ayudar al personal de cuidado (padres/ madres SOS y personal de atención a jóvenes), personal técnico y familias de origen a cuidar a los niños y niñas de una forma que promueva la seguridad, conexión emocional y sentido de pertenencia y que ayude a estos últimos a comprender y manejar mejor sus emociones.

Capacitación en disciplina positiva en África Occidental y Central

La red de cuidado de África Occidental y Central de Aldeas Infantiles SOS se llama *Saawara*, una palabra en anii —lengua hablada en el norte de Benín— que describe un tipo de reunión propia de la cultura de África Occidental, en la que los sabios dan consejos y guías para mejorar la vida comunitaria. Saawara es una plataforma de intercambio y transferencia de conocimientos para profesionales del cuidado de Aldeas Infantiles SOS y su personal de apoyo en la región.

El encuentro anual de la red de cuidado de África Occidental y Central de Aldeas Infantiles SOS se celebró en el centro de formación SOS de Benín en octubre de 2018. En él se impartió formación sobre técnicas de crianza positiva y disciplina positiva a 26 actores involucrados de 17 asociaciones miembro. La mayoría eran coordinadores/as de cuidado alternativo de los programas, a quienes se había identificado como personas capacitadas para formar a otros coordinadores/as locales de cuidado alternativo, padres/madres SOS y otros profesionales del cuidado, personal de atención a jóvenes y trabajadores/as sociales, cuando regresaran a su asociación miembro. Desde que se celebró la capacitación, los participantes han formado a 660 colaboradores/as de doce asociaciones miembro, lo que significa que fue un encuentro de gran impacto.

Se pidió a los participantes que se pusieran en el lugar de los padres/madres y, desde esa mirada, consideraran los motivos que pueden tener los niños y niñas para portarse mal. Hablaron sobre que los cuidadores/as a menudo no comprenden lo que en realidad necesitan los niños y niñas; que es importante conocer el historial de cada niño, niña, adolescente y joven y ofrecerles una vida estable para que reciban el apoyo y cuidado adecuados; y que los enfoques de crianza positiva y disciplina positiva exigen tener cuidadores/as muy sensibles y emocionalmente estables, con el apoyo y la formación adecuados para comprender y atender eficazmente las necesidades y comportamientos de los niños, niñas, adolescentes y jóvenes.

Siguiendo la tradición de África Occidental, el encuentro *Saawara* culminó cuando cada participante hubo adquirido compromisos que demostraban cómo podía aplicarse la disciplina positiva a su vida y lo importante que es que el personal que apoya a los cuidadores/as sea reflexivo y un modelo a seguir. Entre los compromisos se encontraban los siguientes:

- Liderar un cambio positivo en la vida de los niños, niñas, padres y madres
- Estar más sensibilizados a las preocupaciones de los niños, niñas y cuidadores/as
- Impartir capacitaciones, realizar seguimientos periódicos y dar apoyos para que las técnicas de crianza positiva y disciplina positiva se incorporen al día a día de los padres/madres SOS
- Aplicar la crianza positiva y disciplina positiva en la vida personal, con los hijos e hijas propios

La capacitación se basó en la experiencia de la oficina regional de América Latina y en su Guía de disciplina positiva^a, en la que se describe cómo los cuidadores/as, otros profesionales del cuidado y las familias de origen pueden utilizar los métodos de la disciplina positiva para criar y educar a los niños y niñas. Esta cooperación entre las oficinas regionales de África Occidental y Central y América Latina es un buen ejemplo de por qué es tan útil que haya intercambios periódicos entre las redes regionales de cuidado sobre temas de cuidado y prevención.

^a [Afecto, límites y conciencia: La disciplina positiva en los Programas de Aldeas Infantiles SOS](#) (octubre de 2017).

5.3.3 Comportamientos Protectores

Comportamientos Protectores es un programa de seguridad personal reconocido mundialmente, que pretende empoderar a los niños, niñas, adolescentes, jóvenes y adultos al dotarles de estrategias que promueven su seguridad y resiliencia. Los mensajes de esta capacitación pueden presentarse de forma clara, simple y sin hostilidad, utilizando actividades lúdicas y atractivas, creadas en función de la edad y etapa de desarrollo de los niños y niñas. Pueden hacerse en casa, en centros educativos y en la comunidad en general.

Comportamientos Protectores enseña y fomenta el concepto de destreza emocional, empoderamiento, asertividad, resolución de problemas y comprensión de la seguridad. Al enseñar estos conceptos y las estrategias conexas, se espera que la capacitación evite abusos, aumente la seguridad y reduzca la violencia.

El fortalecimiento de los niños, niñas y adultos gira en torno a dos ejes principales:

- 1) *Todos y todas tenemos derecho a sentirnos seguros en todo momento*: sentimientos, primeras señales de alerta (sensaciones físicas que notamos en el cuerpo cuando nos sentimos inseguros o emocionados) y el grado de seguridad (seguros/miedo divertido, riesgo intencional, inseguros).
- 2) *Podemos hablar con alguien de cualquier cosa, sea lo que sea*: secretos seguros y peligrosos, redes (identificar a adultos con los que podemos hablar y a los que podemos pedir ayuda si nos sentimos inseguros o tenemos miedo), expectativas de insistencia (insistir hasta volver a sentirnos seguros) y conciencia y propiedad del cuerpo.

Las capacitaciones en comportamientos protectores tienen dos niveles: el nivel 1 consiste en capacitar para convertirse en profesionales en comportamientos protectores. Con este nivel de calificación, se pueden impartir las 16 sesiones a los niños, niñas, adolescentes y jóvenes, además de informar a los cuidadores/as sobre el programa Comportamientos Protectores. El nivel 2/3 faculta a profesionales con experiencia para convertirse en capacitadores, de modo que puedan formar a otros profesionales. Una persona solo podrá culminar el nivel 2/3 si ya ha impartido el programa completo a los niños, niñas, adolescentes y jóvenes un mínimo de dos veces y puede demostrar su capacidad para convertirse en capacitador (este es el nivel 3, que se realiza el último día del nivel 2/3). Además, existen unos criterios específicos para mantener la calificación.

El éxito actual del lanzamiento mundial de Comportamientos Protectores se debe al encuentro de 2016 de la red de cuidado de la región África Oriental y del Sur. Uno de los capacitadores presentó la capacitación, que se había lanzado en Sudáfrica, a los participantes del encuentro, procedentes de todas las asociaciones miembro de la región. Desde entonces, otras regiones han seguido su ejemplo. Para 2018, la capacitación se había organizado en asociaciones miembro de Aldeas Infantiles SOS de África Oriental y del Sur, Asia, África Occidental y Central, Medio Oriente y África del Norte y, más recientemente, en Europa Central y del Este / Comunidad de Estados Independientes. A la fecha, han participado en la capacitación 2.054 profesionales del cuidado y 6.625 niños, niñas, adolescentes y jóvenes. El material de la capacitación está disponible en árabe, español, francés, inglés y ruso. En la mayoría de las regiones, está previsto impartir capacitaciones en los niveles 2 y 3 en 2020, a fin de que los capacitadores formen a profesionales (es decir, profesionales del cuidado como padres/madres SOS y personal de atención a jóvenes) en su asociación miembro, con el objetivo de que el programa sea sostenible, sin necesidad de más apoyo externo.

Ejemplo de Comportamientos Protectores en Liberia: "Mi cuerpo es mío"

En 2018, se organizaron en Liberia sesiones de capacitación en Comportamientos protectores para los actores involucrados, tanto en las aldeas de Monrovia y Juah Town como en las comunidades en las que se han desplegado actividades de fortalecimiento familiar. Al mismo tiempo, se capacitó a más de 400 personas de Liberia: niños, niñas, adolescentes, jóvenes, padres/madres SOS y educadores de jardines de infancia. Quienes participaron estaban de acuerdo en que el programa es práctico y está diseñado para atender a las necesidades básicas de los niños y niñas.

Lo que les pareció más importante a los participantes fue la sesión de conciencia y propiedad del cuerpo, en la que se enseña a los niños y niñas a nombrar correctamente las partes de su cuerpo. Además, se les explica la diferencia entre las partes públicas y privadas de su cuerpo y cómo ejercer su agencia sobre ellas. Como todos los temas se adaptan a la edad de los niños y niñas, estos entienden fácilmente los mensajes que se transmiten.

Hablar sobre conciencia y propiedad del cuerpo, espacio personal, secretos seguros y peligrosos, primeras señales de alerta y redes de seguridad ha influido considerablemente en la interacción de los niños y niñas con otras personas. Al respecto, ahora es habitual que las niñas y adolescentes se quejen cuando un compañero de clase intenta tocarles las nalgas. Estas quejas hoy se consideran aceptables. Este nivel de conciencia no se había observado hasta que los niños y niñas comenzaron a aprender sobre la conciencia y propiedad del cuerpo.

