

INFORME ANUAL DE PROTECCIÓN INFANTIL 2019/2020

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



ALDEAS
INFANTILES SOS
INTERNACIONAL



Nombre del artista desconocido, pintura de flores de una niña, Croacia.

ÍNDICE

1	Introducción.....	3
2	Cómo utilizar este informe.....	3
3	Progreso y desarrollos en 2019/2020	5
3.1	Progreso reciente.....	5
3.2	Protección infantil durante el COVID-19.....	7
3.3	Interés regulatorio en protección	9
4	Encuesta anual de protección infantil de 2019.....	10
5	Incidentes de desprotección infantil	11
5.1	Análisis de incidentes de desprotección infantil	12
5.1.1	Incidentes de comportamiento abusivo a niñas y niños por parte del personal	13
5.1.2	Coerción y abuso sexual perpetrados por el personal	16
5.1.3	Incidentes de comportamiento abusivo entre pares	17
5.1.4	Muertes	19
5.1.5	Incidentes de desprotección infantil que involucran a la Secretaría General.....	19
6	Lecciones aprendidas sobre protección infantil	20
6.1	Lecciones del análisis de incidentes.....	20
6.2	La calidad programática reduce los riesgos de desprotección infantil	21
6.3	Las responsabilidades de protección infantil deben hacerse cumplir	21
6.4	Víctimas/sobrevivientes deben estar en el centro de nuestra respuesta	21
6.5	Los <i>riesgos</i> de protección infantil deben orientar nuestro trabajo	22
6.6	La cultura del lugar de trabajo impacta nuestra habilidad para mantener seguros a las niñas, niños, adolescentes y jóvenes.....	22
7	Recomendaciones	23
8	Glosario.....	24
9	Anexos.....	24
	Anexo 1: Protección infantil en Aldeas Infantiles SOS - Cómo trabajamos.....	24
	Anexo 2: Marcos de política interna y documentos de guía	28



1 Introducción

Cada año, el Equipo de Protección y Cuidado Infantil de Aldeas Infantiles SOS Internacional elabora un informe sobre las actividades, incidentes y recomendaciones de protección infantil de la organización que surgen del año pasado. Este informe tiene el propósito de ser una ayuda tanto para los actores involucrados internos como externos.

El Informe anual de protección infantil suministra información sobre el monitoreo y el cumplimiento de los estándares de protección infantil y los procedimientos relacionados en las asociaciones miembro de Aldeas Infantiles SOS. El informe también incluye un análisis de los incidentes de desprotección infantil que tuvieron lugar durante el año pasado y que involucraban a las niñas, niños, adolescentes y jóvenes al cuidado de Aldeas Infantiles SOS, inclusive incidentes que involucran a los miembros del personal¹, asociados o voluntarios de la organización. Adicionalmente, el informe da recomendaciones a la Secretaría General² (Aldeas Infantiles SOS Internacional) y a las asociaciones miembro (en los 136 países y territorios en los que tiene presencia) para considerar la ejecución de mejoras programáticas.

La pandemia de COVID-19 ha aumentado de manera significativa el riesgo de ser dañado tanto para las niñas, niños, adolescentes y jóvenes a nuestro cuidado³ como para los que viven con sus familias biológicas⁴. Además, ha presentado una cantidad de nuevos desafíos en la manera en la cual llevamos a cabo nuestro trabajo como organización. Este informe refleja cómo hemos actuado rápidamente para adaptar nuestras medidas de protección para dar apoyo virtual, flexible y apropiado.

Hicimos una serie de recomendaciones en el Informe anual de protección infantil del año pasado y este informe muestra cómo hemos progresado en relación con esas recomendaciones.

Los aprendizajes tratados en este informe están sólidamente documentados tanto por el trabajo en curso que llevamos a cabo para evaluar y mejorar nuestras medidas de protección, así como los aprendizajes que se han recopilado en la Revisión independiente de protección infantil (ICSR, por sus siglas en inglés)⁵. La ICSR ha progresado en el último año y continúa ofreciéndole a la organización importantes aprendizajes que están documentando nuestro trabajo programático y de protección.

Muchas de las acciones descritas en este informe demuestran que hemos progresado bastante, con mejoras concretas en nuestros programas y en su supervisión. Sin embargo, hay mucho más trabajo que hacer. El informe da recomendaciones para garantizar el fortalecimiento de nuestros programas y la protección para abordar las brechas existentes y las potenciales.

2 Cómo utilizar este informe

En el pasado, uno de los propósitos principales de este informe ha sido mantener a nuestros colegas actualizados en toda la Federación de Aldeas Infantiles SOS y enfocar su atención en las recomendaciones para la mejora. Sin embargo, lo ponemos a disposición públicamente con la esperanza de que una gran cantidad de los actores involucrados fuera de nuestra organización también se beneficiarán. Es improbable que *todo* el informe sea del interés de todos los actores involucrados, por lo tanto, esta sección es una guía para las secciones en las que pensamos que usted estará más interesado.

Los y las colegas en Aldeas Infantiles SOS son particularmente conscientes de que estamos en un viaje constante hacia una mejor protección. Sus esfuerzos se reflejan en el progreso que hemos tenido desde el año pasado (sección 3.1) y las recomendaciones adicionales para el futuro (sección 7). **Los directores y los miembros de la junta** deberían leer todo el informe - especialmente el análisis de

¹ A marzo de 2020 había 37.970 miembros del personal empleados por Aldeas Infantiles SOS.

² Véase el glosario para una explicación de los órganos directivos de Aldeas Infantiles SOS.

³ Había 65.800 niñas, niños, adolescentes y jóvenes en cuidado directo de Aldeas Infantiles SOS en 2019.

⁴ Había 395.000 niñas, niños, adolescentes y jóvenes y sus familias apoyadas por los programas de fortalecimiento familiar de Aldeas Infantiles SOS en 2019.

⁵ En marzo de 2017 el Senado de Aldeas Infantiles SOS Internacional dio inicio a la Revisión independiente de protección infantil (ICSR). La ICSR está revisando de manera proactiva las prácticas de protección infantil del pasado y del presente en la organización. Aldeas Infantiles SOS encargó a [Keeping Children Safe](#), organización experta en protección infantil como el revisor independiente. El informe final de ICSR estará disponible en 2021.

incidentes (sección 5), lecciones aprendidas (sección 6) y recomendaciones (sección 7) - con vista a garantizar que las medidas y los recursos de protección son adecuados en su área de responsabilidad.

La protección infantil es asunto de todos, esto significa que no son sólo los colegas que trabajan directamente con las niñas, niños, niñas, adolescentes y jóvenes, sino todas las personas de la organización. Necesitamos mejorar continuamente y esto incluye garantizar que todos saben cuáles son sus responsabilidades y que todos los incidentes se reportan.

Los proveedores de cuidado alternativo y otros expertos en protección infantil pueden considerar que todo el informe es de interés, pero especialmente la sección 6, en donde explica las lecciones que hemos aprendido a través de nuestro trabajo rutinario de protección, así como mediante la Revisión independiente de protección infantil.

Somos una organización de aprendizaje, constantemente buscamos mejorar nuestro desempeño en protección. También queremos compartir nuestro aprendizaje de manera que más niñas, niños, adolescentes y jóvenes en el mundo estén mejor protegidos.

Otras organizaciones del sector civil (organizaciones caritativas, otras organizaciones no gubernamentales, etc.) pueden estar interesadas en cómo hemos desarrollado nuestro enfoque de protección infantil (Anexos) y las lecciones más amplias que hemos aprendido recientemente (sección 6). Todo el sector civil está respondiendo a una presión regulatoria aumentada, que se refleja en el estudio de caso "Interés regulatorio en protección" (sección 3.3).

Las niñas, niños, adolescentes y jóvenes que apoyamos son aquellos que no tienen o que están en riesgo de perder el cuidado familiar y encontramos un alto riesgo de desprotección infantil en nuestro trabajo. La pandemia de COVID-19 ha aumentado de manera significativa estos riesgos y estamos comprometidos en ser transparentes en relación con nuestros desafíos.

Aliados institucionales y corporativos van a tener intereses diversos, pero la puntualidad de nuestra respuesta a la pandemia de COVID-19 en la sección 3.2 puede ser de interés particular. Nótese que todo el informe está orientado a la implementación de un enfoque abierto para tratar los riesgos e incidentes y esto se tipifica en el estudio de caso de las relaciones de SOS en el Reino Unido con la Comisión de caridad del Reino Unido (sección 3.3) y el análisis detallado de incidentes en la sección 5.

Estamos muy agradecidos por el apoyo de nuestros aliados y esperamos que este informe sirva para fortalecer la comprensión de nuestro enfoque de protección infantil.

Las personas que donan a Aldeas Infantiles SOS (inclusive padrinazgo de niñas y niños) podrían querer enfocarse en los desarrollos en 2019/2020 descritos en la sección 3. Por favor tenga en cuenta que los anexos (sección 9) incluyen antecedentes sobre nuestro enfoque de protección infantil que no cambia de año a año, entonces esto puede ser un punto de referencia útil.

Somos los cuidadores y cuidadoras primarios para las niñas, niños, adolescentes y jóvenes en todo el mundo y nuestra mayor responsabilidad es protegerlos de cualquier daño.

Si usted es ...	Vea estas secciones...
Colega de Aldeas Infantiles SOS	3, 4, 6, 7
Director o miembro de la junta directiva de una asociación miembro de Aldeas Infantiles SOS	Todos
Proveedor de cuidado alternativo u otro experto en protección infantil	Todos, pero especialmente 6
Otra organización del sector civil	3 4 5 6 9
Donante institucional o aliado corporativo	3, 4, 7, 9
Donante individual	3, 7, 9

Una guía final es que les recomendamos para el uso de este informe que comparen la cantidad de incidentes presentes en la sección 5 con los del año pasado. Como parte de nuestro proceso de protección de mejora continua, estamos promoviendo un entorno en el cual más personas quieran y sean capaces de presentar preocupaciones y reportar incidentes. Como consecuencia, 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.

3 Progreso y desarrollos en 2019/2020

3.1 Progreso reciente

En el Informe anual de protección infantil 2018-2019, el Equipo de Protección y Cuidado Infantil hizo una serie de recomendaciones de prioridades y cambios para el periodo de 2020-2022. El año pasado, la organización se centró en estas recomendaciones de diferentes maneras. Continúan siendo destacadas en nuestras mejoras de protección infantil.

En 2018/2019 el enfoque de nuestras recomendaciones fue:

- Mejorar las condiciones de trabajo y aumentar el desarrollo de capacidades de los profesionales en atención infantil y juvenil.
- Continuar las capacitaciones sobre los roles y responsabilidades en protección infantil para la línea de gerencia, juntas directivas y otros miembros del personal de SOS en todas las áreas funcionales y en los equipos, con mayor enfoque en la gestión de riesgos.
- Alinear nuestros enfoques, procedimientos y estructuras para gestionar los asuntos relacionados con protección, integridad y cumplimiento.
- Mejorar los procedimientos, apoyo, monitoreo y supervisión, específicamente en países y en programas donde hay un perfil de riesgo más alto de protección.
- Garantizar que los recursos humanos y financieros disponibles en las oficinas regionales sean proporcionales a los riesgos de desprotección infantil de las asociaciones miembro a las que apoyan.
- Reforzar la protección infantil y la prevención del acoso sexual, la explotación y abuso de los adolescentes y jóvenes en nuestros programas juveniles, así como las niñas, niños, adolescentes, jóvenes y adultos en situación de vulnerabilidad en los programas de fortalecimiento familiar y de atención a situaciones de emergencia.
- Actualizar la Política de Protección Infantil⁶ y las directrices de protección infantil relacionadas para reflejar los aprendizajes del proceso de la Revisión independiente de protección infantil en curso, así como los aprendizajes de nuestra reunión informativa interna.

