

# PROTOCOLO DE ATENCIÓN A CASOS DE SALVAGUARDIA

**Nuestro compromiso ético-político  
con la dignidad y el cuidado colectivo**

INSTITUTO

**25a**



# ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	3
ALCANCE Y APLICACIÓN	5
REPORTE DE CASOS Y PREOCUPACIONES	6
GESTIÓN DE CASOS	9
RECEPCIÓN DE CASOS	13
INVESTIGACIONES	17
SEGUIMIENTO	21
SERVICIOS DE APOYO	25
CASOS INVOLUCRANDO NIÑEZ Y ADOLESCENCIAS	27
CASOS INVOLUCRANDO A ORGANIZACIONES SOCIAS Y FINANCIADORAS	28
GLOSARIO	30
REVISIÓN	38
ANEXOS	39

# INTRODUCCIÓN



Este Protocolo de atención a casos relacionados a la salvaguardia ("Protocolo") se basa en los principios y compromisos de la **Política Interseccional de Cuidado y Salvaguardia del Instituto 25A**, y orienta una respuesta clara, responsable y adecuada frente a situaciones de violencia o posibles infracciones a dicha política, priorizando la dignidad, la integridad y los derechos de todas las personas involucradas.

Reconocemos que las violencias se inscriben en relaciones de poder atravesadas por desigualdades estructurales. Por ello, el protocolo adopta un enfoque interseccional y centrado en las personas afectadas, promoviendo procesos confidenciales, justos, proporcionales y libres de revictimización.

## PROPÓSITO

Este documento establece los pasos y responsabilidades para la recepción, evaluación, gestión, investigación y seguimiento de casos. Aunque incluye la posibilidad de medidas disciplinarias donde sea necesario para restablecer un ambiente seguro en la institución, este protocolo principalmente es una herramienta para sostener el cuidado colectivo, prevenir la reproducción de violencias y fortalecer una cultura institucional coherente con la justicia social que promovemos en el Instituto 25A.

## MARCO LEGAL

Este protocolo está alineado con la normativa vigente con respecto a infracciones de políticas institucionales, en particular el Código de Trabajo (Decreto 1441) que a) obliga al personal observar buenas costumbres durante el trabajo, b) define comportamientos que justifican la terminación del contrato, y c) define plazos y procesos para asegurar el debido proceso.

# ALCANCE Y APLICACIÓN

Este protocolo aplica a cualquier situación de violencia ejercida, presunta o confirmada, por parte de integrantes del Instituto 25A, como definido en la Política de Salvaguardia, independientemente de si la persona afectada es también integrante de la institución o si es una tercera persona. Si un caso justifica la desviación de este protocolo, la justificación de tal desviación tiene que ser documentada adecuadamente. Este protocolo también aplica en caso de que esto se haya definido en acuerdos con organizaciones socias y financiadoras.

## **EN CASO DE QUE LA PERSONA SEÑALADA SEA LA DIRECCIÓN**

, el caso tiene que ser reportado a la persona representante de la Asamblea en el Comité de Salvaguardia, quién va a notificar a las demás personas integrantes de la Asamblea para determinar las responsabilidades de la respuesta. El caso se gestionará en el espíritu del Protocolo, con los ajustes que puedan ser necesarios para este caso particular.

**EN CASO DE QUE LA PERSONA SEÑALADA SEA UNA PERSONA INTEGRANTE DEL COMITÉ DE SALVAGUARDIA**, el caso tiene que ser reportado a la Dirección o directamente a la Asamblea, quienes van a notificar a las demás personas integrantes la Asamblea para determinar las responsabilidades de la respuesta. El caso se gestionará en el espíritu del Protocolo, con los ajustes que puedan ser necesarios para este caso particular.

**EN CASO DE QUE LA PERSONA SEÑALADA SEA UNA PERSONA INTEGRANTE DE LA ASAMBLEA**, el caso tiene que ser reportado a la Dirección, quién va a determinar las responsabilidades de la respuesta en consulta con el Comité de Salvaguardia. El caso se gestionará en el espíritu del Protocolo, con los ajustes que puedan ser necesarios para este caso particular.

**CASOS PARTICULARES:** Si la gestión de alguna situación requiera la derivación del proceso establecido en este Protocolo, esto se documentará con su debida justificación. Todos los casos tienen que gestionarse en el espíritu y siguiendo los principios de Salvaguardia del Instituto 25A.