Para los adultos, Comportamientos Protectores también supone gran ayuda, ya que está diseñado para empoderar directamente a niños, niñas, adolescentes y jóvenes para que se responsabilicen de su propia seguridad. Asimismo, el programa facilitó que los adultos entablaran conversaciones sobre educación sexual con sus hijos e hijas, como componente básico del cuidado infantil. Gracias a la honestidad de estas conversaciones sobre sexo, es habitual que las hijas ahora pidan ayuda con franqueza a los adultos cuando tienen su periodo o algún problema como dolores menstruales.

Para Nehmah Yeanay, capacitador de Comportamientos Protectores de Aldeas Infantiles SOS Liberia, el programa se ha convertido en una prioridad: "Según lo que aprendí en el taller, en particular en la sesión sobre cómo ser buen integrante de la red de seguridad para niños y niñas, he hecho de ello mi prioridad. Por eso, ahora escucho con respeto cuando un niño o niña tiene algo que contarme. Comportamientos Protectores ha mejorado mi trabajo y la calidad de apoyo que doy a los participantes y personal del programa, en especial ahora que queremos que Aldeas Infantiles SOS se convierta en una de las organizaciones líderes en protección y cuidado infantil".

5.3.4 Prevención de abuso entre pares en América Latina

Desde 2014/2015, las asociaciones miembro de la región América Latina han prestado gran atención al abuso entre pares, en particular las conductas sexuales reactivas. En 2015, la oficina regional elaboró, junto con la ONG chilena *Paicabi*, la Guía sobre conductas sexuales problemáticas y prácticas abusivas sexuales¹³, que posteriormente se lanzó en todas las asociaciones miembro de la región. Con este documento y un sólido apoyo de la oficina regional, las asociaciones miembro se esforzaron por abordar algunas raíces del problema de alta prevalencia de los incidentes de abuso sexual entre pares. Esta labor incluyó organizar en 12 asociaciones miembro capacitaciones y talleres para el personal, incluidos padres/madres SOS, además de un trabajo intensivo con los niños, niñas, adolescentes y jóvenes a los que apoya Aldeas Infantiles SOS, a fin de que conocieran los principios de conductas sexuales sanas y sepan cómo actuar ante comportamientos sexuales problemáticos o incluso abusivos. Como parte de dicho proceso, se definieron criterios de evaluación de conductas sexuales para que el personal y padres/madres SOS valoraran las conductas y decidieran si eran saludables, problemáticas no abusivas o abusivas. Dado que debe tenerse en cuenta el desarrollo psicológico y físico de los niños y niñas, se elaboraron dos criterios, unos para los niños y niñas menores de 12 años y otros para las personas adolescentes y jóvenes mayores de 12 años. Este enfoque, además, toma en consideración a la persona, su familia y el contexto general (corresponsabilización en tres dimensiones).

A partir de las lecciones aprendidas que se recabaron y la necesidad de seguir trabajando en el tema, las asociaciones miembro de la región América Latina colaboraron con la ONG *Paicabi* para redactar dos documentos más en los que se abordó el abuso sexual entre pares. En 2016, se elaboró el

¹³ [Guía sobre conductas sexuales problemáticas y prácticas abusivas sexuales](#) (2014).

documento "Abuso sexual entre niños y comportamiento sexual problemático"¹⁴, mientras que en 2018, se redactó el documento "Guía para intervención familiar en situaciones de prácticas abusivas sexuales y conductas sexuales problemáticas de niños, niñas y adolescentes: Prevención y abordaje"¹⁵. El aumento de incidentes reportados de desprotección infantil suele ser reflejo de que la concientización en ciertos temas de protección infantil y las mejoras de los procedimientos de reporte han sido eficaces. Esto es lo que ha ocurrido en la región América Latina, donde el gran énfasis puesto en las conductas problemáticas y abusivas de los niños, niñas, adolescentes y jóvenes ha provocado que ascienda el número de incidentes reportados de desprotección infantil. Esta situación consta en el apartado 8.3 del presente informe.

6 Gestión de incidentes de desprotección infantil

Gestionar incidentes de desprotección infantil es el segundo pilar del trabajo de Aldeas Infantiles SOS en materia de protección. En la "Promesa del cuidado de SOS" se afirma que:

Definimos expectativas y responsabilidades claras en materia de protección infantil y establecemos mecanismos de reporte y denuncia de irregularidades que permitan a los niños, niñas, personal y demás actores involucrados plantear preocupaciones y quejas. Si ocurre un abuso, sabemos qué hacer. Respondemos con rapidez y eficacia, mediante procedimientos claramente definidos, incluido reportar ante las autoridades responsables, cuando sea pertinente. Apoyamos y orientamos a los niños y niñas afectados según sus necesidades particulares. Esperamos el mismo proceder de parte de nuestros aliados y les apoyamos en estos procesos¹⁶.

Durante 2018/2019, las redes regionales e internacionales de protección infantil siguieron fortaleciendo y mejorando aún más nuestra forma de reportar y responder a los incidentes de desprotección infantil. Se lograron nuevos hitos, que se presentan más detalladamente a continuación. Gestionar incidentes de desprotección infantil sigue siendo un reto para todos los actores involucrados. El personal entre cuyas tareas se encuentra la protección infantil necesita mucho apoyo para hacer frente a las presiones asociadas a esta línea de trabajo.

6.1 Incidentes de desprotección infantil que involucran a la Secretaría General

Las asociaciones miembro son responsables de hacer seguimiento de los incidentes de desprotección infantil que ocurran en su asociación. Su respuesta sigue lo dispuesto en la legislación nacional de su país y en la Política de Protección Infantil de Aldeas Infantiles SOS y sus documentos de apoyo. Tras la evaluación inicial del incidente de desprotección infantil, la Secretaría General debe involucrarse si se cumple con alguno de los criterios a continuación:

- El maltrato, la negligencia, el abuso u otra actividad perjudicial que redunde en consecuencias graves para la salud, tentativa de suicidio o muerte de un niño, niña o joven que participe en alguno de nuestros programas.
- Existe un conflicto de intereses que afecta a la gerencia de una asociación miembro o dentro de alguna oficina de la Secretaría General.
- Existe evidencia de negligencia por parte de la asociación miembro o de la oficina de la Secretaría General responsable de seguir los procesos organizacionales según lo previsto en los documentos de apoyo a las políticas.
- La misma asociación miembro elevó un incidente de desprotección infantil a la Secretaría General en los últimos cinco años (incluye, por ejemplo, incidentes recurrentes y que provocaron en su momento la intervención del gobierno o la atención de los medios de comunicación).
- Existe cobertura mediática, interés de donantes, público y/o gobierno en el asunto.

Este mecanismo se introdujo en 2015 para identificar los incidentes de desprotección infantil en los que la Secretaría General debe apoyar a las asociaciones miembro o intervenir directamente. Por ejemplo, las asociaciones miembro podrían necesitar guía directa de la persona focal de protección infantil de la oficina regional, a fin de garantizar el cumplimiento de nuestros requisitos en materia de protección infantil o requerir apoyo del personal de comunicaciones de crisis de la oficina regional para esbozar documentos de incidentes. También permite a la línea de gerencia de la Secretaría General monitorear la respuesta de la asociación miembro más de cerca y, de ser necesario, intervenir para garantizar una

¹⁴ [Abuso sexual entre niños y comportamiento sexual problemático. Sugerencias para la comprensión, la prevención y el abordaje diferenciados](#) (2016).

¹⁵ [Guía para intervención familiar en situaciones de prácticas abusivas sexuales y conductas sexuales problemáticas de niños, niñas y adolescentes: Prevención y abordaje](#) (2018).

¹⁶ [Promesa del cuidado de SOS](#) (2018), p. 16.

respuesta adecuada. En tales casos, la responsabilidad de las personas focales de protección infantil de las oficinas regional e internacional es respaldar a la línea de gerencia con sus respuestas e intervenciones.

Entre setiembre de 2018 y agosto de 2019, se reportaron ante el Equipo de Gerencia (compuesto por el Director General, Director de Finanzas y Director de Operaciones) 21 incidentes de desprotección infantil nuevos que involucraban la Secretaría General. Otros 31 incidentes más seguían pendientes del periodo de reporte anterior. Durante ese periodo, se reevaluaron 15 incidentes de desprotección infantil; se cerraron 17 y 20 permanecían abiertos al momento de redactar el presente informe. La naturaleza de estos incidentes va desde la negligencia hasta la coerción y el abuso sexual.

En ocasiones, los incidentes de desprotección infantil que se elevan a la Secretaría General plantean retos y exigen mucho a todos los actores involucrados. En 2013 se implementó el documento de apoyo a la política relativo a los procedimientos de reporte y respuesta en la Secretaría General. Lo que ha hecho Aldeas Infantiles SOS desde entonces para mejorar el cumplimiento de estos procedimientos ha sido considerable y continuo en 2018/2019. Entre las mejoras se incluyen, por ejemplo, un apoyo mejor a las víctimas de abusos, un seguimiento más exhaustivo de hallazgos de las investigaciones, mejoras en el registro y la garantía de que el seguimiento que hacen las asociaciones miembro esté conforme con la legislación local y con los procedimientos y las políticas de protección infantil de la organización. Debido a los retos que suponen los incidentes de desprotección infantil, ofrecen aprendizajes para las asociaciones miembro y para la Federación. Algunos de estos quedan consignados en el capítulo 4.