⁶ Disponible en nuestro sitio web: <https://www.sos-childrensvillages.org/safeguard-children>

En 2019/2020 algunas de las actividades de protección infantil fueron:

Apoyo para los profesionales en atención infantil y juvenil mediante documentos guía

En enero de 2020 se publicaron dos documentos guía para apoyar a los profesionales en atención infantil y juvenil que trataban sobre la provisión de cuidado de calidad y apoyo para las niñas, adolescentes y jóvenes:

- **La Guía de uso de Padres y Madres SOS**, destacando los requisitos profesionales de los Padres y Madres SOS.
- **La Guía de uso para el desarrollo de jóvenes**, que guía en el cuidado, trabajo y apoyo de las personas jóvenes.

Capacitación en investigaciones de protección infantil

En 2019/2020 se llevaron a cabo estas capacitaciones:

- Capacitaciones en setiembre de 2019 con practicantes en protección infantil, personal de RRHH y línea de gerencia de la oficina internacional, oficina regional CEE/CEI y asociaciones miembro en Asia, América Latina, Medio Oriente y África Occidental, Central y del Norte. Algunos participantes se certificaron como investigadores. Capacitaciones en octubre y diciembre de 2019 con personal de las asociaciones miembro en África Occidental, Central y del Norte y América Latina.

Apoyo a los profesionales en atención infantil y juvenil mediante desarrollo de capacidades

A finales de 2019 e inicios de 2020 se llevaron a cabo una serie de sesiones de desarrollo de capacidades.

- Las capacitaciones sobre cuidados específicos sobre el trauma con profesionales en atención infantil y juvenil y niñas, adolescentes y jóvenes en Benín, República Dominicana, Iraq, Lesoto, Mozambique, Namibia, Palestina, Serbia, Sierra Leona y Zimbabue.
- Se dieron capacitaciones en disciplina positiva y en crianza positiva en México, Bolivia y Nicaragua.
- Se llevaron a cabo capacitaciones en comportamientos protectores, prevención del conflicto y cuidados específicos sobre el trauma a más de 6.500 profesionales en atención infantil y juvenil en cinco asociaciones miembro en CEE/CEI.

Mejora en los procedimientos de evaluación y en el abordaje de riesgos

En los últimos cinco años la cantidad de asociaciones miembro (AM) que llevan a cabo las evaluaciones de riesgos ha aumentado.

2016: 15% de las AM

2017: 42% de las AM

2018: 52% de las AM

En 2019 el porcentaje bajó un poco a 44%, una disminución que puede ser resultado de nuevas directrices detalladas sobre evaluación de riesgos (introducida a mediados de 2019). Sin embargo, la tendencia hacia un incremento en las evaluaciones de riesgos muestra pasos positivos en la organización que se aleja del enfoque reactivo hacia uno preventivo en relación con la gestión del riesgo de protección infantil.

E-learning sobre protección infantil

Reporte y respuesta

Desde 2017 ha estado disponible un curso de *e-learning* sobre procedimientos de reporte y respuesta para todos los miembros del personal. A mediados de marzo de 2020, 25% de todo el personal había pasado el curso y 10.294 participantes de 131 países se habían matriculado en el curso.

Investigaciones

En octubre de 2019 se lanzó un curso de *e-learning* sobre investigaciones de protección infantil. A julio de 2020, había 397 miembros del personal de 61 países matriculados en todas las siete regiones y 281 completaron el curso.

3.2 Protección infantil durante el COVID-19

La pandemia de COVID-19 y las medidas tomadas por los gobiernos para responder a esta situación sin precedentes ha impactado a millones de niñas, niños, adolescentes y jóvenes en todo el mundo. Algunos han perdido a sus padres u otros cuidadores o cuidadoras. Muchas familias enfrentan una disminución significativa en su ingreso y, como resultado, los cuidadores y cuidadoras no han podido dar suficientes alimentos, garantizar la atención médica y cubrir otras necesidades de sus hijas e hijos. Los gobiernos anunciaron confinamientos y muchas escuelas estuvieron temporalmente cerradas. Las escuelas cerradas y las oportunidades limitadas de aprendizaje virtual condujeron a una situación en la cual muchas niñas, niños, adolescentes y jóvenes, particularmente aquellos que viven en entornos vulnerables, han sido privados de su educación. Adicionalmente, las niñas, niños, niñas, adolescentes y jóvenes que han perdido o que están en riesgo de perder el cuidado familiar tienen un riesgo más alto de experimentar abuso y violencia, con posibilidades limitadas de recibir apoyo directo. Los servicios que monitorean y apoyan a las familias vulnerables, niños, niñas, adolescentes y jóvenes - tales como aquellos suministrados por los profesionales en atención infantil y juvenil, trabajadores y trabajadoras sociales o maestros y maestras - han sido incapaces de acceder a las familias o personas y/o sus servicios fueron detenidos como resultado de la pandemia. Tales situaciones tienen un impacto psicológico importante en las niñas, niños, adolescentes y jóvenes y sus familias, así como mayores desafíos y tensión en protección y cuidado infantil.

Las evaluaciones de riesgos de desprotección infantil, utilizadas para identificar riesgos y ser parte de las acciones de mitigación, han llegado a ser más importantes durante la pandemia de COVID-19. La nueva realidad de distanciamiento físico, confinamiento, familias que enfrentan la pobreza y la pérdida de trabajos ha aumentado mucho los riesgos existentes como la violencia doméstica. Adicionalmente, hay nuevos riesgos que deben considerarse, tales como niñas, niños, niñas, adolescentes y jóvenes expuestos a contenido inapropiado y acoso virtual a raíz del mayor uso de la tecnología virtual. Estos y otros numerosos riesgos están presentes en los entornos de cuidado alternativo y las evaluaciones de riesgo ayudan a centrarse en ellas y prevenirlas. Para ayudar en este esfuerzo, el Equipo de Protección y Cuidado Infantil redactó una nueva herramienta de evaluación de riesgos. Identifica los mayores riesgos de protección infantil que emergieron como consecuencia de la pandemia y ayuda a las asociaciones miembro a elaborar planes de mitigación para hacerle frente a estos riesgos.

Las asociaciones miembro utilizaron la herramienta de evaluación de riesgos para llevar a cabo evaluaciones completas de la situación y crear planes de acción para mitigar los riesgos. De acuerdo con la oficina regional de Asia, este ejercicio fue particularmente de ayuda en términos de la evaluación de los riesgos de desprotección infantil en las localidades individuales de los programas. Los riesgos identificados incluían un incremento en vulnerabilidad infantil, especialmente debido a las tensiones y conflictos entre las niñas, niños, adolescentes y jóvenes y un aumento en experimentar dificultades emocionales y psicológicas, que surgió de la falta de socialización y la imposibilidad de ir a la escuela. Como resultado de que los cuidadores y cuidadoras son incapaces de hacer frente a situaciones desafiantes en el hogar e incapaces de recibir el apoyo necesario de otros integrantes del personal, hay un riesgo creciente de que ellos utilicen medidas disciplinarias abusivas o inapropiadas. Adicionalmente, hay un riesgo de que las personas jóvenes y los cuidadores y cuidadoras enfrenten desafíos al reportar las preocupaciones de protección infantil. Estos desafíos pueden surgir de cierres de los servicios de apoyo, falta de acceso a un teléfono, conexión deficiente o inexistente a Internet, no poder recibir apoyo de los profesionales en atención infantil y juvenil.

Los cuidadores y cuidadoras y los profesionales en atención infantil y juvenil han recibido capacitación para mitigar estos riesgos. Los temas incluyen destrezas de crianza positiva en el contexto de la pandemia de COVID-19 y actividades de expresión emocional. La implementación de los planes de acción está en curso y los esfuerzos activos ayudan a centrarse en el riesgo creciente de los incidentes de desprotección infantil durante la pandemia de COVID-19.

En los programas en todo el mundo, Aldeas Infantiles SOS ha puesto en funcionamiento diferentes **medidas para atender la situación**. Estas medidas han incluido:

- Requisitos higiénicos estrictos para minimizar la propagación del virus.
- Sesiones virtuales en grupo para dar apoyo emocional tanto para las niñas, niños, adolescentes y jóvenes como para los cuidadores y cuidadoras.

- Consejería virtual o telefónica para apoyar a las niñas, niños, adolescentes y jóvenes en tiempos de crisis.
- Canales remotos alternativos para reportar las preocupaciones mediante llamadas telefónicas, SMS, plataformas de comunicación virtual)
- Buzones de reportes/sugerencias confidenciales adicionales cerca de los hogares que son fácilmente accesibles.

En las asociaciones miembro, los y las asesoras están trabajando de manera virtual y por teléfono con los cuidadores y cuidadoras, profesionales en atención infantil y juvenil, enseñando ejercicios de relajación y dando apoyo emocional y guía para manejar el miedo y la ansiedad. Se han creado grupos de mensajería y reuniones virtuales para compartir información sobre COVID-19 y precauciones de seguridad. Adicionalmente, a los cuidadores y cuidadoras, niñas, niños, adolescentes y jóvenes se les han mostrado los canales de reporte y otras maneras en las que pueden solicitar apoyo. Se ha colocado un gran enfoque en el mantenimiento de entornos seguros y estables para las niñas, niños, adolescentes y jóvenes, promoviendo actividades recreativas y creativas y promoviendo espacios de reunión donde puedan sentirse seguros para expresar sus emociones y preocupaciones y hacer preguntas. Para ayudar a los cuidadores y cuidadoras a implementar estas medidas, los equipos locales de protección infantil y las redes de apoyo organizan reuniones virtuales regulares para monitorear y apoyar.

Otra parte de nuestra respuesta a la pandemia de COVID-19 es **apoyar a los profesionales en atención infantil y juvenil y a los cuidadores y cuidadoras** de manera que puedan responder adecuadamente a la nueva realidad social y apoyar a las niñas, niños, adolescentes y jóvenes a los cuales atienden. Esto incluye dar consejería, guía y apoyo emocional a los profesionales en atención infantil y juvenil, dándoles una guía clara sobre cómo afrontar los riesgos asociados con la pandemia en nuestros programas.

Investigaciones de protección infantil durante el COVID-19

De acuerdo con los procedimientos internos en las investigaciones sobre protección⁷, se requiere que se lleven a cabo entrevistas cara a cara. Solo en casos excepcionales las entrevistas se llevan a cabo de manera virtual. Sin embargo, debido a la pandemia de COVID-19 y a las medidas restrictivas relacionadas, no siempre es posible llevar a cabo investigaciones de protección de acuerdo con los procedimientos estándar. Esto aplica tanto para las investigaciones encargadas por las asociaciones miembro y por la Secretaría General.