# REPORTE DE CASOS Y PREOCUPACIONES

<b>Para participantes en actividades / público general</b>	<b>Para integrantes de organizaciones socias</b>	<b>Para <u>TODAS</u> las personas, incluyendo integrantes del Instituto 25A</b>
<p><b>Coordinación de proyecto o actividad en la que se dio la situación:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• en persona,</li> <li>• teléfono/correo electrónico,</li> <li>• formulario de retroalimentación y salvaguardia del proyecto / de la actividad que distribuye, recibe y analiza la coordinación de proyecto</li> </ul>	<p><b>Coordinación de proyecto en la que se dio la situación:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• en persona,</li> <li>• teléfono/correo electrónico</li> </ul>	<p><b>Dirección ejecutiva:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• en persona</li> <li>• <b>teléfono:</b> 2316-8841/43</li> <li>• <b>correo electrónico:</b> liza@i25a.gt</li> </ul> <p><b>Comité de Salvaguardia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• en persona,</li> <li>• <b>correo electrónico:</b> cuidados@i25a.gt</li> <li>• <b><u>formulario de reporte</u></b> (con opción de anonimato)</li> </ul>

Figura 3: Canales de reporte de Salvaguardia

# RECEPCIÓN INICIAL DE UN CASO FUERA DEL COMITÉ DE SALVAGUARDIA

Si alguien fuera del Comité de Salvaguardia recibe un caso - por ejemplo, Coordinaciones o la Dirección - debe responder de la siguiente manera, dependiendo de la manera en la que se realizó el reporte:

Reporte en persona	Reporte a través de llamada, correo, o de otra manera no presencial	Reporte a través del formulario de retroalimentación y salvaguardia
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Escuchar.</li> <li>• Recibir el reporte con apertura, empatía y enfatizar el compromiso del Instituto 25A con la Salvaguardia y el cuidado con las personas afectadas.</li> <li>• Crear confianza, a la vez indicar los límites de la confidencialidad (explicar quienes van a recibir el reporte, requisitos de reporte obligatorio a las autoridades en caso de abuso infantil o en caso de que la persona afectada pueda llegar a ser un riesgo para sí o para otras personas).</li> <li>• No prejuizar: No mostrar dudas sobre la veracidad del reporte, no culpar a la persona afectada de lo ocurrido, no minimizar la situación, ni prometer nada que no se pueda garantizar (“seguro que le van a despedir al agresor”).</li> <li>• No indagar en profundidad, solo solicitar la información base: nombres y contacto de la persona acusada y la persona afectada, tipo de alegato en las palabras de la persona afectada, si se trata de un solo incidente o de un patrón de comportamiento, y necesidades inmediatas de apoyo.</li> <li>• Actuar con cuidado, evitar la revictimización de la persona.</li> <li>• Explicar que se activará el Protocolo de Salvaguardia, indicar el proceso incluyendo el rango de tiempo de cuándo el Comité de Salvaguardia contactará a la persona que reporta.</li> <li>• Notificar al Comité de Salvaguardia a través del formulario de reporte al correo electrónico <a href="mailto:cuidados@i25a.gt">cuidados@i25a.gt</a></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibir el reporte con apertura, empatía y enfatizar el compromiso del Instituto 25A con la Salvaguardia y el cuidado con las personas afectadas.</li> <li>• Actuar con cuidado, evitar la revictimización de la persona.</li> <li>• Explicar que se activará el Protocolo de Salvaguardia, indicar el proceso incluyendo las personas responsables de la gestión del caso y el rango de tiempo de cuándo el Comité de Salvaguardia contactará a la persona que reporta.</li> <li>• Notificar al Comité de Salvaguardia a través del formulario de reporte al correo electrónico <a href="mailto:cuidados@i25a.gt">cuidados@i25a.gt</a>:</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si la persona que reportó sigue en el mismo espacio: La coordinación del proyecto debe solicitar una conversación en privado y avanzar con la recepción del caso como indicado en “Reporte en persona.”</li> <li>• Notificar al Comité de Salvaguardia a través del formulario de reporte al correo electrónico <a href="mailto:cuidados@i25a.gt">cuidados@i25a.gt</a></li> </ul>



**TODOS LOS CASOS TIENEN**  
**QUE SER ESCALADOS**  
**AL COMITÉ DE SALVAGUARDIA**

Independientemente de la fuente del reporte, todos los casos tienen que ser derivados al Comité de Salvaguardia para su registro y seguimiento adecuado. En caso de enterarse de una situación relacionada a la Salvaguardia sin que se haya realizado un reporte formal, todo personal del Instituto 25A tiene la obligación de informar al Comité de Salvaguardia a través de los canales establecidos para asegurar su debido seguimiento.