6.2 Plataforma de reporte de incidentes de desprotección infantil

Dados los retos particulares de los incidentes de desprotección infantil que involucran a la Secretaría General, se precisa de información actualizada sobre el estado de dichos incidentes en la Federación. Por ello, siguiendo recomendación emitida en octubre de 2018 por el Comité de Auditoría Programática del Senado Internacional, en junio de 2019 se lanzó una plataforma de incidentes de desprotección infantil nueva. A través de ella, se informa a una selección de actores involucrados de los incidentes de desprotección en los que se ha involucrado la Secretaría General, ya sea con un rol de seguimiento y apoyo o porque una asociación miembro ha elevado un incidente a la oficina regional correspondiente.

En caso de los incidentes de desprotección infantil que involucran a la Secretaría General, la asociación miembro u oficina regional redacta un documento de incidentes. Dicho documento se entrega lo antes posible tras el reporte del incidente o cuando hay novedades importantes en la gestión del incidente (por ejemplo, la conclusión de la investigación, la adopción de medidas de apoyo a víctimas o el cierre del incidente). Como mínimo, se carga en la plataforma de reporte de incidentes una nueva versión del informe cada tres meses.

Al cargar un documento de incidentes en la plataforma, los actores involucrados con acceso a ella reciben una alerta automática por correo electrónico que les notifica. Los documentos de incidentes siguen un proceso estricto para garantizar el anonimato. Sólo el personal al que se le otorgó acceso a la plataforma puede consultar los documentos de incidentes. Cuando se lanzó la plataforma, había 16 documentos de incidentes. A agosto de 2019, se habían cargado en la plataforma dos más.

6.3 Sistema de reporte en tiempo real

Durante el último año y medio, los actores involucrados internos y externos de Aldeas Infantiles SOS adquirieron mayor conciencia y conocimientos de los riesgos de desprotección infantil inherentes al trabajo de nuestro sector. Esto provocó que los donantes institucionales, corporativos e individuales cada vez solicitaran más información sobre los incidentes de desprotección infantil reportados en los programas de Aldeas Infantiles SOS. Además, nos hizo percatarnos de que nuestros procedimientos de reporte vigentes no servían para suministrar la información solicitada de forma oportuna y eficiente. Por ello, se encargó a la red internacional de protección infantil que creara un sistema de reporte en tiempo real con el que se mejorara el reporte interno, se facilitara un flujo de información simplificado y se garantizara una rendición de informes más rápida a los actores involucrados externos, como los donantes, sobre todos los incidentes de desprotección infantil que ocurrieran en la Federación.

El sistema se utilizará para registrar las siguientes categorías de incidentes de desprotección:

- Incidentes de desprotección infantil (de un adulto a un niño/a y entre pares)
- Incidentes de acoso sexual (entre miembros del personal)
- Incidentes de explotación y coerción sexual a los adultos de la comunidad (del personal a un adulto externo)

El sistema de reporte en tiempo real permitirá intercambiar información de alto nivel sobre todos los incidentes de desprotección que se reporten en toda la Federación, de forma anónima y prácticamente en tiempo real, nada más reportarse y dárseles respuesta. Este sistema permitirá que Aldeas Infantiles SOS tenga un panorama en tiempo real de los incidentes de desprotección infantil que involucran a la Secretaría General, como los incidentes de coerción y abuso sexual. Además, Aldeas Infantiles SOS podrá hacer un seguimiento de las solicitudes de información de los donantes institucionales sobre los incidentes de desprotección infantil y atenderlas más oportunamente. Este proyecto va encaminado y su lanzamiento está previsto para finales de 2019. Se espera lanzarlo plenamente en las asociaciones miembro durante 2020.

6.4 E-learning de procedimientos para reportar y responder a asuntos de protección infantil

A finales de julio de 2017, el Equipo de Protección y Cuidado Infantil lanzó el primer curso de *e-Learning* de procedimientos para reportar y responder a incidentes de desprotección infantil en las asociaciones miembro. Al finalizar el curso, los participantes deben saber qué hacer cuando tengan preocupaciones de seguridad infantil o se reporten abusos y cuáles son sus responsabilidades. Inicialmente el curso se lanzó en inglés, pero en 2018 estaba disponible también en árabe, español, francés, portugués y ruso. El curso está en SOS Virtual, la plataforma de *e-Learning* de la oficina regional de América Latina. Esto le permite al Equipo de Protección y Cuidado Infantil dar seguimiento a quién asistió al curso y quién lo terminó.

En el último año aprobaron el curso 3.849 personas. Esto supone un total de 7.689 aprobados desde el lanzamiento del curso, es decir, un 20% del personal SOS de todo el mundo lo ha finalizado con éxito. Al momento de elaborar el presente informe, 986 personas más se habían matriculado en el curso con el fin de completarlo. La mayoría de participantes eligió la versión en inglés (6142 usuarios), seguida de la versión en español (881), ruso (865), francés (467) y árabe (320). Los países con el mayor número de participantes que aprobaron el curso son la India (696 usuarios), Etiopía (498), Kenia (411), Ghana (347) y Filipinas (337).

6.5 Capacitación para investigar sobre protección infantil

Las investigaciones sobre protección infantil solo puede liderarlas una persona capacitada para realizar investigaciones. Empezar investigaciones sobre protección infantil sin una debida capacitación puede provocar daños graves a la víctima, testigos y personas acusadas de mala conducta. Por ello, Aldeas Infantiles SOS invirtió en la capacitación de investigadores. La formación en investigaciones sobre protección infantil consta de dos niveles: el nivel 1 es la capacitación inicial, basada en la currícula de capacitación inicial y dirigida a los investigadores que deseen realizar investigaciones únicamente en su asociación miembro. La capacitación nivel 2 es para formar a investigadores certificados que deseen recibir una capacitación más avanzada, basada en la currícula de capacitación completa sobre investigaciones creada por [Keeping Children Safe](#), referente mundial en materia de protección infantil.

Actualmente, se organizan varias capacitaciones nivel 1 sobre investigaciones para personal que ya se formó pero necesita un repaso y para personal que acaba de ser nombrado investigador/a de protección infantil. Durante este proceso, se identificará a participantes que demuestren buenos resultados en la capacitación nivel 1 y potencial para especializarse en investigaciones, con el fin de invitarles a unirse al grupo mundial de investigadores certificados en protección infantil. Para agosto de 2019, Aldeas Infantiles SOS tenía en su grupo 20 investigadores/as certificados en protección infantil. Desde 2015, este grupo ha recibido capacitaciones periódicas en temas diversos relacionados con el proceso de investigación, a fin de que emprendan investigaciones complejas. A partir de evaluaciones individuales, se fortalecerá al grupo mundial de 20 investigadores. Se pedirá a investigadores/as y participantes con buenos resultados que consideren unirse. Los integrantes del grupo mundial también suelen impartir capacitaciones a los investigadores del nivel 1.

Todas las investigaciones sobre protección infantil encargadas por la Secretaría General debe liderarlas dirigidas un investigador/a interno procedente del grupo mundial de investigadores en protección infantil certificados. En abril de 2019, el grupo recibió una capacitación sobre entrevistas los a niños y niñas, así como entrevistas a distancia. Aprovechando las lecciones aprendidas durante todo el año, el grupo también se dedicó a mejorar la guía práctica de investigaciones. Además de las capacitaciones presenciales, se organizan reuniones virtuales periódicas para facilitar que el grupo intercambie las lecciones extraídas de sus experiencias reales. Este aspecto es un proceso importante para mejorar la calidad de las investigaciones.

7 Protección infantil: monitoreo y aprendizaje

Aldeas Infantiles SOS solo puede garantizar la fiabilidad y eficacia de sus procedimientos de reporte y respuesta y, en general, de toda su labor de protección infantil, si se somete periódicamente a procesos internos y externos de monitoreo, auditoría y revisión, y si los resultados de dichos procesos se utilizan para aprender, adoptar medidas correctivas cuando proceda y así fortalecer todo el trabajo en materia de protección infantil. En la "Promesa del cuidado de SOS" se resalta esta necesidad:

Habitualmente realizamos auditorías internas y externas de protección infantil conforme a las normas internacionales aceptadas¹⁷.

7.1 Auditorías de protección infantil

En 2017, Aldeas Infantiles SOS introdujo las auditorías de protección infantil como herramienta para monitorear el cumplimiento de la Política de Protección Infantil y documentos de apoyo a las políticas afines. Estas auditorías sirven para establecer si los documentos y procedimientos pertinentes están en orden y se aplican adecuadamente. También pretenden ofrecer recomendaciones y asesorías, fomentar el intercambio de conocimientos y prestar otros servicios destinados a mejorar y dar un valor añadido a las operaciones de las asociaciones miembro en el ámbito de la protección infantil.

La auditoría de protección infantil puede centrarse en todos los programas de la asociación miembro o en una localidad concreta. Lo ideal sería que todas las asociaciones miembro realizaran una auditoría de protección infantil en cada programa cada tres años. Dicha auditoría puede realizarla la oficina nacional o incluirse en una auditoría integral interna, encargada por la oficina regional. Si es la oficina regional quien encarga la auditoría, esta última siempre debe incluir a la oficina nacional¹⁸.