En respuesta a la situación, el Equipo de Protección y Cuidado Infantil en cooperación con la red global de protección infantil y el grupo global de investigadores de protección, elaboró una guía práctica⁸ para llevar a cabo entrevistas investigativas virtuales. El documento complementa la guía previa existente⁹ sobre investigaciones de protección. El nuevo documento ya fue traducido al francés, ruso y español y fue compartido con todas las asociaciones miembro.

⁷ Los procedimientos internos sobre investigaciones de protección se pueden encontrar en el documento de apoyo a la política Investigaciones de Aldeas Infantiles SOS sobre protección infantil, que es una guía para todas las asociaciones miembro para llevar a cabo investigaciones sobre protección infantil

⁸ Véase el anexo 2 para una descripción de la guía para llevar a cabo investigaciones virtuales.

⁹ Véase el anexo 2 para una descripción de la guía para llevar a cabo investigaciones de protección.

3.3 Interés regulatorio en protección

En años recientes, ha habido un mayor escrutinio de las ONGI en relación con la manera en la cual ellas garantizan que no dañan a las niñas, niños, adolescentes y jóvenes que tienen la intención de apoyar. Los órganos regulatorios externos se están interesando e involucrando más en prácticas de protección de las organizaciones. Las solicitudes de información sobre incidentes, operaciones y respuestas de protección están en aumento en frecuencia y detalle. Este mayor escrutinio no solo requiere mayor transparencia en el trabajo de Aldeas Infantiles SOS, sino que requiere del fortalecimiento de las operaciones, respuestas y comunicaciones de protección. Es muy importante que Aldeas Infantiles SOS sea capaz de mostrar cómo cumple con los nuevos y superiores estándares de protección infantil y responda de manera profesional y abierta a las consultas del órgano regulatorio. Al hacerlo de esta manera se exigen más demandas de recursos adicionales en nuestros equipos, especialmente personal con responsabilidades de protección infantil. Responder a las solicitudes de información y cumplir con los requisitos de presentación de reportes no debe hacerse a expensas del trabajo real de protección infantil.

En noviembre de 2019, Aldeas Infantiles SOS Reino Unido experimentó un detallado intercambio con un órgano regulatorio externo. Dando seguimiento a las directrices de reporte requerido en el Reino Unido, Aldeas Infantiles SOS Reino Unido informó a la Comisión de Caridad del Reino Unido sobre hallazgos de una investigación de un incidente de protección en uno de los programas internacionales que financia. En respuesta, la Comisión de Caridad solicitó respuestas a una larga lista de preguntas inquisidoras concernientes a los incidentes, respuestas, responsabilidades y específicamente los pasos del escaneo de reclutamiento que fueron llevados a cabo para el personal involucrado. Durante un periodo de dos meses, SOS Reino Unido trabajó con la oficina regional y el personal local para responder a las preguntas de la Comisión de Caridad. Durante este proceso, sobresalió una pregunta sobre todas las otras como una fuerte causa de preocupación: “¿Fue bien examinado el miembro del personal en cuestión antes de obtener el empleo?” La respuesta a esta pregunta fue no, se identificó que no se llevaron a cabo las consultas sobre antecedentes laborales ni las revisiones de referencias. Las personas empezaron a trabajar antes de que las revisiones previas fueran implementadas, algo que es ahora estándar en Aldeas Infantiles SOS. Sin embargo, estaba claro que, a pesar de los estándares mínimos requeridos en ese momento, los fallos en el proceso de reclutamiento aumentaron los riesgos de protección para las niñas, niños, adolescentes y jóvenes en esa localidad.

En tanto esto continúa siendo un debate en curso con la Comisión de Caridad, la experiencia de SOS Reino Unido ha destacado varios asuntos y áreas necesarias para su consideración. Un aprendizaje clave de esta experiencia es la importancia de un proceso de reclutamiento seguro. Un objetivo crucial de protección infantil es garantizar que nuestro personal no representa un riesgo para las niñas, niños, adolescentes y jóvenes que apoyamos. Somos incapaces de decir que suministramos un entorno seguro para las niñas, niños, adolescentes y jóvenes a nuestro cuidado si no estamos informados sobre el personal que contratamos. Un paso fundamental para garantizar el reclutamiento seguro es el examen minucioso de los candidatos y candidatas mediante revisiones de referencias y de antecedentes penales. Estas revisiones son cruciales para prevenir el abuso infantil y otros incidentes de protección y son parte de nuestros procedimientos estándar de reclutamiento. Desde 2008 la Política de Protección Infantil ha suministrado requisitos básicos clave relacionados con procedimientos de Recursos Humanos y es importante que todas las asociaciones miembro evalúen la observancia a estos requisitos mínimos. El Manual de recursos humanos describe que las revisiones de referencias y de antecedentes penales son un paso básico requerido en los procesos de reclutamiento. Es muy importante que las asociaciones miembro de manera consistente evalúen y mantengan la observancia a estos requisitos mínimos. Al llevar a cabo revisiones de referencias y de antecedentes penales, nosotros como organización estamos mejor preparados para decir que hemos ejercido la diligencia debida para garantizar un proceso de reclutamiento seguro.

Como organización debemos estar preparados para preguntas y escrutinio de los órganos gubernamentales y de los donantes institucionales. La experiencia de SOS Reino Unido no es un incidente aislado de cuestionamiento externo. Para garantizar que podemos ofrecer órganos regulatorios con suficientes respuestas, debemos ser rigurosos en los pasos que damos para documentar los procesos de reclutamiento seguro y fuertes medidas de protección infantil. Es importante que debemos utilizar las preguntas y revisiones externas como recordatorio de que tenemos nuestros propios requisitos de calidad, de registros y de protección a los que nos hemos comprometido para garantizar que las niñas, niños, adolescentes y jóvenes a nuestro cuidado están seguros.

4 Encuesta anual de protección infantil de 2019

Llevada a cabo desde 2009, la encuesta anual de protección infantil es una autoevaluación que sirve para monitorear el cumplimiento de las asociaciones miembro de la Política de Protección Infantil de Aldeas Infantiles SOS, los procedimientos afines y los estándares internacionales de protección infantil. Cubre las siguientes áreas:

Implementación de la política	Organización del personal	Planificación	Implementación	Monitoreo y revisión
Se crea un entorno seguro para las niñas, niños, adolescentes y jóvenes en los programas de 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 y 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 y se aprende de ellos y se garantiza la supervisión.

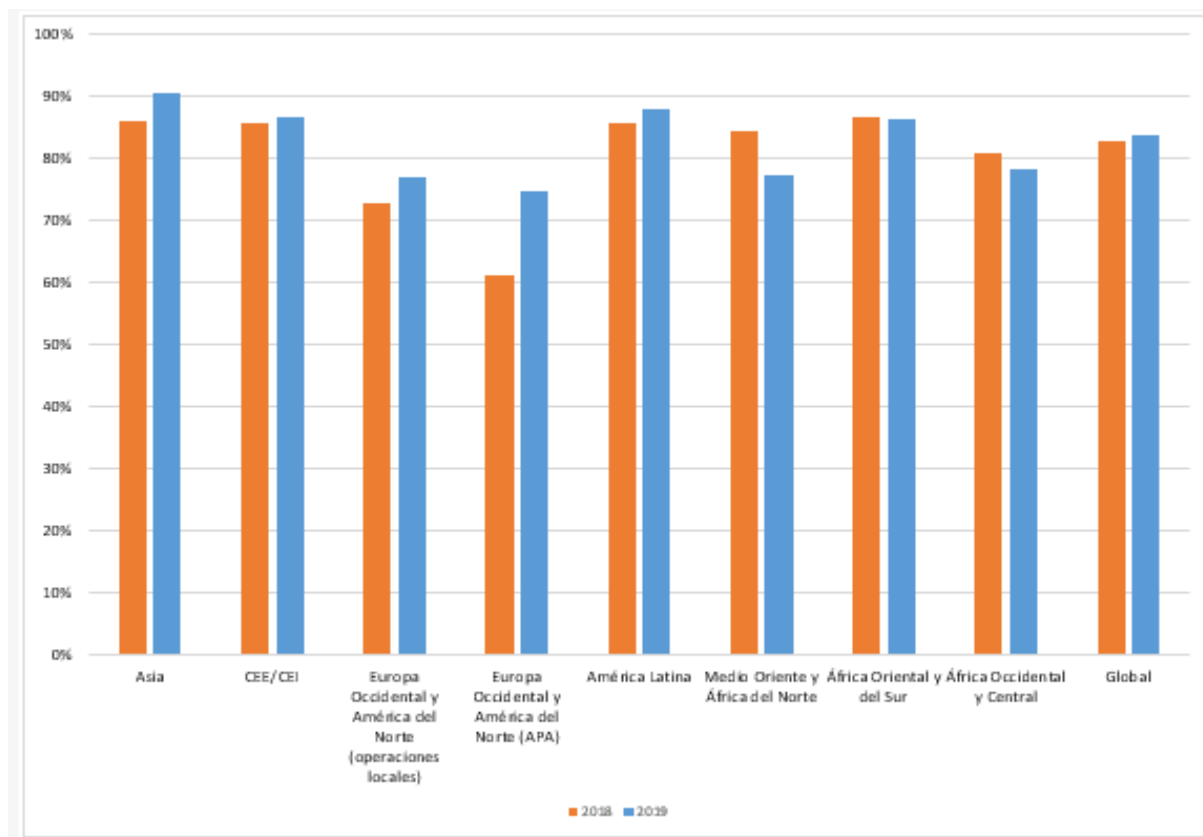
En total, 135 asociaciones miembro participaron en la encuesta anual de protección infantil de 2019. Ocho asociaciones promotoras y de apoyo (nuestras asociaciones de recaudación de fondos en Europa y América del Norte) participaron en la encuesta reducida¹⁰; una respuesta menos que en 2018. 127 asociaciones miembro respondieron a toda la encuesta, las mismas que en 2018. Las siguientes asociaciones miembro y organizaciones afiliadas a Aldeas Infantiles SOS no han participado en la encuesta: *Aide à l'Enfance du Vietnam*, Australia, China, Japón, Shreyas Balgram, Corea del Sur, Taiwán, *Tibetan Children's Villages*, Fundación Casa del Tíbet y Estados Unidos de América.

El nivel de cumplimiento en protección infantil global de Aldeas Infantiles SOS incrementó de 82,6% en 2018 a 83,57% en 2019. Mientras que el nivel general de cumplimiento ya estaba relativamente alto, sólo hubo mejoras marginales de 2018 a 2019.

Once asociaciones miembro reportaron un pleno cumplimiento: Albania, Alsacia-Francia, Argentina, Colombia, El Salvador, Guatemala, Alemania¹¹, Nigeria, Pakistán, Sri Lanka y Uganda – cinco asociaciones miembro más que en 2018.

¹⁰ Sin preguntas relacionadas con los programas, ya que no tienen programas nacionales.

¹¹ SOS Kinderdorf e.V.

Gráfico 1: Cumplimiento en protección infantil de las asociaciones miembro por región - 2018 y 2019

La consolidación regional muestra que la mayoría de las asociaciones miembro han aumentado levemente o mantienen los niveles de cumplimiento de los años anteriores. Se pueden observar leves disminuciones en las asociaciones miembro de las antiguas regiones del Medio Oriente y África del Norte y África Occidental y Central¹².

Entre las cinco áreas focales de la encuesta de protección infantil se observó el mayor cumplimiento global más alto en el área focal de *Implementación* (88,22%), en tanto que permanecen desafíos en el área de *Planificación* (71,07%). Los hallazgos de la encuesta confirman que, en las asociaciones miembro en Europa Occidental y América del Norte, a pesar del progreso positivo logrado durante el año pasado, existe la necesidad de poner particular atención a la implementación y mayor mejora en los procedimientos y políticas de protección infantil. En esa región, el nivel de cumplimiento es sólo del 76,77% en las asociaciones miembro con operaciones locales y 74,69% en las asociaciones miembro sin operaciones locales.

Cabe recordar que los resultados de la encuesta anual de protección infantil son producto de una autoevaluación. Dados los desafíos de protección infantil que se sabe que existen en algunas asociaciones miembro, es importante llevar a cabo auditorías de protección infantil independientes y periódicas.

5 Incidentes de desprotección infantil

Se define un incidente de desprotección infantil como una situación en la cual una niña, niño, adolescente o joven es dañado como resultado de una acción (o falta de ella) por parte del personal de

¹² En 2020 las asociaciones miembro de África del Norte se unieron a la región de África Occidental y Central y las asociaciones miembro del Medio Oriente se unieron a la región CEE/CEI.

Aldeas Infantiles SOS, sus asociados y/o operaciones. En un incidente de desprotección infantil pueden verse implicados múltiples abusadores y/o múltiples víctimas.

Cuando se trata de una gestión de incidentes de desprotección infantil, es importante responder de manera apropiada, dar el tipo de apoyo para las víctimas/sobrevivientes y mitigar los riesgos de manera que la probabilidad de que se presente un abuso similar en el futuro sea reducida. Guiados por este principio, Aldeas Infantiles SOS recientemente introdujo las categorías de incidentes de desprotección infantil de comportamiento **inapropiado** y **abusivo** para los incidentes de un adulto a una niña o niño y de comportamiento **problemático** y **abusivo** para incidentes entre pares.

Incidentes de un adulto a una niña o niño

Una situación es considerada **comportamiento inapropiado** si las acciones por parte del personal, inclusive los profesionales en atención infantil y juvenil, no son las esperadas y no están de acuerdo con el alcance de la práctica, plan de trabajo y descripción de puesto. Con frecuencia es un problema de mucha o poca acción en la forma en la cual se responde a una situación con una niña o niño o un adolescente o joven. Por ejemplo, estas son instancias en las cuales los profesionales en atención infantil y juvenil responden con ira y esta conduce a castigos, reglas o demandas inapropiadas. Los comportamientos inapropiados son potencialmente dañinos.

Las acciones o la falta de ellas por parte de los adultos y los profesionales en atención infantil y juvenil se clasifican como **comportamiento abusivo** si representan graves violaciones de límites y son dañinas y abusivas según las definiciones de abuso físico, sexual y emocional, comportamiento negligente o explotación en la Política de Protección Infantil.

Incidentes entre pares

Los **comportamientos problemáticos** pueden estar autoenfocados y, por lo tanto, solo crear un riesgo para los adolescentes y jóvenes que tienen este comportamiento, por ejemplo, masturbación compulsiva o comportamientos de autolesiones como infringirse cortaduras. Estos comportamientos pueden también darse entre las personas y generan riesgos para otros, así como la persona que lleva a cabo el comportamiento. Con frecuencia estos comportamientos son planificados e involucran un grado de secretismo. Usualmente, la intención es no hacer daño y no hay desequilibrio de poder entre los involucrados.

Los **comportamientos abusivos** pueden ser similares a los comportamientos problemáticos no abusivos, pero se distinguen como dañinos y abusivos, porque incluyen la intención de causar daño y hay un claro desequilibrio de poder entre las niñas, niños, adolescentes y jóvenes involucrados. Las acciones las inicia una niña o niño más dominante hacia una niña o niño más vulnerable.

5.1 Análisis de incidentes de desprotección infantil

La mayoría de los incidentes reportados y confirmados se relacionan con comportamiento inapropiado o problemático. Estos incidentes se ilustran de mejor manera con el siguiente ejemplo:

- Una Madre SOS y un adolescente discuten sobre las reglas de la cena. En el proceso, la cuidadora pierde la paciencia, grita y trata, de manera agresiva, de quitarle los audífonos al adolescente. En el proceso ella rasguña sin intención el cuello del adolescente. La evaluación posterior establece que hay un vínculo saludable entre el adolescente y la cuidadora. La cuidadora reconoce que ella tuvo una reacción exagerada y el adolescente admite que rompió una regla establecida del hogar. Ambos están de acuerdo en trabajar para saber cómo reaccionar a situaciones como esta en el futuro.

Cuando sucede un incidente como este en un entorno de cuidado alternativo, es necesario que la niña, niño, adolescente o joven y el cuidador o cuidadora o el miembro del personal que se da cuenta del incidente lo reporte mediante un canal apropiado (por ejemplo, informar a su supervisor y/o llevar a cabo una revisión como parte del equipo regular de cuidado multidisciplinario). El incidente debería también orientar las intervenciones de prevención para evitar que escale a mayores violaciones de límites, que tienen un impacto perjudicial en el bienestar y desarrollo de las niñas, niños, adolescentes y jóvenes.

En el Informe anual de protección infantil reportamos estadísticas sólo de comportamientos abusivos confirmados. No incluimos incidentes inapropiados (de un adulto a un niño o niña) o problemáticos (entre pares) o acusaciones que no son confirmadas posteriormente.

En 2019 se reportaron un total de 617 incidentes de desprotección infantil de comportamientos abusivos y luego se confirmaron en los programas de Aldeas Infantiles SOS. De esos fueron confirmados 432 incidentes de adulto a niña o niño y 185 fueron confirmados 185 incidentes entre pares. El total representó un incremento global de cerca de 5% sobre 2018 con la situación variando significativamente a nivel regional. Los incidentes confirmados de comportamientos abusivos involucraron a 781 niñas, niños, adolescentes y jóvenes en cuidado directo de Aldeas Infantiles SOS, aproximadamente 1% de las niñas, niños, adolescentes y jóvenes en cuidado alternativo de Aldeas Infantiles SOS.

Sin embargo, debería tenerse en cuenta que nuestra experiencia pasada - así como la experiencia de otras organizaciones de cuidado infantil - muestra que hay un riesgo de que no se reportan todos los incidentes de desprotección infantil.

Los abusadores y abusadoras causantes de los incidentes de comportamientos abusivos pueden ser parte del personal de Aldeas Infantiles SOS, miembros de la familia de origen, adultos externos, niñas, niños, adolescentes y jóvenes en cuidado directo de Aldeas Infantiles SOS y también niñas, niños, adolescentes y jóvenes que no participan en los programas de Aldeas Infantiles SOS. En este análisis, nos enfocamos en dos categorías de abusadores y abusadoras de las que somos responsables como organización:

- Personal (inclusive Padres y Madres SOS y otros profesionales en atención infantil y juvenil)
- Niñas, niños, adolescentes y jóvenes que reciben apoyo directo de Aldeas Infantiles SOS

5.1.1 Incidentes de comportamiento abusivo a niñas y niños por parte del personal

En 2019, un total de 328 miembros del personal¹³, 0,9% de todo el personal de Aldeas Infantiles SOS en todo el mundo fueron reportados y luego confirmados como perpetradores de incidentes de comportamiento abusivo en los programas de Aldeas Infantiles SOS. Esto supone un aumento de un 7% en comparación con 2018.

Tabla 1: Incidentes de comportamiento abusivo perpetrados por el personal reportados y posteriormente confirmados en 2019

Región	Abusos perpetrados por el personal
Asia	23
Europa Central y del Este/Comunidad de Estados Independientes	23
EUNA (Europa Occidental y América del Norte)	24
América Latina y el Caribe	144
Medio Oriente y África del Norte	36
África Oriental y del Sur	30
África Occidental y Central	48
Total	328

Como ilustra la Tabla 2, al desglosar el número total de incidentes de comportamientos abusivos que involucran al personal como perpetradores por unidad de programa muestra que la mayoría de los incidentes reportados y confirmados en 2019 ocurrieron en modalidades de cuidado alternativo.

¹³ A marzo de 2020, hay 37.970 miembros del personal que son empleados en Aldeas Infantiles SOS.

Tabla 2: Número de personal implicado en incidentes confirmados de comportamientos abusivos de acuerdo con la unidad de programa

Unidad de programa	Nº de personal abusador	% del total
Familias SOS u otra modalidad de cuidado alternativo	287	87,5%
Programas juveniles	22	6,7%
Fortalecimiento familiar	6	1,8%
Educación	12	3,7%
Salud	0	0%
Atención a emergencias	1	0,3%
Total	328	100%

Al observar la cantidad de incidentes confirmados en las familias SOS en la tabla 2 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. En tanto esta situación aumenta el perfil de riesgos de protección infantil, también permite que los profesionales en atención infantil y juvenil y personal de apoyo identifiquen, reporten, respondan y monitoreen las preocupaciones de protección infantil de manera inmediata y esto les permite que se enfoquen en la prevención y que minimicen el daño. Un alto número de incidentes de desprotección infantil en las familias SOS, por lo tanto, no reflejan necesariamente la calidad del cuidado ofrecido en las familias SOS.

Durante 2019 un total de 278 miembros del personal estuvieron involucrados en incidentes de comportamiento abusivo con las niñas y niños. Sin embargo, como algunos miembros del personal estuvieron involucrados en múltiples incidentes y algunos incidentes involucraban a más de un abusador, registramos a un total de 328 abusadores del personal, como ilustra la tabla 3. Aproximadamente la mitad fueron incidentes de abusos físicos, que en su mayoría consistieron en castigos corporales por parte de profesionales en atención infantil y juvenil. El siguiente grupo más grande 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 de las niñas, niños, adolescentes o jóvenes 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 de la niña, niño, adolescente o joven. La coerción y abuso sexual por parte del personal representaron cerca de un 4%, es decir, 12 incidentes perpetrados por el personal reportados y confirmados en 2019. Finalmente, hubo seis miembros del personal involucrados en incidentes de comportamientos abusivos donde se violentó la privacidad de la niña, niño, adolescente o joven.

Tabla 3: Número de personal abusador implicado en incidentes confirmados de comportamiento abusivo

Tipo de abuso	Nº de personal abusador	% del total
Abuso físico	150	45,7%
Negligencia y trato negligente	95	29%
Abuso emocional	65	19,8%
Coerción y abuso sexual	12	3,7%
Violación de la privacidad	6	1,8%
Total	328	100%

La tabla 4 ilustra que de los 328 miembros del personal involucrados como perpetradores en los incidentes confirmados de comportamientos abusivos, 78% de los incidentes involucraba a Padres o Madres SOS y asistentes familiares de SOS (256), esto es, personal que suministra cuidado directo a las niñas, niños, adolescentes y jóvenes en los programas de Aldeas Infantiles SOS. El tipo de abuso más común cometido por los Padres y Madres SOS fue el físico (49% o 125 abusadores) seguido de la negligencia y trato negligente (30% o 78 abusadores), el abuso emocional (17% o 43 abusadores) y la coerción y abuso sexual (2% o cuatro abusadores).