A partir de las lecciones aprendidas, el Equipo de Protección y Cuidado Infantil siguió mejorando la metodología de las auditorías de protección infantil y diseñó herramientas y plantillas que puso a disposición de las asociaciones miembro y oficinas regionales en marzo de 2019. También se organizó un seminario web (*webinar*) para presentar la metodología modificada a las y los participantes de las asociaciones miembro y la Secretaría General.

Las oficinas regionales tienen previsto realizar, como mínimo, tres auditorías de protección infantil al año. Para agosto de 2019, ya se habían realizado en Bangladés, el Líbano y Zambia.

7.2 Encuesta anual de protección infantil 2018

La encuesta anual de protección infantil se llevó a cabo por vez primera en 2009. Se utiliza para monitorear el cumplimiento que hacen las asociaciones miembro de la Política de Protección Infantil de SOS, los procedimientos afines y estándares internacionales de protección infantil. Cubre las siguientes áreas:

Tabla 1: Áreas focales de la encuesta anual de protección infantil

Implementación de la política	Organización del personal	Planificación	Implementación	Monitoreo y revisión
Se crea un entorno seguro para los niños, niñas, adolescentes y jóvenes en los programas SOS.	Se desarrollan capacidades; están claros los roles y responsabilidades del personal en cuanto a protección infantil.	Se llevan a cabo un mapeo local y evaluaciones de riesgos; se planifican medidas de protección infantil.	Se cuenta con recursos para actividades de protección infantil y para los procedimientos de reporte y respuesta.	Se monitorean la labor diaria y los incidentes de desprotección infantil; se aprende de ellos y se garantiza la supervisión.

En total, 136 asociaciones miembro participaron en la encuesta de protección infantil de 2018, lo que supone un récord histórico. Las asociaciones promotoras y de apoyo de Europa y América del Norte sin operaciones nacionales respondieron un cuestionario que no contenía preguntas programáticas. Respondieron a toda la encuesta 127 asociaciones miembro, es decir, cinco más que en 2017. Las asociaciones miembro y organizaciones afiliadas a Aldeas Infantiles SOS que no han respondido la

¹⁷ [Promesa del cuidado de SOS](#), (2018), p. 16.

¹⁸ Una auditoría de protección infantil encargada por una oficina regional puede abarcar uno o más programas además de la oficina nacional o puede centrarse únicamente en la oficina nacional.

encuesta son Australia, China, la Polinesia Francesa, Shreyas Balgram (en la India), Corea del Sur, Taiwán y Aide à l'Enfance du Vietnam.

En comparación con los resultados de la encuesta de 2017, los resultados de 2018 revelan que las asociaciones miembro avanzaron en la implementación de la Política de Protección Infantil y en el cumplimiento de los estándares internacionales de protección infantil¹⁹ (elaborados y actualizados por *Keeping Children Safe*) en casi todas las categorías de la encuesta. A nivel mundial, solo hay dos indicadores de toda la encuesta en los que se registró un descenso desde 2017:

- Planificación: los insumos de niños, niñas, adolescentes y jóvenes participantes de los programas SOS se tuvieron menos en cuenta en la planificación anual de las actividades de protección infantil (de un 39 a un 35%).
- Implementación: menos asociaciones miembro capacitaron a investigadores de protección infantil para que emprendieran investigaciones (de 55 a 54% de las asociaciones miembro). Sin embargo, en cifras absolutas, aumentó el número de asociaciones miembro que cumplieron plenamente este requisito: de 72 a 74.

Algunos de los logros y retos más importantes se describen en los apartados respectivos del presente informe.

A partir de las respuestas a la encuesta anual de protección infantil, el Equipo de Protección y Cuidado Infantil calculó el porcentaje total de cumplimiento de los requisitos mínimos de SOS y los estándares internacionales de protección infantil por país, por región y en todo el mundo. Para ello, utilizó la misma metodología que utiliza *Keeping Children Safe* en su proceso de certificación: se otorga un punto por cada pregunta a la que se responde "Cumplido"; medio, si la respuesta fue "Parcialmente cumplido" y cero, si fue "Sin cumplir". En el cálculo total no se reflejan las preguntas a las que se respondió "No corresponde". Por consiguiente, el número máximo de puntos que se otorga a una asociación miembro puede ser menor que el número de preguntas de la encuesta.

Seis asociaciones miembro reportaron un pleno cumplimiento: Alemania, Alsacia Francia, Colombia, Croacia, El Salvador y Pakistán.

De las cinco áreas focales de la encuesta anual de protección infantil, el mayor cumplimiento global se identificó en "Implementación" (87%) y "Organización del personal" (85%). Por otro lado, la encuesta anual de protección infantil también reveló que sigue habiendo retos, en particular en "Planificación" (70%) y "Monitoreo y revisión" (80%). Asimismo, los hallazgos de la encuesta confirmaron que es necesario prestar especial atención a la implementación y mejora continua de los procedimientos y las políticas de protección infantil de las asociaciones miembro sin operaciones nacionales.

No obstante, cabe recordar que los resultados de la encuesta anual de protección infantil son producto de una autoevaluación. En vista de los retos de protección infantil que se sabe que existen en algunas asociaciones miembro, es importante llevar a cabo auditorías de protección infantil independientes y periódicas.

7.3 Revisión independiente de protección infantil

Aldeas Infantiles SOS creó la revisión independiente de protección infantil (ICSR) para evaluar casos históricos de desprotección infantil y garantizar que nuestras prácticas actuales en protección infantil fueran sólidas y eficientes, de acuerdo con las buenas prácticas. La revisión se centra en comprender los casos ocurridos en el pasado y las circunstancias que contribuyeron a que ocurriera el abuso infantil para que podamos reducir los riesgos actuales en los programas y fortalecer nuestra labor de protección infantil. En la revisión no solo se considera lo que ya ha logrado Aldeas Infantiles SOS, sino que también se identifican los retos que la organización aún debe abordar para proteger a los niños y niñas de todo daño. Para garantizar una revisión objetiva y de calidad que pudiese superar un examen independiente, se encargó a la organización especializada en protección infantil [Keeping Children Safe](#) que la llevase a cabo de forma independiente.

A medida que avanza la aplicación de la revisión, tanto la estructura como el marco de investigación, que se actualizaron en 2018, han ido demostrando su eficacia en la práctica. En particular, el marco de investigación permite esclarecer, analizar y presentar en todas sus facetas las complejidades de los cuatro casos históricos de abuso examinados. La actualización de la estructura de revisión también ha fortalecido el enfoque de aprendizaje del proyecto. Los dos talleres de aprendizaje impartidos a la fecha han aumentado la validez y aceptación interna de los resultados de la revisión y han creado un espacio

¹⁹ [Estándares de protección infantil de Keeping Children Safe: Cómo implementar los estándares](#) (2014).

seguro para que el personal de los programas, oficinas nacionales, regionales e internacionales, así como participantes y ex participantes de los programas, examinen y traten las causas subyacentes y las consecuencias de los abusos ocurridos, así como los vacíos que persisten en la respuesta de la organización.

En la revisión salieron a la luz deficiencias críticas en la respuesta organizacional a los casos históricos de abuso y se llamó la atención de la oficina internacional, oficina regional y asociaciones miembros para que adoptaran las medidas pendientes. En un caso, quedó claro que el plan de acción para apoyar a algunas de las personas jóvenes afectadas por abusos y negligencia solo se aplicó parcialmente, lo que supuso un gran descontento entre jóvenes. Además, los factores subyacentes que contribuyeron a que ocurrieran los abusos en primer lugar siguieron prevaleciendo en cierta medida algunos años después, entre ellos: una débil supervisión de las juntas nacionales y oficinas regionales, una oficina nacional con falta de capacidades, un funcionamiento insuficiente de las estructuras de subordinación, el temor del personal a hablar y perder su empleo en un ambiente político y económico tenso, una actitud algo indiferente de algunas personas hacia niños y niñas en cuidado alternativo y padres/madres SOS sobrecargados e insuficientemente capacitados. A la fecha, la revisión ha demostrado que para responder a incidentes críticos de desprotección infantil, en especial los que ocurren durante un periodo prolongado, es necesario que la respuesta organizacional sea más amplia y que no solo se ofrezca apoyo inmediato a las víctimas, sino que se tomen medidas disciplinarias contra los responsables. Esta información contribuye en gran medida a la respuesta que se está dando en la actualidad.

Para ampliar el efecto del aprendizaje y hacer que los conocimientos adquiridos sean lo más accesibles posible a un grupo más amplio de actores involucrados de Aldeas Infantiles SOS, los aprendizajes de los casos históricos de abuso examinados se combinan actualmente con otras lecciones aprendidas de nuestro trabajo de protección infantil en curso. Se está publicando una serie de artículos en canales internos, en cada uno de los cuales se presentan aprendizajes de un área temática. Una vez que se hayan publicado todos los artículos, estarán disponibles como documento de aprendizaje integral que se irá completando a medida que avance la revisión. Esta serie de artículos también será el fundamento de las capacitaciones a ciertos grupos de actores involucrados de toda la Federación, comenzando por el Encuentro de Direcciones Nacionales y Presidencias de Juntas Directivas de África Occidental y Central que se celebrará en octubre de 2019.