La categoría de “otro personal” incluye personas que trabajan en cuidado juvenil, administración, mantenimiento, seguridad y otras funciones de apoyo, así como personal de las escuelas y de los centros médicos de Aldeas Infantiles SOS. En 2019, hubo 72 de ese personal involucrado como abusadores en casos confirmados de comportamientos abusivos. En comparación con Padres y Madres SOS, podemos ver una proporción significativamente más alta de incidentes de coerción sexual y abuso involucrados en esta categoría de “otro personal” (véase tabla a continuación).

Tabla 4: Número de personal abusador implicado en incidentes confirmados de comportamientos abusivos por tipo de personal

Tipo de abuso	N° de personal abusador	
	Padres o Madres SOS, asistentes familiares	Otro personal
Abuso físico	125	25
Negligencia y trato negligente	78	17
Abuso emocional	43	22
Coerción y abuso sexual	4	8
Violación de la privacidad	6	0
Total	256	72

En 2019, el personal abusó de un total de 455 niñas, niños, adolescentes y jóvenes¹⁴ en incidentes de comportamiento abusivo. Esto supone un descenso de un 20% en comparación con 2018. La tabla 5 ilustra que cuando se confirmó que los Padres o Madres SOS y los asistentes familiares perpetraban estos incidentes de comportamiento abusivo, la forma predominante de abuso fue abuso físico (155 niñas, niños, adolescentes y jóvenes o 43% de las víctimas) seguido de negligencia y trato negligente (112 niñas, niños, adolescentes y jóvenes o 31%). Según se explica antes, incidentes de abuso físico relacionados con diferentes formas de castigo corporal. La negligencia y el trato negligente se pueden interpretar mayormente como incidentes donde las niñas, niños, adolescentes y jóvenes fueron dejados sin supervisión o sus asuntos de salud no recibieron la necesaria atención de parte de sus Padres o Madres SOS y los asistentes familiares. Cuatro niñas, niños, adolescentes o jóvenes fueron víctimas de coerción sexual e incidentes de abuso por parte de Padres o Madres SOS o asistentes familiares.

En casos de niñas, niños, adolescentes y jóvenes abusados por parte del personal, vemos una proporción significativamente más alta de incidentes de coerción y abuso sexual (estos incidentes que representan el 12% u once niñas, niños, adolescentes y jóvenes del total de víctimas de “otro personal” en comparación con 1% o cuatro niñas, niños, adolescentes y jóvenes, para Padres o Madres SOS y asistentes familiares; véase la Tabla 5 a continuación). Esto confirma la importancia de poner más atención a las medidas preventivas tales como revisión detallada de antecedentes y revisiones de referencias durante el proceso de reclutamiento para todo el personal, no sólo para aquellos miembros del personal que tienen contacto directo y cercano con las niñas, niños, adolescentes y jóvenes

¹⁴ Un total de 65.800 niñas, niños, adolescentes y jóvenes en cuidado directo de Aldeas Infantiles SOS en 2019 y un total de 395.000 niñas, niños, adolescentes y jóvenes y sus familias apoyados por el programa de fortalecimiento familiar de Aldeas Infantiles SOS en 2019.

Tabla 5: Número de niñas, niños, adolescentes y jóvenes abusados por parte del personal en incidentes confirmados de comportamiento abusivo

Tipo de abusador/a Tipo de abuso	Padres o Madres SOS, asistentes familiares	Otro personal
Abuso físico	155	29
Negligencia y trato negligente	112	24
Abuso emocional	79	30
Coerción y abuso sexual	4	11
Violación de la privacidad	11	0
Total	361	94

5.1.2 Coerción y abuso sexual perpetrados por el personal

La siguiente sección suministra más detalles sobre un tipo de comportamiento abusivo por parte del personal, a saber, coerción y abuso sexual. Durante 2019, se reportó y confirmó que doce miembros del personal a nivel global perpetraron coerción y abuso sexual infantil. Se confirmó que 15 niños y niñas fueron víctimas de estos incidentes. Como consecuencia directa, se desvinculó a todos los 12 miembros del personal.

Ocho de las acusaciones fueron definidas como delitos en los correspondientes países. De estos incidentes, seis se reportaron a la policía o la fiscalía. En un incidente la familia de origen prefirió no reportar este incidente a la policía. En un caso la víctima ya era mayor de edad y no estuvo de acuerdo con reportar el incidente a la policía.

En la tabla 6 se desglosan por tipo los incidentes de coerción y abuso sexual perpetrados por personal abusador que fueron reportados y que se confirmaron en 2019.

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

Tipo de incidente de coerción y abuso sexual	Nº de personal abusador	Nº de niñas, niños, adolescentes o jóvenes víctimas
Exhibicionismo	0	0
Grabación de imágenes inapropiadas o sexualmente degradantes de niñas, niños, adolescentes o jóvenes	0	0
Exposición de niñas, niños, adolescentes o jóvenes a pornografía	0	0
Tentativa de violación	1	1
Violación	1	1
Acoso/tocamientos inapropiados	6	9
Niñas, niños, adolescentes o jóvenes manipulados y/o coaccionados para cometer actos sexuales ¹⁵	4	4
Total	12	15

De estos incidentes se pueden extraer algunos aprendizajes importantes:

1. En cuatro incidentes, el abusador era personal que trabajaba en contacto directo con niñas, niños, adolescentes y jóvenes.
2. Había ocho miembros del personal que trabajaban en servicios que no eran de cuidado y fueron involucrados como abusadores. Tenían puestos en la gerencia de alto rango, trabajo social, maestro, maestra o chofer.
3. En total diez hombres (tres trabajadores sociales, tres maestros, dos cuidadores, un Director de una Aldea Infantil y un chofer) y dos mujeres (cuidadoras) estuvieron involucrados como abusadores.

Debe tenerse en cuenta que, como es el caso de protección infantil, incidentes de corrupción o mala conducta en cualquier organización, país o contexto, hay un riesgo de que se dé un subregistro. El subregistro es un problema real en términos de explotación y abuso sexual, como resultado de varias barreras interrelacionadas que abarcan desde la dependencia de las víctimas del abusador hasta de miedo al estigma y las consecuencias sociales si el abuso se llega a conocer.¹⁶

5.1.3 Incidentes de comportamiento abusivo entre pares

Globalmente en 2019 se confirmó a un total de 199 niñas, niños, adolescentes y jóvenes en cuidado directo de Aldeas Infantiles SOS que habían tenido comportamiento abusivo hacia otras niñas, niños, adolescentes o jóvenes. Esto supone un aumento de un 55% en comparación con 2018.

Desglosado por regiones, la tabla 7 muestra que casi la mitad de las niñas, niños, adolescentes y jóvenes que han demostrado comportamiento abusivo estaban en la región de América Latina y el Caribe. Esta es la continuación de la tendencia pasada y es el resultado de la atención específica prestada por las asociaciones miembro en esa región al tema de abuso entre pares.

¹⁵ La coerción sexual es el uso de medios verbales o físicos (inclusive administración de drogas o alcohol con o sin consentimiento) para obtener actividad sexual sin consentimiento libre dado. Esto incluye desgastar a una persona con solicitudes o persuasión repetida mediante presión psicológica o emocional. La coerción sexual incluye acoso sexual a menores por internet (*grooming*), que es el proceso de establecer una relación con una niña, niño, adolescente o joven durante un período de tiempo con el objetivo de abusar sexualmente en un momento posterior. Aldeas Infantiles SOS: *Sexual Misconduct Regulation: Prevention and protections against sexual harassment, exploitation and abuse*. 2020.

¹⁶ Comité de Desarrollo Internacional, 2018. *Sexual Abuse and Exploitation in the Aid Sector* (33).

El incremento general en la cantidad de incidentes confirmados donde las niñas, niños, adolescentes y jóvenes tuvieron conducta abusiva hacia otras niñas, niños, adolescentes y jóvenes muestra la necesidad de otros esfuerzos preventivos. Esto debería incluir educar a las niñas, niños, adolescentes y jóvenes en los temas de seguridad y límites personales, también protección personal y de sus pares y por qué cierto comportamiento no puede tolerarse y puede considerarse dañino y hasta abusivo. A la vez, es importante capacitar a los profesionales en atención infantil y juvenil para que puedan prevenir, identificar y responder de manera apropiada a este comportamiento cuando suceda.

En 2019, un total de 147 niñas, niños, adolescentes y jóvenes en cuidado directo de Aldeas Infantiles SOS estuvieron involucrados en incidentes entre pares de comportamientos abusivos. Sin embargo, algunas de estas niñas, niños, adolescentes y jóvenes estuvieron involucrados en múltiples incidentes y estos fueron registrados por separado, según se presenta en la tabla 7.

Tabla 7: Niñas, niños, niñas, adolescentes y jóvenes en cuidado directo de los programas de Aldeas Infantiles SOS que tuvieron comportamientos abusivos en 2019 (incidentes confirmados)

Región	Niñas, niños, adolescentes y jóvenes en cuidado directo de Aldeas Infantiles SOS que tuvieron comportamientos abusivos
Asia	8
Europa Central y del Este/Comunidad de Estados Independientes	12
Europa y América del Norte	29
América Latina y el Caribe	90
Medio Oriente y África del Norte	20
África Oriental y del Sur	22
África Occidental y Central	18
Total	199

Aproximadamente 63% de estos o 126 niñas, niños, adolescentes y jóvenes estuvieron involucrados en incidentes de abuso físico que mayormente involucraba actos de peleas y matonismo. Véase la tabla 8. En algunos casos, las niñas, niños, adolescentes y jóvenes físicamente abusaban a otras niñas, niños, adolescentes y jóvenes en sus familias SOS en nombre de sus Padres o Madres SOS, que les indicaban que disciplinara a las otras niñas, niños, adolescentes y jóvenes.

Debe tenerse en cuenta que 60 niñas, niños, adolescentes y jóvenes en cuidado directo de los programas de Aldeas Infantiles SOS tuvieron comportamientos abusivos en incidentes de coerción y abuso sexual. Estos incidentes abarcan desde los tocamientos inapropiados hasta la violación. Para el futuro es muy importante poner atención especial a este asunto e implementar medidas preventivas específicas.

Tabla 8: Número de niñas, niños, adolescentes y jóvenes que tuvieron comportamiento abusivo en 2019 (incidentes confirmados)

Tipo de abuso	Niñas, niños, adolescentes y jóvenes en cuidado directo de Aldeas Infantiles SOS que tuvieron comportamientos abusivos	% del total
Abuso físico	126	63%
Abuso emocional	13	7%
Coerción y abuso sexual	60	30%
Violación de la privacidad	0	0%
Total	199	100%

En 2019 un total de 211 niñas, niños, adolescentes y jóvenes fueron abusados por otras niñas, niños, adolescentes y jóvenes que estuvieron en cuidado directo de Aldeas Infantiles SOS. Esto supone un aumento de un 65% en comparación con 2018.

Enfocándonos específicamente en incidentes de coerción y abuso sexual en programas de atención juvenil (tanto adulto a niña o niño y entre pares), podemos ver que en 2019 representaba 40% (o 17 incidentes) de todos los tipos de incidentes en estos programas. Esta cifra es sustancialmente más baja en familias SOS y otros programas de cuidado alternativo, donde los incidentes de coerción y abuso sexual representaban 27% (o 150 incidentes) de todos los incidentes confirmados en estos programas en 2019. En tanto que, en números absolutos, los incidentes que ocurrieron en familias SOS podrían ser causa de mayor preocupación, la probabilidad más alta de incidentes en programas de atención a jóvenes pone de relieve la necesidad de enfocarse en la prevención y concientización de las personas jóvenes en estos programas. Esto incluye el acompañamiento en salud sexual y reproductiva, relaciones sanas, autoprotección y más. A la vez, es importante destacar tipos de desequilibrio de poder entre el personal y las personas jóvenes y situaciones donde los miembros jóvenes del personal y las personas jóvenes tuvieron una relación entre ellos, no teniendo en cuenta el desequilibrio de poder.

5.1.4 Muertes

En la tabla 9 se indica el número de incidentes mortales de niños y niñas al cuidado directo de SOS registrados en todo el mundo durante 2019. Lamentablemente, en comparación con el año anterior, se produjo un aumento de un 23% del número de fallecimientos: de 26 a 32. De estos, hubo nueve muertes más como resultado de enfermedad en comparación con el año anterior. Ningún miembro del personal fue responsable de alguna de las muertes.

Hubo un fallecimiento por suicidio menos que el año anterior. Se registró un suicidio en Asia y uno en la región de África Occidental y Central.

Un niño murió trágicamente como resultado de negligencia en la familia de origen mientras se estaba llevando a cabo el proceso de admisión a Aldeas Infantiles SOS. La causa de muerte fue desnutrición severa.

Lamentablemente, hubo dos incidentes de muerte como resultado de asesinato. También hubo un incidente de muerte como resultado de homicidio involuntario.

Tabla 9: Número de incidentes mortales reportados en 2019

Causa del incidente mortal	Familias SOS u otra modalidad de cuidado alternativo	Programa juvenil
Enfermedad	12	7
Desnutrición	1	0
Ahogamiento	1	2
Suicidio	2	0
Accidente	3	1
Homicidio involuntario	1	0
Asesinato	1	1
Total	21	11

5.1.5 Incidentes de desprotección infantil que involucran a la Secretaría General

Esta categoría incluye incidentes monitoreados o gestionados por la Secretaría General (Aldeas Infantiles SOS Internacional). En 2019 se reportaron un total de 26 incidentes directamente a la

Secretaría General, requiriendo que asumiera un rol de monitoreo o gestión directa. Categorizados por la naturaleza del incidente, la tabla 10 muestra que aproximadamente un tercio de estos incidentes estaban relacionados con preocupaciones de desprotección infantil y en la calidad del cuidado. Esto destaca adicionalmente la necesidad de mejorar continuamente la calidad de los programas de Aldeas Infantiles SOS. Hemos visto que cuando la calidad general del trabajo programático disminuye, se incrementan los riesgos de protección infantil. Los incidentes escalados a la Secretaría General en 2019 estuvieron mayormente relacionados con falta de desarrollo de capacidades para los profesionales en atención infantil y juvenil y otro personal, falta de apoyo suministrado a los profesionales en atención infantil y juvenil y falta de un monitoreo de la gestión nacional y seguimiento de brechas y desafíos identificados.

Tabla 10: Casos de desprotección infantil en los que participa la Secretaría General en 2019

Naturaleza del incidente	Número de incidentes	% del total
Preocupaciones generales de desprotección infantil y calidad del cuidado	9	34.5%
Coerción y abuso sexual	9	34.5%
Abuso físico	7	27%
Abuso emocional	1	4%
Total	26	100%

6 Lecciones aprendidas sobre protección infantil

Estamos comprometidos a ser una organización de aprendizaje y a mejorar continuamente nuestra protección infantil. Este proceso en curso ha sido apoyado por la Revisión independiente de protección infantil, así como con los análisis anuales de los incidentes reportados. Aquí aprovechamos la oportunidad de resumir algunas de las lecciones aprendidas de los años recientes. Cuando vemos hacia afuera vemos tendencias similares con mayor enfoque y los recursos asignados para garantizar los entornos seguros para las niñas, niños, adolescentes y jóvenes. Promovemos que nuestras asociaciones miembro consideren cómo se pueden utilizar estas lecciones para mejorar la protección infantil en nuestros programas.

6.1 Lecciones del análisis de incidentes

La encuesta anual de protección infantil de 2019 muestra un pequeño incremento en la cantidad de incidentes de desprotección infantil reportados y posteriormente confirmados. Sin embargo, es importante recordar que la experiencia compartida en todo el sector de cuidado infantil confirma que usualmente no se reportan todos los incidentes de desprotección infantil. Los resultados de no reportar todos los incidentes es el resultado de varias razones como, por ejemplo, que las víctimas tienen miedo a hablar abiertamente debido a las posibles consecuencias negativas (como son las amenazas de los abusadores, pena, etc.), miedo a no ser tomado con seriedad, leyes nacionales débiles o no existentes sobre diferentes formas de abuso, falta de seguridad o confianza en la policía u otras autoridades legales y más. Adicionalmente, la influencia de prácticas socioeconómicas, religiosas, culturales y tradicionales sobre estructuras sociales y cómo se entiende el abuso no debe subestimarse. Por lo tanto, es importante continuar con la concientización y el enfoque en la prevención, en tanto se garantizan los mecanismos de reporte de irregularidades accesibles y de acuerdo con la edad de manera que la organización sea capaz de responder a las preocupaciones y acusaciones reportadas.

La forma más común de abuso reportada en las familias SOS en 2019 fue el abuso físico, específicamente el castigo corporal y otras formas de métodos disciplinarios inapropiados. Esto sigue siendo un problema que requiere esfuerzos concertados a considerar dentro de la Secretaría General y la asociación miembro. Ya hay buenos ejemplos prácticos de capacitaciones y desarrollo de capacidades para los profesionales en atención infantil y juvenil y otro personal para ayudarlos a implementar la crianza positiva de las hijas e hijos, comportamientos protectores y esta buena práctica tiene que difundirse más ampliamente.

La encuesta anual de protección infantil de 2019 nos muestra que había un número muy pequeño de incidentes relacionados con la violación de la privacidad de las niñas y niños y se asume que de manera importante no se reportan todos estos incidentes. Plantea el problema de en qué medida el derecho a la privacidad de las niñas, niños, adolescentes y jóvenes se entiende y se toma de manera seria.

6.2 La calidad programática¹⁷ reduce los riesgos de desprotección infantil

Un aprendizaje importante es lo cerca que están conectados la calidad programática y la protección infantil. Cuando la calidad del cuidado que una niña, niño, adolescente y joven recibe es baja, hay un gran riesgo de que la niña, niño, adolescente y joven sea dañado. Por el contrario, los incidentes de desprotección infantil son con frecuencia una indicación de grandes brechas en la calidad del programa. Cuando se daña a una niña, niño, adolescente o joven y se reporta un incidente de desprotección infantil, es muy importante que los miembros responsables del personal respondan al incidente de acuerdo con las políticas y procedimientos relevantes y aseguren que la niña, niño, adolescente o joven reciban el apoyo adecuado. También es necesario que las brechas en la calidad del programa que contribuyeron a que ocurriera el incidente sean tratadas de manera que se reduzca el riesgo de que suceda un incidente similar. Es muy importante que se den oportunidades igualitarias para crecimiento educativo, cuidado consistente, necesidades básicas y apoyo emocional para todas las niñas, niños, adolescentes y jóvenes a nuestro cuidado y aquellos que apoyamos. Es importante para proveer oportunidades igualitarias para el crecimiento la integración a las comunidades aledañas, así como apoyo adecuado para la formación de cuidadores y cuidadoras. Para garantizar que se suministren estos aspectos de cuidado y calidad programática, es necesaria suficiente supervisión y monitoreo de los programas.

6.3 Las responsabilidades de protección infantil deben hacerse cumplir

Las responsabilidades de protección infantil deben ser suficientemente entendidas e implementadas en todos los niveles. Un aprendizaje importante es comprender la relación cercana entre nuestra habilidad para proteger a las niñas, niños, adolescentes y jóvenes y la necesidad de los directores y líderes para garantizar que la respuesta y el seguimiento a los incidentes está de acuerdo con los procedimientos organizacionales. Asumir la responsabilidad y garantizar la rendición de cuentas ayuda a las víctimas/sobrevivientes a dar un cierre y sanación, ayuda al personal en el campo a tratar de mejor manera las consecuencias de un incidente de abuso, tiene un efecto desalentador en otros abusadores y, en general reduce el riesgo de incidentes similares de desprotección infantil o mala conducta en el futuro. Los aspectos clave de una respuesta apropiada incluyen:

- Una investigación imparcial que tiene lugar sin demoras, interferencia o conflicto de interés
- Cooperación completa con las autoridades pertinentes
- Las acusaciones confirmadas se responden puntualmente
- Las víctimas/sobrevivientes reciben apoyo adecuado y acceso a la justicia
- Se toma una acción disciplinaria apropiada contra los abusadores y los responsables
- Se tratan los posibles temas de gobernanza subyacentes, de gestión y calidad programática.

Sin embargo, sigue siendo un desafío significativo garantizar la aplicación rigurosa y consistente de estas directrices y respuestas necesarias y mínimas en toda la Federación. Está claro que *todos* los incidentes, ya sea presuntos o confirmados deben tomarse con seriedad y darles seguimiento de acuerdo con los procedimientos existentes y en los niveles apropiados dentro de la organización. Los conflictos de interés deben ser gestionados, los incidentes deben ser reportados a las autoridades pertinentes según lo requiere la ley. La dirección y las juntas en todos los niveles de la organización deben tener su rol garantizando que las respuestas a los casos son las adecuadas y que son compatibles con la ley y los procedimientos internos. Las acciones prometidas deben completarse.

6.4 Víctimas/sobrevivientes deben estar en el centro de nuestra respuesta

Un enfoque centrado en la víctima/sobreviviente no puede ponerse en acción mediante una única política, departamento, equipo o asociación miembro. Al aplicar un enfoque que coloque a las víctimas/sobrevivientes en el centro de nuestro trabajo debe tratarse en todos los aspectos de nuestras operaciones, respuestas y comunicaciones. Mediante el desarrollo de nuestro trabajo de protección

¹⁷ Las políticas y guías organizacionales que establecen el cimiento y los requisitos mínimos para el cuidado de calidad y la prevención del daño incluyen: La Promesa del cuidado de SOS, la Política de Protección Infantil, la guía para el desarrollo de jóvenes y para el egreso del cuidado alternativo, así como capacitaciones sobre cuidados específicos sobre el trauma, crianza positiva de las hijas e hijos y comportamientos protectores.

infantil y el fortalecimiento y desarrollo de nuestros programas, hemos hecho y continuamos progresando activamente para emplear un enfoque enfocado en la víctima/sobreviviente. Este enfoque debe priorizar las necesidades, derechos, privacidad y preocupaciones de la víctima/sobreviviente en cualquier respuesta. Los aprendizajes nos han mostrado que las víctimas/sobrevivientes no siempre fueron tomados con seriedad o protegidos y con frecuencia experimentaron la culpabilización de las víctimas, cuestionando su credibilidad y obstáculos en pos de justicia. Información de años pasados ha mostrado que las acusaciones y denuncias de protección no siempre son reportadas de la manera adecuada a las autoridades y la respuesta organizacional no siempre ha incluido apoyo psicosocial o material con reconocimiento de experiencias de las víctimas/sobrevivientes frecuentemente faltantes o minimizadas. Como organización debemos reflexionar sobre los incidentes con los que somos confrontados, las prácticas actuales, procedimientos y enfoques y más allá definir lo que significa colocar a las víctimas/sobrevivientes en el centro de nuestra respuesta. Entonces necesitamos emplear un enfoque centrado en la víctima/sobreviviente en todo nuestro trabajo.