Pese a tales logros, el proyecto sigue planteando ciertos retos. Los retrasos en la ejecución del proyecto se debieron a:

- Cambios en los consultores que utilizó *Keeping Children Safe*
- Complejidades de los casos históricos de abuso
- Necesidades de apoyo considerables para el seguimiento de los problemas identificados en el proceso
- Gran volumen de trabajo

Estos retrasos han tenido un efecto dominó en el resto de la ejecución del proyecto. Además de los cuatro informes de revisión de casos de países individuales, los entregables del proyecto incluirán el informe global de revisión independiente de protección infantil, en el que *Keeping Children Safe* reunirá los hallazgos más importantes de las cuatro revisiones y ofrecerá una perspectiva global sobre estos casos históricos de abuso. Asimismo, para obtener la perspectiva de Aldeas Infantiles SOS y presentar las lecciones importantes aprendidas del proceso, elaboraremos nuestro propio informe, que se pondrá a disposición del público, junto con el informe global de la ICSR. El proyecto concluirá a finales de 2020.

8 Análisis de incidentes de desprotección infantil

Al analizar los incidentes de desprotección infantil de Aldeas Infantiles SOS, es importante entenderlos en el contexto de las unidades de programa en los que ocurrieron y considerar el total de niños y niñas que participan en dichos programas. Los niños, niñas, adolescentes y jóvenes en familias SOS, programas juveniles, familias de acogida SOS y hogares transitorios están al cuidado directo de Aldeas Infantiles SOS. Esto quiere decir que los cuidan profesionales del cuidado en una modalidad de cuidado alternativo las 24 horas al día, los siete días de la semana. A la mayoría de los niños, niñas, adolescentes y jóvenes a los que apoyamos con fortalecimiento familiar e intervenciones de atención a emergencias les cuidan sus familias de origen o familias ampliadas.

Tabla 2: Número de participantes en los programas y servicios individuales prestados en 2018²⁰

Unidad de programa	Número de participantes en el programa (niños y niñas)
Familias SOS	45.500
Programas juveniles	24.400
Familias de acogida y hogares transitorios	3.900
Fortalecimiento familiar ²¹	496.300
Programas educativos	139.700

Unidad de programa	Número de servicios individuales prestados
Servicios de salud	698.200
Servicios de atención a emergencias	1.178.158

El incidente de desprotección infantil es una situación en la que se daña a un niño o niña o en la que se reporta que pudiera habersele dañado como resultado de una acción del personal, asociado o una operación de Aldeas Infantiles SOS. En un incidente de desprotección infantil pueden verse implicados múltiples abusadores y/o múltiples víctimas.

En este capítulo nos centramos en dos tipos de incidentes. Por un lado, se presentan incidentes de desprotección infantil en los que quien abusó era personal de Aldeas Infantiles SOS. En este caso, los niños y niñas que sufrieron o pudieron haber sufrido daños pueden ser o no participantes de programas de Aldeas Infantiles SOS. Por otro lado, están los incidentes de desprotección infantil en los que niños, niñas, adolescentes o jóvenes al cuidado directo de Aldeas Infantiles SOS despliegan una conducta problemática o abusiva hacia sus pares. Los datos que presentamos en este capítulo se recopilaron de nuestra encuesta anual de protección infantil. Por lo tanto, solo reflejan los incidentes de desprotección infantil reportados en 2018. Nuestra experiencia y la de otras organizaciones de cuidado infantil muestra el riesgo de reportar de menos: no se llegan a reportar todos los incidentes de desprotección infantil que ocurren. Existen múltiples razones, incluida la dependencia de las víctimas con el abusador/a, el miedo al estigma y las consecuencias sociales que padecerían si se conociesen los abusos²².

8.1 Incidentes de desprotección infantil perpetrados por el personal

Decimos que un incidente de desprotección infantil en el que el presunto abusador/a es miembro del personal de Aldeas Infantiles SOS es un **incidente crítico** si se cumple con alguno de los siguientes criterios:

- 1) El incidente se considera un acto delictivo conforme a la legislación nacional, por lo que debe reportarse a la autoridad competente, sea la policía, un tribunal y/o el ente rector.
- 2) Aldeas Infantiles SOS adopta una medida disciplinaria en contra del abusador/a, incluido entregar una carta de amonestación o desvinculación.

Cabe destacar que el 70% de incidentes reportados y confirmados no son críticos. El siguiente ejemplo sirve para ilustrar mejor los incidentes que no son críticos: una madre SOS y una adolescente discuten sobre las normas de la casa en la cena con la familia SOS. Durante la discusión, la madre SOS pierde la calma. Le grita a la adolescente y trata de quitarle los auriculares de forma agresiva. Durante la evaluación se determina que entre la madre SOS y la chica existe un vínculo saludable. La madre SOS reconoce que se excedió y la adolescente coincide en que rompió una norma de la familia SOS. Ambas acuerdan trabajar en su relación y reaccionar mejor a los desacuerdos entre ellas.

Cuando estos incidentes de desprotección infantil que no son críticos ocurren en una modalidad de cuidado alternativo, generalmente se pide a Aldeas Infantiles SOS que tome nota o los reporte a las autoridades. Aldeas Infantiles SOS también debe procurar aprender de los incidentes para evitar que

²⁰ Aldeas Infantiles SOS Internacional, [Informe anual internacional 2018](#).

²¹ Dado que las intervenciones en los programas de fortalecimiento familiar a menudo funcionan por intermediación de los padres/madres del niño o niña y no solo se dirigen a este último sino también a otros miembros de la familia, en esta categoría se contabilizan todos los integrantes de un mismo hogar.

²² Comité de Desarrollo Internacional, [Sexual Abuse and Exploitation in the Aid Sector](#) (2018).

se repitan o se conviertan en una situación crítica con un impacto perjudicial del bienestar y desarrollo del niño o niña.

En 2018, en total se reportaron y posteriormente confirmaron 307 incidentes críticos de desprotección infantil perpetrados por personal en los programas de Aldeas Infantiles SOS. Esto supone un aumento global de un 10% en comparación con 2017. Cabe mencionar que, dada la probabilidad de que no se reporten todos los casos (actuales e históricos), las conclusiones que pueden sacarse del aumento o disminución de incidentes reportados son limitadas. De hecho, un aumento de incidentes reportados, e incluso confirmados, puede ser indicativo de que mejoraron los procedimientos de reporte y respuesta y de que hay mayor concientización de la protección infantil.

Tabla 3: Incidentes críticos de desprotección infantil reportados y confirmados en 2018

Región	Nº de personal abusador	% del total
Asia	22	7%
CEE/CEI ²³	21	7%
Europa y América del Norte	18	6%
América Latina	142	46%
Medio Oriente y África del Norte	36	12%
África Oriental y del Sur	31	10%
África Occidental y Central	37	12%
Total	307	100%

Al desglosar por unidad de programa el total de incidentes críticos de desprotección infantil perpetrados por personal SOS, se observa que la mayoría de incidentes reportados y confirmados en 2018 ocurrió en familias SOS, como se ilustra en la tabla 4.

Tabla 4: Personal abusador implicado en incidentes críticos de desprotección infantil confirmados en 2018, desglosados por unidad de programa

Unidad de programa	Nº de personal abusador	% del total
Familias SOS	259	84%
Programas juveniles	14	5%
Fortalecimiento familiar	3	1%
Educación	9	3%
Salud	7	2%
Situaciones de emergencia	15	5%
Total	307	100%

Al analizar los incidentes confirmados de la tabla 4, es importante tener presente el número total de niños y niñas a los que apoya Aldeas Infantiles SOS en las distintas unidades de programa (consulte más arriba la tabla 2).

En 2018, 45.500 niños y niñas estaban al cuidado directo de familias SOS en asociaciones miembro de todo el mundo. En el mismo período, nuestros sistemas globales de protección infantil registraron y confirmaron 259 incidentes críticos de desprotección infantil perpetrados por el personal. Esta cifra resulta preocupante y supone un argumento convincente a favor de que Aldeas Infantiles SOS siga invirtiendo en la mejora de la calidad programática, la concientización, el énfasis en las actividades de prevención y el fortalecimiento de los procedimientos de reporte y respuesta.

A la vez, es importante recordar que las familias SOS son una modalidad alternativa de cuidado similar al familiar en la que los niños y niñas reciben cuidados las 24 horas al día, los siete días de la semana. Si bien esta situación aumenta el perfil de riesgos de desprotección infantil, también permite al personal, incluidos profesionales del cuidado y demás personal de los programas, identificar, reportar, responder

²³ Europa Central y del Este/Comunidad de Estados Independientes

y monitorear de cerca la seguridad infantil, además de centrarse en intervenciones para minimizar el riesgo de daños a los niños y niñas. Podría decirse que es más fácil de lograr en las familias SOS que en otras unidades de programa como los programas de fortalecimiento familiar, en los que el personal SOS solo visita periódicamente a las familias, niños y niñas. Por ello, una cifra más alta de incidentes de desprotección infantil confirmados en familias SOS indica, en parte, que nuestros procedimientos de reporte y respuesta sobre asuntos de protección infantil funcionan. Demuestra que, cuando los niños y niñas sufren daños, los incidentes se reportan primero y luego reciben respuesta. Por lo tanto, no quiere decir necesariamente que sean un reflejo de la calidad del cuidado que reciben los niños y niñas en las familias SOS.