6.5 Los riesgos de protección infantil deben orientar nuestro trabajo

Un aprendizaje claro que pueda impactar todos los aspectos del trabajo de protección infantil es que los fracasos para identificar los riesgos de protección infantil y de protección pueden dar como resultado en una mayor probabilidad de incidentes de desprotección infantil. Un componente clave de nuestro enfoque es identificar, gestionar y mitigar los riesgos de protección. Los aprendizajes han identificado que las niñas, niños, adolescentes y jóvenes y el personal en nuestros programas son más vulnerables y están en mayor riesgo en regiones y países que tienen sistemas nacionales de protección infantil ineficientes, leyes de protección infantil no concluyentes y un débil cumplimiento de la ley, inestabilidad política y socioeconómica y amenazas de seguridad. Estos factores caen en la amplia categoría de riesgos de “protección infantil” no de (“protección”). (Véase el Anexo 1 para una explicación de la diferencia entre “protección infantil” (concepto interno) y “protección infantil” (concepto externo). Los aprendizajes también muestran los riesgos de *protección* infantil (concepto externo), si no son totalmente tomados en cuenta, aumentan los *riesgos de protección infantil (concepto interno)* en los programas. Aunque tenemos en funcionamiento tanto las medidas de gestión de riesgos y las medidas de evaluación, necesitamos mejorar y fortalecer nuestra gestión de riesgos de protección en toda la Federación. Nuestras operaciones y trabajo programático deben tener en cuenta de manera suficiente los riesgos de protección infantil más amplios que prevalecen en el país o localidad y comprender cómo estos factores se vinculan con los riesgos de protección infantil y la mitigación en nuestros programas.

6.6 La cultura del lugar de trabajo impacta nuestra habilidad para mantener seguros a las niñas, niños, adolescentes y jóvenes

Suministrar cuidado seguro y de alta calidad a las niñas, niños, adolescentes y jóvenes solo se puede lograr si la cultura del lugar de trabajo refleja un entorno de trabajo no autoritario y seguro y uno donde el personal y las niñas, niños, adolescentes y jóvenes pueden expresarse. Un aprendizaje explícito en este aspecto es que la presencia de una cultura de lugar de trabajo no saludable y autoritaria aumenta la probabilidad de un entorno de trabajo no seguro y, como resultado, mayor posibilidad de que tengan lugar incidentes de desprotección infantil. Se estableció que este tipo de cultura de lugar y entorno de trabajo en la organización dio como resultado que tanto las niñas, niños, adolescentes y jóvenes y el personal fuera más vulnerable debido al temor de las ramificaciones que podría tener el expresarse o cuestionar la autoridad. Estos efectos incluyen un riesgo de castigo, retiro de necesidades básicas y, en caso del personal, cese del servicio. Fallo al responder a mala conducta reportada de manera apropiada, especialmente cuando están involucrados los líderes más antiguos, contribuye a entornos dentro de los cuales se perpetúa la mala conducta y el abuso. Los entornos no seguros y no saludables se empeoran por la explotación de los desbalances de poder, disparidades de género, poca atención dada a los posibles conflictos de interés y actitudes desdeñosas hacia las niñas, niños, adolescentes y jóvenes y cuidadores y cuidadoras. A pesar de nuestras políticas, directrices y capacitaciones diseñadas para garantizar que la organización y el personal mantenga y promueva los estándares más altos de conducta ética y profesional, reconocemos que todavía tenemos trabajo que hacer para crear una cultura de lugar de trabajo saludable y un enfoque de liderazgo basado en los valores en toda la Federación.

7 Recomendaciones

Con base en las experiencias y los aprendizajes descritos en este reporte el equipo de Protección y Cuidado Infantil hizo una serie de recomendaciones para el periodo de 2021- 2024. Algunas recomendaciones ya se plantearon el año pasado, mientras que otras son nuevas. El Equipo de Protección y Cuidado Infantil recomienda que tanto la Secretaría General como las asociaciones miembro consideren estas recomendaciones cuidadosamente e implementen acciones según sea adecuado.

- 1) **Depurar su metodología para tratar los comportamientos *problemáticos e inapropiados*.** Todos los incidentes reportados deben ser registrados de acuerdo con nuestros procedimientos existentes, pero dependiendo de la naturaleza del incidente, la respuesta organizacional debería variar. Los incidentes de comportamiento *problemático* por parte de las niñas, niños, adolescentes y jóvenes deberían ser atendidos por profesionales en atención infantil y juvenil cuando ocurren. Los incidentes de comportamientos inapropiados por parte del personal requieren un enfoque de gestión de desempeño donde el personal involucrado recibe más apoyo y guía para mejorar su desempeño de manera que no se repita su comportamiento inapropiado. Se reconoce que este enfoque requerirá más atención y mayor debate.
- 2) **Mejorar la consistencia y la implementación de los estándares de calidad de nuestros programas.** Para lograr esto la Secretaría General debe aumentar el apoyo de las asociaciones miembro para centrarse en las brechas de calidad programáticas existentes y aumentar el apoyo y los recursos para los profesionales en atención infantil y juvenil y los cuidadores y cuidadoras. Las asociaciones miembro deben considerar cómo pueden hacer mejoras concretas para la calidad programática que directamente mejorará el desempeño de protección infantil. Adicionalmente, necesitamos mejorar el monitoreo y supervisión de los programas por parte de las asociaciones miembro, juntas directivas nacionales y la Secretaría General para garantizar que los estándares mínimos de calidad estén en funcionamiento.
- 3) **Fortalecer la cadena de gestión de protección infantil en las asociaciones miembro consideradas como las que tienen mayores riesgos.** 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 también implica aumentar el desarrollo de capacidades meta y asignar personal y recursos dedicados. Adicionalmente, se debe colocar un fuerte enfoque en las capacitaciones y apoyo directo para permitir que los directores y juntas implementen y sostengan el enfoque de protección infantil en su contexto local, enfocándose en prevención, respuesta y rendición de cuentas.
- 4) **Fortalecer nuestra habilidad en todos los niveles de la organización para aplicar un enfoque centrado en la víctima/sobreviviente.** Esto incluirá elaborar y presentar directrices para las asociaciones miembro sobre cómo implementar este enfoque en su trabajo diario, así como emplear un mayor enfoque en darle a las víctimas/sobrevivientes la oportunidad de recuperación y reconciliación mediante un enfoque holístico que atienda las necesidades de las víctimas/sobrevivientes.
- 5) **Poner un fuerte énfasis en la cultura en el lugar de trabajo y en la conducta basada en el valor en toda la Federación. Esto significa implementar y *vivir* las políticas y procedimientos que tenemos ahora.** Esto incluye centrarse en temas que se relacionan con:
 - actitudes desdeñosas hacia las niñas, niños, adolescentes y jóvenes
 - explotación de los desbalances de poder
 - desigualdad de género
 - insuficiente atención dada a posibles conflictos de interés
 - personas jóvenes y personal que teme cuestionar a la autoridad
 - centrarse en y reformar entornos dentro de los cuales se perpetúa la mala conducta y el abuso y donde suceden los fallos para reportar y responder de manera apropiada a la mala conducta

Es particularmente importante que los líderes y la dirección tanto en la Secretaría General como en las asociaciones miembro guíen con el ejemplo. Esto incluye establecer y mantener un entorno de trabajo colaborador, basado en los valores y no autoritario - uno que proteja a nuestro grupo

meta y a nuestro personal mediante reclutamiento seguro, esfuerzos para mejorar la igualdad de género y procedimientos eficaces para que el personal reporte las malas prácticas.

- 6) Los incidentes de desprotección infantil monitoreados o escalados a la Secretaría General con frecuencia coinciden con otros temas que se tratan con otras áreas funcionales, tales como acoso sexual del personal y adultos vulnerables, corrupción, fraude y mala gestión de la gobernanza. Con frecuencia, hay factores que deben abordarse. Por lo tanto, se sugiere que la Secretaría General **alinee todo el enfoque en prevención y respuesta a una serie de incidentes - incluyendo protección infantil, corrupción, fraude y gobernanza, mala conducta sexual por parte del personal o entre el personal y adultos de la comunidad.** Esto incluye alineamiento de los procedimientos de reporte y respuesta, inclusive estándares de investigación, así como el establecimiento de un enfoque conjunto de prevención con un enfoque particular en los países de alto riesgo.

8 Glosario

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 cinco oficinas regionales.

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.

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).

Cuidador o cuidadora – Un término amplio que incluye a las personas que ofrecen cuidado en las familias biológicas y miembros del personal de Aldeas Infantiles SOS que dan cuidado similar al familiar en una familia SOS. En Aldeas Infantiles SOS estos roles con frecuencia se refieren a Padres y Madres SOS (cuidadores primarios en una familia SOS) y tías SOS (miembros del personal que apoyan al cuidador primario en una familia SOS, en este reporte nos referimos a ellos como ‘asistentes familiares’).

Denunciante/persona que reporta irregularidades – Toda persona que reporte una preocupación de desprotección infantil por cualquier canal.

9 Anexos

Anexo 1: Protección infantil en Aldeas Infantiles SOS - Cómo trabajamos

Aldeas Infantiles SOS cuida y apoya a niñas, niños, adolescentes y jóvenes que han perdido o que están en riesgo de perder el cuidado familiar. En todos nuestros programas, debemos hacer un gran esfuerzo para garantizar que las niñas, niños, adolescentes y jóvenes en contacto con la organización están seguros y protegidos contra toda forma de violencia y abuso. Al hacerlo de esta manera, trabajamos para tener fuertes medidas en funcionamiento para protección infantil en todas las asociaciones miembro y en todos los niveles de la organización. Las actividades nuestras de protección infantil son vitales para ofrecer cuidado seguro y apoyar a nuestro grupo meta.

“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.

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. 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 prácticas.

Implementamos esto a través de nuestras políticas, comunicación y coordinación en nuestras redes de protección y cuidado, gestión y supervisión del riesgo de protección, medidas de reporte y respuesta, prevención y conciencia.

Políticas

Para guiar y estandarizar el trabajo de protección de nuestra organización, tenemos varios marcos externos e internos que seguimos. Las Normas para la Protección Infantil de *Keeping Children Safe* son una directriz externa que establece el marco para los estándares y políticas de protección infantil. La Promesa del Cuidado de SOS, la Política de Protección Infantil y el Código de Conducta son los marcos centrales que guían nuestro trabajo de protección en toda la organización. La Política de Protección Infantil está acompañada de otros documentos de apoyo a la política que detallan nuestros procedimientos de reporte y respuesta de protección infantil, inclusive los protocolos para las investigaciones. Todos estos documentos son vinculantes para todas las asociaciones miembro y la Secretaría General. A todas las asociaciones miembro se les exige que acaten la ley nacional y local pertinente y la Política de Protección Infantil de SOS. Si la ley nacional es menos estricta que nuestra Política de Protección Infantil interna, entonces las asociaciones miembro deben cumplir con la Política de Protección Infantil, ya que ésta está de acuerdo con la ley internacional.