En 2018, Aldeas Infantiles SOS atendió a 24.400 jóvenes en programas juveniles de asociaciones miembro de todo el mundo. En ese periodo, 14 miembros del personal perpetraron incidentes críticos de desprotección infantil. Esta cifra tan baja resulta preocupante porque creemos que podría indicar que no se reportan todos los incidentes que ocurren y que debemos esforzarnos más por mitigar los riesgos de desprotección infantil en nuestros programas juveniles, por ejemplo, al mejorar la calidad programática, concientizar y centrarse en la prevención, así como fortalecer nuestros procedimientos de reporte y respuesta sobre asuntos de protección infantil. Algunas personas jóvenes de nuestros programas juveniles tienen más de 18 años y, por lo tanto, se consideran adultas. De todas formas, debe hacerse un seguimiento de las acusaciones de abusos a jóvenes que reciben atención o apoyo de Aldeas Infantiles SOS, de conformidad con nuestros procedimientos de protección infantil.

En 2018, Aldeas Infantiles SOS apoyó a 496.300 personas con programas de fortalecimiento familiar. Dado que las intervenciones en los programas de fortalecimiento familiar a menudo se intermedian por los padres/madres u otros cuidadores/as del niño o niña y no solo se dirigen a este último sino también a otros familiares, en esta categoría se contabilizan todos los integrantes del mismo hogar. En ese periodo, solo tres miembros del personal perpetraron incidentes críticos de desprotección infantil en los programas de fortalecimiento familiar. Teniendo en cuenta que Aldeas Infantiles SOS a la fecha se ha centrado más en establecer un enfoque robusto de protección infantil en los programas en los que se responsabiliza directamente del cuidado infantil (predominantemente en familias SOS), esta cifra tan baja de incidentes en programas de fortalecimiento familiar es más probable que se deba a que no se reportan todos los incidentes.

En 2018, Aldeas Infantiles SOS prestó 1.178.158 servicios individuales de atención a emergencias a niños, niñas, adolescentes y adultos en asociaciones miembro de todo el mundo. Dichos servicios incluyeron generar entornos seguros con modalidades temporales de cuidado alternativo y espacios adaptados a la niñez; reunir con sus familias a niños y niñas no acompañados o separados; y prestar apoyo psicosocial y en salud mental, así como educación y servicios directos de otra índole para evitar la separación familiar.

En ese período, 15 miembros del personal perpetraron incidentes críticos de desprotección infantil. Esta cifra también es una clara indicación de que no se reportan todos los incidentes, por lo que Aldeas Infantiles SOS debe invertir más en fortalecer la concientización, prevención, reporte y respuesta en estos programas.

En la tabla 5 se desglosa por tipo de abuso el **número de personal abusador** implicados en incidentes confirmados de desprotección infantil críticos²⁴. La mitad fueron incidentes de abusos físicos, que en su mayoría consistieron en castigos corporales por parte de padres, madres o tías SOS. El siguiente grupo por tamaño fue el de incidentes por negligencia y trato negligente, que en su mayoría consistieron en no proporcionar la supervisión, nutrición o vestimenta adecuadas o en no satisfacer las necesidades del niño o niña en materia de educación o seguridad. Siguió los incidentes de abuso emocional, que en su mayoría consistieron en conductas, palabras o acciones con un impacto negativo en el estado emocional y desarrollo del niño o niña. La coerción y abuso sexual por parte del personal SOS representaron cerca de un 8%, es decir, 23 incidentes reportados y confirmados en 2018. Por último, hubo un incidente crítico en el que se violó la privacidad de un niño.

²⁴ En estos casos, se reportaron los incidentes a las autoridades conforme a la legislación nacional y/o se tomaron medidas disciplinarias en contra del abusador/a.

Tabla 5: Número de personal abusador implicado en incidentes críticos de desprotección infantil confirmados en 2018

Tipo de abuso	Nº de personal abusador	% del total
Abuso físico	154	50%
Negligencia y trato negligente	82	27%
Abuso emocional	47	15%
Coerción y abuso sexual	23	7%
Violación de la privacidad	1	<1%
Total	307	100%

De los 307 incidentes críticos de desprotección infantil confirmados que perpetraron el personal, el 74% de abusadores (226) eran padres/madres o tías SOS, es decir, el personal de cuidado directo de los niños, niñas, adolescentes y jóvenes en familias SOS. El tipo de abuso más común cometido por **padres/madres SOS** fue el físico (61% o 137 abusadores) seguido de la negligencia y trato negligente (19% o 44 abusadores), el abuso emocional (19% o 42 abusadores) y la coerción y abuso sexual (1% o tres abusadores).

En 2018, estuvo involucrado en 81 incidentes críticos de desprotección infantil confirmados personal con cargos en fortalecimiento familiar, docencia, servicios médicos, administración, mantenimiento, seguridad o conducción. En comparación con el número de padres/madres SOS, hay una proporción más alta de incidentes de coerción y abuso sexual que involucran otro personal SOS. Las asociaciones miembro deben hacer mayor hincapié en evaluar los riesgos de desprotección infantil relativos a los roles y funciones que desempeña este grupo de personal y definir medidas de mitigación para reducir dichos riesgos. Esto afecta particularmente a la coerción y abuso sexual.

8.2 Coerción y abuso sexual perpetrados por el personal

Durante 2018, se reportaron en el mundo 23 incidentes de coerción y abuso sexual perpetrados por el personal. Se reportó un incidente en asociaciones miembro de las regiones de CEE/CEI²⁵, Europa Occidental, África del Norte y Medio Oriente. Se reportaron tres en asociaciones miembro de la región Asia. En asociaciones miembro de la región África Oriental y del Sur, se reportaron cuatro, mientras que, en asociaciones miembro de África Occidental y Central se reportaron cinco y en asociaciones miembro de la región América Latina ocho. Se confirmó que 26 niños y niñas fueron víctimas de estos incidentes. Como consecuencia directa, se desvinculó a 20 miembros del personal. Un miembro se encontraba suspendido, a la espera del resultado de un proceso judicial que podría conllevar su desvinculación. Otro miembro renunció²⁶ antes de que se pudieran incoar acciones para desvincularlo. Un miembro del personal, enviado en comisión de servicios a una instalación SOS por las autoridades, recibió una amonestación tras una investigación de las autoridades por una acción inapropiada.

En la tabla 6 se desglosan por tipo los incidentes de coerción y abuso sexual perpetrados por personal abusador que se confirmaron en 2018.

Tabla 6: Número de personal abusador y número de niños y niñas víctimas por tipo de incidente de coerción y abuso sexual confirmado en 2018

Tipo de incidente de coerción y abuso sexual	Nº de personal abusador	Nº de niños/as víctimas
Exhibicionismo	0	0
Grabación de imágenes inapropiadas o sexualmente degradantes de niños, niñas, adolescentes o jóvenes	1	1
Exposición de niños, niñas o jóvenes a pornografía	0	0
Tentativa de violación	1	1
Violación	4	4

²⁵ Europa Central y del Este/Comunidad de Estados Independientes

²⁶ El posicionamiento de Aldeas Infantiles SOS es no aceptar renuncias según los resultados del proceso disciplinario.

Acoso/tocamientos inapropiados	15	18
Niños, niñas, adolescentes o jóvenes manipulados y/o coaccionados para cometer actos sexuales ²⁷	2	2
Total	23	26

De los 23 incidentes de coerción y abuso sexual pueden extraerse algunas observaciones importantes:

- 1) En siete incidentes, el abusador era personal que trabajaba en contacto directo con niños y niñas.
- 2) En 16 incidentes, el abusador era personal que trabajaba en servicios ajenos al cuidado. Ocupaba un puesto de docencia, mantenimiento, jardinería, seguridad o conducción.
- 3) En 19 incidentes, los abusadores eran hombres (once ajenos al cuidado, tres de cuidado, un colaborador de programas y 4 docentes), mientras que en cuatro incidentes, eran mujeres (una madre SOS, dos tías SOS y una colaboradora de atención a jóvenes).
- 4) Conforme a la legislación nacional de los países correspondientes, 19 de los incidentes constituían un delito. De estos incidentes, diez se reportaron a la policía o la fiscalía.

Los motivos por los que no se reportaron a las autoridades los otros nueve incidentes requieren un análisis atento y exhaustivo. En tres de los incidentes, una evaluación detenida por parte del personal responsable reveló que presentar cargos habría contravenido el interés superior del niño o niña. Esto se debió a que había dudas sobre la integridad y/o competencia de las autoridades que conocían el caso, al estigma social, las normas religiosas y las posibles medidas punitivas contra las víctimas que habrían puesto en riesgo su seguridad y privacidad. Independientemente de estas limitaciones tan complejas, Aldeas Infantiles SOS pudo apoyar a las víctimas y aplicar las medidas disciplinarias contra los abusadores/as.

En cinco de los incidentes, los tutores/as legales de los niños o niñas decidieron no presentar cargos. Aldeas Infantiles SOS apoya a los niños y niñas no solo con cuidado directo, como en el caso de las familias SOS o programas juveniles, sino también con otros programas, como fortalecimiento familiar, atención a situaciones de emergencia, escuelas o centros de formación profesional. En muchos, si no en la mayoría de estos programas, el tutor/a legal del niño o niña no es Aldeas Infantiles SOS, sino sus padre/madre o pariente más cercanos, por ejemplo. Al ocurrir un incidente de desprotección infantil, además del niño o niña, es su tutor/a legal quien debe decidir si reportará a las autoridades el incidente y cómo lo hará. En tales situaciones, las autoridades no pueden presentar otros cargos. En el caso de estos cinco incidentes, los tutores/as legales, que no eran personal de Aldeas Infantiles SOS, tomaron la decisión de no reportar, quizás por motivos similares a los mencionados. En tales casos, el margen de acción de Aldeas Infantiles SOS es limitado. Sin embargo, ello no impide que la organización ofrezca apoyo a la víctima y tome medidas disciplinarias, que fue lo que ocurrió en los incidentes en cuestión.

En un incidente, la asociación miembro no siguió los procedimientos de protección infantil. La oficina regional respectiva estudia el asunto para decidir cuáles serán los próximos pasos.

Las últimas novedades en el sector de cooperación y desarrollo hicieron que más personas se concientizaran sobre la necesidad de ampliar la red de protección para que incluya a mujeres en situación de vulnerabilidad en las comunidades y lugares de trabajo. En la actualidad, es una brecha para Aldeas Infantiles SOS. Los informes se centraron en las relaciones de poder desiguales entre:

- Personal de cooperación y grupos de población en situación de vulnerabilidad
- Personal masculino en puestos altos y personal femenino en puestos inferiores
- Personal de sedes en el Occidente y en otras oficinas del resto del mundo

Por ello, hay gran presión para que las organizaciones elaboren directrices claras sobre cómo prevenir, identificar y penalizar dichas desigualdades de poder en el sector de cooperación. Las desigualdades de poder sin duda influyeron en los 23 incidentes de coerción y abuso sexual en los que niños, niñas, adolescentes o jóvenes fueron víctimas. Es necesario ampliar la red de protección de Aldeas Infantiles SOS para que conozca incidentes de explotación y abuso de participantes adultos en las comunidades en las que trabajamos y del personal. Los padres/madres SOS, en su mayoría mujeres, son en especial vulnerables a los desequilibrios de poder. Acogemos con gran satisfacción la labor que realiza la oficina internacional para crear el marco de políticas y procedimientos que se necesita.

²⁷ Incidentes en los que el personal ejerce su autoridad para coaccionar o manipular a una persona joven para que cometa actos sexuales. Se aplica, en particular, a incidentes en los que la víctima ya tiene edad para consentir. En algunos casos, este tipo de incidentes al inicio pueden parecer "relaciones consentidas".

8.3 Incidentes de abuso entre pares

Como proveedor de servicios de cuidado alternativo, Aldeas Infantiles SOS ofrece cuidado y apoyo a niños y niñas sin un cuidado familiar adecuado. Los niños y niñas sin un cuidado familiar adecuado a menudo padecieron traumas causados por negligencia, violencia y abusos en sus familias de origen o entornos de cuidado anteriores. La exposición temprana al estrés tóxico y a la adversidad perjudica al desarrollo de habilidades cognitivas, sociales y emocionales. Por lo tanto, los niños y niñas con historial de abuso o negligencia podrían ser más propensos a convertirse en víctimas sistemáticas de conductas dañinas o desplegar tales conductas hacia sus pares. Las situaciones en las que ocurren violaciones de los límites entre los niños y niñas pueden ser complejas, por lo que los profesionales del cuidado a menudo se ven presionados para responder con eficacia. Por lo tanto, deben estar capacitados y empoderados para responder a esas situaciones de manera equilibrada, segura y protectora, velando por el interés superior de cada niño y niña.

Las violaciones de límites ocurren cuando un niño o niña vulnera la integridad emocional, física o sexual de sus pares. Puede incluir actos directos o indirectos de agresión, conductas sexuales inapropiadas y otras formas dañinas e irrespetuosas de tratar a sus pares. Las violaciones de los límites son dañinas o potencialmente dañinas, pero no siempre son abusivas. No es solo la conducta en sí misma lo que determina si se trata de un comportamiento esperado, problemático o abusivo, sino también el contexto en el que ocurre. Cada situación debe evaluarse con detenimiento, teniendo en cuenta varios factores contextuales. Las violaciones de los límites que ocurren entre pares pueden ser emocionales, físicas o sexuales. Por otro lado, ciertas conductas dañinas podrían ser autodirigidas e incluir la autolesión y el suicidio. En la tabla 7 se explica brevemente la diferencia entre conductas esperadas, problemáticas y abusivas, así como la respuesta adecuada a cada una.

Tabla 7: Diferenciación entre conductas esperadas, problemáticas y abusivas

	Conducta esperada	Conducta problemática	Conducta abusiva
Características	No hay desequilibrio de poder apreciable o considerable entre los niños y niñas involucrados. Su conducta es apropiada o esperada para su nivel de desarrollo.	No hay desequilibrio de poder apreciable o considerable entre los niños y niñas. La conducta no es apropiada para su edad e, incluso tras abordarse, puede persistir. La conducta es dañina o potencialmente dañina.	Existe desequilibrio de poder apreciable y considerable entre los niños y niñas involucrados. Las acciones están destinadas a causar molestia, daño o dolor. La conducta es dañina y suele ser una violación a los derechos humanos e incluso podría ser ilegal.
Respuesta	El conflicto o la agresión suele resolverse sin la intervención de adultos. De ser necesario, la intervención de un adulto resuelve la situación.	De ser necesario, la intervención de adultos resuelve la situación o se obtiene apoyo profesional para los niños y niñas involucrados.	Se aplican los procedimientos de protección infantil y se obtiene apoyo profesional para los niños y niñas involucrados.

En 2018, en todo el mundo se registraron 923 incidentes en los que los niños y niñas al cuidado directo de Aldeas Infantiles SOS desplegaron una conducta problemática. Se registró un total de 128 incidentes críticos de desprotección infantil en los que los niños y niñas al cuidado directo de SOS mostraron una conducta abusiva hacia sus pares. A nivel mundial, el número de niños y niñas al cuidado directo de SOS con conductas problemáticas aumentó en un siete por ciento en comparación con 2017, mientras que el número de quienes tuvieron conductas abusivas aumentó en un uno por ciento en comparación con 2017. Las asociaciones miembro de la región América Latina registraron un número notablemente mayor de incidentes de este tipo que las de otras regiones. Es probable que se deba a la gran atención que se ha prestado desde 2016 a desarrollar capacidades en profesionales del cuidado y personal de los programas para que puedan responder adecuadamente a las conductas problemáticas y abusivas de los niños y niñas.

Tabla 8: Niños y niñas al cuidado directo de Aldeas Infantiles SOS que desplegaron conductas abusivas en incidentes críticos de desprotección infantil en 2018

Región	Nº de niños y niñas al cuidado directo de SOS que desplegaron conductas problemáticas	Nº de niños y niñas al cuidado directo de SOS que desplegaron conductas abusivas
Asia	223	3
CEE/CEI ²⁸	136	8
Europa y América del Norte	45	15
América Latina y el Caribe	352	55
Medio Oriente y África del Norte	52	8
África Oriental y del Sur	69	30
África Occidental y Central	46	9
Total	923	128

Cabe señalar que existe el riesgo de que no se reporten todos los incidentes en los que niños y niñas desplieguen conductas problemáticas y abusivas por diversas razones, entre ellas:

- Temor a seguir siendo víctimas de matonismo o abuso si reportan niños y niñas con conductas abusivas
- Distanciamiento de las redes externas
- Personal poco capacitado que no logra identificar o distinguir entre conductas problemáticas y conductas abusivas de los niños y niñas
- Pertenencia a una cultura de ocultación

Se necesita trabajar más a escala mundial para que profesionales del cuidado y personal de programas puedan prevenir e identificar dichas conductas y responder adecuadamente cuando ocurran.