Comunicación y coordinación a través de nuestras redes de protección infantil

El rol de las redes globales y regionales de protección infantil es: coordinar, apoyar y monitorear la implementación de la Política de Protección Infantil de SOS y los documentos de apoyo a la política relacionados, elaborar guías y herramientas, promover el compartir prácticas e intercambios entre las asociaciones miembro y entre las regiones y facilitar y coordinar capacitaciones de protección infantil pertinentes para las asociaciones miembro.

Roles y responsabilidades específicas de protección infantil

Los actores involucrados en la Federación tienen varias responsabilidades de protección infantil. Los miembros de la junta directiva, línea de gerencia y personas focales de protección infantil tienen todos roles específicos para ayudar a garantizar que los estándares mínimos de protección infantil se cumplan en toda la Federación:

- La junta es la representante legal de la asociación miembro. Como tal, las juntas directivas tienen una supervisión específica y responsabilidades legales en su asociación y le pedirá cuentas a la dirección, inclusive en temas de protección infantil. Las responsabilidades de protección infantil de las juntas directivas incluyen supervisión o acciones preventivas de protección infantil en las asociaciones miembro y respuesta organizacional a los incidentes de

desprotección infantil reportados; cumplimiento con la ley aplicable (nacional u otra) cuando se refiere a las obligaciones de reporte ante las autoridades (nacionales u otras) y gestión de los posibles conflictos de interés.

- La línea de gerencia son los modelos a seguir y guían los procesos y acciones de protección infantil, tanto de manera preventiva como cuando responden a los incidentes. Las responsabilidades de protección infantil de la línea de gerencia incluyen: garantizar el cumplimiento de los procedimientos de protección infantil existentes de manera que los incidentes de desprotección infantil se gestionen y se les dé seguimiento apropiadamente (a nivel programático, nacional, regional y/o internacional), garantizar el cumplimiento de los procedimientos existentes de protección infantil, supervisar los equipos respondiendo a los incidentes de gestión y llevando a cabo acciones de seguimiento y cooperando cercanamente con las personas focales de protección infantil.
- Las personas focales de protección infantil están presentes a nivel nacional, regional e internacional, supervisando que se implemente la Política de Protección Infantil, así como otros requisitos de protección mínimos. Cada asociación miembro debe tener una persona focal de protección infantil que sea responsable de coordinar la implementación de las actividades de protección infantil, gestión de incidentes y evaluación, reporte ante las autoridades nacionales, establecimiento de las investigaciones de protección y apoyo a otros equipos en el monitoreo e identificación de las brechas de protección infantil y respuestas adecuadas.

Gestión y supervisión del riesgo de protección

Como las niñas, niños, adolescentes y jóvenes de nuestro grupo meta con frecuencia han tenido experiencias difíciles y traumáticas antes de llegar a nuestro cuidado, debemos estar conscientes de los factores de riesgo adicionales como consecuencia de estas experiencias. Una consecuencia adicional y desafortunada a estas experiencias tempranas es que las niñas, niños, adolescentes y jóvenes en nuestro grupo meta son más vulnerables a experimentar más violencia y/o abuso. En nuestro trabajo de protección, identificamos y atendemos estos factores de riesgo mediante medidas de prevención y de apoyo. Gestionamos nuestros riesgos de desprotección infantil mediante evaluaciones de riesgos de desprotección infantil y acciones de mitigación que incluyen concientización y prevención.

Medidas de reporte y respuesta

Cuando ocurren incidentes de desprotección infantil en nuestros programas, gestionamos y respondemos a estos mediante procedimientos de reporte y respuesta claramente definidos. Todo colaborador o colaboradora tiene que denunciar toda sospecha, preocupación, acusación o incidente de protección infantil inmediatamente. Se pueden reportar directamente al Equipo de Protección y Cuidado Infantil en la oficina internacional utilizando la dirección de correo **childsafeguarding@sos-kd.org** o de manera anónima utilizando el sistema de reporte virtual que está en nuestro sitio web internacional. Mediante estos mecanismos de reporte de irregularidades, animamos y promovemos un entorno de reporte y respuesta seguro y confidencial en el cual las personas sientan que pueden expresarse y plantear preocupaciones. Las asociaciones miembro son responsables de responder a los incidentes de desprotección infantil dentro del marco de la Política de Protección Infantil, la ley nacional y los documentos pertinentes de apoyo a la política. La organización tiene dos documentos de apoyo a la política que describen los requisitos obligatorios de reporte y respuesta para 1) Asociaciones miembro y 2) la Secretaría General.

En marzo de 2020 se actualizó el documento de apoyo a la política sobre procedimientos de reporte y respuesta en asociaciones miembro. Las actualizaciones más importantes fueron:

1. Se aclaró la definición de incidente de desprotección infantil. Con el propósito de ofrecer mayor guía para el personal a nivel programático y nacional, el documento de apoyo a la política ahora incluye definiciones de *comportamiento inapropiado* y *abusivo* para incidentes de un adulto a una niña o niño y *comportamiento problemático* y *abusivo* para incidentes entre pares.
2. La categoría de incidentes de desprotección infantil de alto perfil se reemplazó con “Incidentes de desprotección infantil donde participa la Secretaría General”. Los criterios para estos

incidentes han sido ajustados y el documento de apoyo a la política ahora se refiere a: Los incidentes de desprotección infantil *monitoreados* por la Secretaría General o los incidentes *gestionados* por la Secretaría General.

3. La descripción de los procesos de mapeo local y de evaluación de riesgos de desprotección infantil se ha eliminado y se ha colocado en documentos por separado.
4. Se ha añadido una descripción de la plataforma de reporte de los incidentes de desprotección infantil y un flujo de información hacia los actores involucrados seleccionados mediante documentos de incidentes de desprotección infantil.
5. Se ha añadido una descripción de un sistema de reporte en tiempo real de incidentes de desprotección (en desarrollo e implementación, esperado para 2021/2022).
6. Se ha añadido una descripción de los procesos de auditorías internas de protección infantil.

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 partes de 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.

Investigaciones

Se encarga una investigación de protección infantil para analizar una preocupación o un incidente reportado para decidir si la acusación reportada se comprueba. Con base en los hallazgos de la investigación, se pueden realizar otras acciones para mitigar los riesgos existentes y evitar todo daño adicional para las niñas, niños, adolescentes y jóvenes en nuestros programas. El documento de apoyo a la política Investigaciones de Aldeas Infantiles SOS sobre protección infantil ofrece guía para todas las asociaciones miembro. De acuerdo con nuestra política y procedimientos, todos los incidentes de naturaleza criminal se envían a las autoridades legales pertinentes para su seguimiento. En algunos casos las autoridades no quieren o no pueden llevar a cabo la investigación y en estas situaciones Aldeas Infantiles SOS debe intervenir para llenar la brecha. También hay incidentes que no son de naturaleza criminal, pero aun representan una infracción de las políticas organizacionales. Por ejemplo, un incidente de castigo corporal es una infracción de las políticas de protección de SOS, pero en algunos países no está categorizado como un acto criminal. En estas situaciones, dependiendo de los resultados de la evaluación inicial, puede ser necesario iniciar una investigación interna para descubrir qué sucedió realmente y determinar las acciones remediales adecuadas. Debido a esto, es importante desarrollar y mejorar de manera continua las capacidades organizacionales de las investigaciones de desprotección infantil.

Anexo 2: Marcos de política interna y documentos de guía

Marcos de las políticas de protección infantil	
Promesa del cuidado de SOS	Política que articula tanto lo que hacemos y cómo lo hacemos mediante los principios y valores que son el fundamento de nuestro trabajo, las soluciones del cuidado a través de las cuales implementamos nuestra misión y los compromisos del cuidado de calidad. La protección infantil se aborda en el compromiso cuatro: <i>Creamos un entorno seguro para los niños y niñas en todos nuestros programas</i>
Política de Protección Infantil	Orienta sobre el trabajo de protección infantil llevado a cabo en Aldeas Infantiles SOS, enfocándose en los cuatro principios clave: Conciencia, prevención, reporte y respuesta.
Código de Conducta de SOS	Describe las expectativas y estándares de la organización en relación con la gestión del personal y define estándares de comportamiento adecuados y esperados para todo empleado de Aldeas Infantiles SOS
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	Describe paso a paso lo que debe hacerse cuando se recibe el reporte de una preocupación.
Trabajando juntos por la protección infantil: Roles y responsabilidades de la ScG en el proceso de denuncia y respuesta	Describe paso a paso lo que debe hacerse cuando se recibe el reporte de una preocupación en incidentes en los que participa la ScG. Esto también incluye referencias al mapeo local de protección infantil, a la evaluación de riesgos y a las auditorías de protección infantil. Estos procesos específicos se describen por separado en los documentos guía.
Investigaciones de Aldeas Infantiles SOS sobre protección infantil	Describe los requisitos mínimos, directrices y procedimientos para una investigación de protección infantil y el equipo investigador.
Consejos prácticos para el desarrollo de investigaciones de protección	Describe los pasos necesarios para completar cada fase del proceso de investigación.
Investigaciones de protección infantil: entrevistas virtuales	Guía estructurada en forma de preguntas y respuestas relacionadas con investigaciones virtuales y entrevistas virtuales de investigación.

Otros documentos de políticas y de guía relevantes para Aldeas Infantiles SOS	
Política de Igualdad de Género de SOS	Política de Aldeas Infantiles SOS para implementar la igualdad de género.

Manual de Recursos Humanos	Describe las expectativas y estándares de la organización relacionadas con la gestión de personal y profesionalismo.
Guía de uso para el desarrollo de jóvenes	Herramienta para mejorar la calidad del cuidado de las personas jóvenes y apoyar a las asociaciones miembro en la aplicación de los principios de la Promesa del cuidado de SOS en su trabajo diario con las personas jóvenes.
Prepare for Leaving Care: Practice Guidance (disponible solo en inglés)	Ofrece guía a los profesionales del cuidado que trabajan directamente con jóvenes que han egresado del cuidado alternativo sobre los aspectos clave necesarios para la transición positiva del egreso del cuidado alternativo. Se enfoca en cuatro principios clave: construcción de relaciones sostenidas con el joven que ha egresado del cuidado alternativo basadas en cuidado y respeto, la importancia de altos niveles de participación, promoción y protección de todos los derechos humanos de las niñas, niños, adolescentes y jóvenes y la necesidad de un enfoque intersectorial.
La profesión de Padres y Madres SOS. Guía de uso	Apoya a las asociaciones miembro a implementar el compromiso 5 de la Promesa del cuidado de SOS – <i>Promovemos y fortalecemos continuamente la profesión del cuidado</i> – enfocándose en los Padres y Madres SOS en las tías y asistentes familiares.

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. childsafeguarding@sos-kd.org