Si se desglosan por unidad de programa los 923 incidentes reportados y confirmados en los que niños y niñas mostraron conductas problemáticas y los 128 incidentes reportados y confirmados en los que desplegaron conductas abusivas, se tiene que aproximadamente el 90% de incidentes reportados y confirmados ocurrieron en familias SOS. Solo un 7% ocurrió en programas juveniles y el 3% restante, en una comunidad, escuela u otro espacio. Una vez más, es importante cotejar estas cifras con el número total de niños y niñas que apoyan las asociaciones miembro en todo el mundo: 45.500 niños y niñas en familias SOS y 24.400 jóvenes en programas juveniles. Es difícil sacar conclusiones de estas cifras sin realizar una investigación más profunda. Sin embargo, está claro que debe promoverse el reporte de abusos entre pares, ya que es un primer paso importante para responder adecuadamente a las conductas problemáticas y abusivas de los niños y niñas, e invertirse en actividades de prevención para evitar que estos incidentes se repitan en el futuro. El escaso número de incidentes reportados en programas juveniles revela que se necesita prestar gran atención a la mejora de calidad programática, mayor concientización y actividades de prevención y fortalecimiento de los procedimientos de reporte y respuesta en nuestros programas juveniles.

En la tabla 9 se muestra el desglose por tipo de los incidentes críticos de desprotección infantil en los que estuvieron involucrados niños y niñas al cuidado directo de SOS con conductas problemáticas y abusivas. En lo que respecta a las violaciones de límites físicos, ocurrieron 582 incidentes de conductas problemáticas y 50 de conductas abusivas, valorados como incidentes críticos de desprotección infantil. Algunos incidentes de esta categoría puede que incluyeran matonismo. En cuanto a las violaciones de límites sexuales, ocurrieron 245 incidentes de conductas problemáticas y 77 de conductas abusivas, valorados como incidentes críticos de desprotección infantil. En lo que atañe a las violaciones de límites emocionales, se registraron 94 incidentes y solo uno era de conducta abusiva. Debe tenerse en cuenta que algunos de los incidentes de esta categoría también podrían haber incluido matonismo.

²⁸ Europa Central y del Este/Comunidad de Estados Independientes

Tabla 9: Número de incidentes en los que niños y niñas al cuidado directo de SOS desplegaron conductas problemáticas o abusivas hacia sus pares en 2018

Tipo de abuso	Nº de niños y niñas al cuidado directo de SOS con conductas problemáticas	% del total	Nº de niños y niñas al cuidado directo de SOS con conductas abusivas	% del total
Violaciones de límites físicos	582	63%	50	39%
Violaciones de límites emocionales	94	10%	1	1%
Violaciones de límites sexuales	245	27%	77	60%
Violación de la privacidad	2	<1%	0	0
Total	923	100%	128	100%

8.4 Incidentes mortales

En la tabla 10 se indica el número de incidentes mortales de niños y niñas al cuidado directo de SOS registrados en todo el mundo durante 2018. Lamentablemente, en comparación con el año anterior, se produjo un aumento de un 35% del número de fallecimientos: de 17 a 26. Hubo siete muertes más por accidentes en comparación con el año anterior, la mayoría a consecuencia de accidentes de tráfico. Uno de los fallecidos fue un niño de una comunidad vecina que murió en instalaciones SOS después de recibir un golpe en la cabeza mientras jugaba. Los diez casos de fallecimiento como consecuencia de una enfermedad se vinculan principalmente con el VIH/SIDA y el cáncer. Hubo tres muertes por ahogamiento. Después de uno de los incidentes de ahogamiento, la investigación reveló que el personal de guardia no tomó todas las previsiones del caso. Hubo un fallecimiento por suicidio menos que el año anterior. Por desgracia, se registraron dos suicidios en Asia y uno en la región de África Oriental y del Sur.

Tabla 10: Número de incidentes mortales reportados entre enero y el 31 de diciembre

Causa del incidente mortal	Familia SOS (incluye otras modalidades de cuidado familiar alternativo)	Programa juvenil
Enfermedad	9	1
Suicidio	1	2
Accidente	5	5
Ahogamiento	1	2
Total	16	10

9 Recomendaciones principales

Partiendo de las experiencias, aprendizajes y datos descritos en el presente informe, el Equipo de Protección y Cuidado Infantil formuló las siguientes recomendaciones. Algunas ya se plantearon el año pasado, mientras que otras son nuevas. Las recomendaciones están acordes y alineadas a los cambios prioritarios que se necesita hacer en los próximos tres años. A menos que se indique lo contrario, las recomendaciones se formulan para el período 2020-2022.

- 1) Seguir invirtiendo en la mejora de las condiciones laborales de los profesionales del cuidado, la puesta en marcha de los sistemas de apoyo y el desarrollo de capacidades en tales profesionales para que ofrezcan un cuidado de calidad a los niños, niñas, adolescentes y jóvenes de nuestro grupo meta. Incluye temas que ayudan a reducir los riesgos de desprotección infantil, como la atención informada en traumas, la disciplina positiva, las respuestas a conductas problemáticas y abusivas y los comportamientos protectores.

- 2) Los principios organizacionales que orientan nuestra respuesta a denuncias por mala conducta siguen inalterados, independientemente de si se trata de una preocupación de desprotección infantil, acoso sexual a una persona adulta o corrupción. Por lo tanto, un equipo multidisciplinario deberá alinear para 2020 nuestros diversos enfoques, procedimientos y estructuras de gestión de integridad, protección y cumplimiento, con un lanzamiento previsto para 2021 y 2022.
- 3) Seguir orientando y capacitando a la línea de gerencia y a las juntas nacionales sobre sus roles y responsabilidades en el ámbito de la protección infantil.
- 4) Mejorar las evaluaciones y procedimientos de los países y localidades de programas en los que la integridad y/o competencia de la policía o autoridades está en duda y en los que reportar incidentes podría tener como consecuencia imprevista la vulneración de derechos de la niñez o la indefensión del interés superior del niño o niña. Reiterar que la única opción que contempla Aldeas Infantiles SOS en todas las asociaciones miembro es la de reportar sin demora a las autoridades encargadas de las investigaciones cualquier incidente de desprotección infantil que configure un delito.
- 5) Los recursos humanos y financieros disponibles en las oficinas regionales deben ajustarse a los riesgos de desprotección infantil de las asociaciones miembro a las que apoyan. Esto requerirá que cada equipo regional de gerencia evalúe sus riesgos de desprotección y sus necesidades de concientización, capacitación y desarrollo de capacidades, gestión de casos, así como la rendición de informes adicionales para los donantes, y que realice los ajustes de recursos necesarios para 2020.
- 6) Integrar la gestión de riesgos de desprotección infantil en todas las áreas funcionales y equipos de la oficina internacional y oficinas regionales de la Secretaría General, lo que incluye Recursos Humanos, Recaudación de Fondos, Comunicaciones y Marca y Tecnologías de la Información y Comunicación.
- 7) Reforzar la protección infantil y la prevención del acoso sexual, la explotación y abuso de jóvenes en programas juveniles. Las personas jóvenes a nuestro cuidado son especialmente vulnerables a la explotación sexual y el abuso, por lo que se debe atender la mejora de la calidad programática, una mayor concientización y actividades de prevención y el fortalecimiento de los procedimientos de reporte y respuesta en nuestros programas juveniles.
- 8) Reforzar la protección infantil y la prevención del acoso sexual, la explotación y abuso de los niños, niñas, adolescentes, jóvenes y adultos en situación de vulnerabilidad en los programas de fortalecimiento familiar y de atención a situaciones de emergencia. Debe hacerse hincapié en particular en concientizar e introducir procedimientos comunitarios de reporte y respuesta que sean seguros y accesibles para la comunidad y quienes participan en nuestros programas de atención a emergencias.
- 9) Comenzar con la actualización de la Política de Protección Infantil y las guías de uso afines sobre protección infantil, a partir de los aprendizajes de la revisión independiente de protección infantil y demás actividades de protección infantil, como las auditorías.

10 Glosario

Asociación miembro: entidad autónoma de la Federación de Aldeas Infantiles SOS que suele operar a nivel nacional. La asociación miembro administra programas en su país y recauda fondos para sus propias operaciones. Las asociaciones miembro incluyen también asociaciones promotoras y de apoyo (véase más abajo).

Asociaciones promotoras y de apoyo (APA): asociaciones miembro de Europa y América del Norte que recaudan fondos internacionales para los programas. Su representación en la oficina internacional se ubica en el departamento de Relaciones con EUNA.

Consejo de Gerencia: define las metas internacionales de Aldeas Infantiles SOS; aprueba los planes de trabajo desarrollados por el Equipo de Gerencia; y hace recomendaciones al Senado Internacional.

Denunciante: toda persona que reporte una preocupación de desprotección infantil por cualquier canal.

Padre/madre SOS: personal de Aldeas Infantiles SOS que ofrece un cuidado similar al familiar en una familia SOS.

Secretaría General: entidad internacional responsable de implementar las decisiones estratégicas que adopta la Asamblea General y el Senado Internacional de Aldeas Infantiles SOS, así como de elaborar y monitorear los estándares de calidad de la Federación y representarla en foros y comunicaciones

internacionales. Está conformada por la oficina internacional (con sede en Austria) y seis oficinas regionales.

Tía SOS: personal de Aldeas Infantiles SOS que apoya al cuidador/a principal en una familia SOS.

El presente informe fue elaborado por el Equipo de Protección y Cuidado Infantil de la oficina internacional de Aldeas Infantiles SOS. De surgir alguna duda o pregunta, comuníquese con: childsafeguarding@sos-kd.org.