# GESTIÓN DE CASOS

La gestión de casos se refiere al conjunto de acciones para atender a reportes de violencias relacionadas a la salvaguardia, priorizando el bienestar, la seguridad, y los derechos de todas las personas involucradas, además de asegurar apoyo a la persona afectada y recomendar acciones para mitigar riesgos identificados en casos anteriores. La gestión de casos puede incluir o no una investigación administrativa y, cuando corresponda, medidas disciplinarias u otras medidas para restablecer un ambiente seguro y fortalecer la cultura de cuidado colectivo y salvaguardia del Instituto 25A.

## **A** PRINCIPIOS DE GESTIÓN DE CASOS, INCL. INVESTIGACIONES

En adición a los principios generales que orientan nuestro abordaje de la salvaguardia, los siguientes principios adicionales crean las condiciones idóneas para asegurar que el proceso de gestión de caso e investigación no sea revictimizante, así asegurando Acción sin Daño.

La Acción sin Daño es un principio proveniente del mundo humanitario que exige a las organizaciones prevenir y mitigar posibles consecuencias no deseadas causadas por su presencia, sus acciones, o su falta de acción.





Figura 2: Principios de gestión de casos e investigaciones de salvaguardia. Adaptado de CHS Alliance y Humentum.

## ⓑ COMITÉ DE SALVAGUARDIA

### → **Mandato**

El Comité de Salvaguardia es el órgano principal en la gestión de los casos comprendidos en nuestra Política de Salvaguardia. Este Protocolo se utilizará también en situaciones mixtas involucrando alegatos de salvaguardia y otros alegatos como fraude, conflicto de interés, etc.

### → **Composición**

Las personas integrantes del Comité de Salvaguardia son nombradas y, donde sea necesario, reemplazadas, por la Dirección en consulta con la Asamblea. Se espera que las personas integrantes del Comité de Salvaguardia cuenten con las características éticas, técnicas y relacionales necesarias para cumplir con el rol, entre otros, que tengan una comprensión sólida del poder y el enfoque interseccional, empatía para las vivencias y las barreras de reporte de las personas afectadas, imparcialidad, capacidad de toma de decisiones a base de protocolos y principios, y disposición a participar en capacitaciones relevantes. También se busca, a la mayor medida posible, asegurar representación de diversos grupos relevantes como personas mayas, mujeres, personas de la diversidad de género y sexualidad, etc.

Las personas integrantes titulares serán reemplazadas por su suplente en caso de que la persona principal no esté disponible o se tenga que recusar por un actual o percibido Conflicto de Intereses.

Titular	Suplente
Jose Alberto Castillo, Representante de la Junta Directiva	Representante de la Junta Directiva
Ana Elisa Samayoa. Representante de la Asamblea	Representante de la Asamblea

### → **Responsabilidades**

- Servir como órgano principal para recibir reportes relacionados a la salvaguardia
- Realizar la evaluación inicial de reportes y decidir si una investigación es necesaria
- Mantener un registro confidencial de todas las acciones y decisiones tomadas desde el recibo del caso hasta su cierre.
- Asegurar debido proceso y cumplimiento con la normativa legal
- Manejar la confidencialidad
- Manejar el riesgo de represalias

- Gestionar comunicación periódica con la persona que reportó, la persona afectada, la persona señalada, la Dirección y la Asamblea.
- Facilitar apoyo a la persona afectada, independientemente del resultado de la investigación
- Donde sea necesario, recomendar a la Dirección de retirar a la persona señalada de su puesto por la duración de la investigación (suspensión temporal con pago o reasignación de tareas) para asegurar la seguridad de la persona afectada y para garantizar la integridad de la investigación
- Apuntar la persona investigadora tras visto bueno de la Dirección
- Supervisar la investigación y brindar apoyo práctico, por ejemplo para contratar a intérpretes donde sea necesario, y facilitando el acceso a documentos o datos internos
- Aprobar el plan de investigación
- Aprobar el informe de investigación
- Recomendar medidas de seguimiento a la Dirección, incluyendo medidas disciplinarias donde sea necesario
- Cerrar el caso analizando los aprendizajes y medidas para prevenir la recurrencia del caso
- Recomendar a la Dirección medidas para restituir la moral del equipo y reconstruir confianza, donde sea necesario
- Mantener un registro confidencial de casos y su estado de resolución
- Crear planes anuales de salvaguardia con insumos de la Dirección, incluyendo una descripción de los casos atendidos, tendencias, riesgos identificados y acciones para mitigarlos, e iniciativas para el fortalecimiento de la cultura y práctica de salvaguardia.



# RECEPCIÓN DEL CASO

Al recibir un reporte, el Comité de Salvaguardia evalúa la información disponible y toma las siguientes acciones:

- Evaluar si la situación descrita está incluida en el mandato del Comité de Salvaguardia. Si no, delegar la situación a la persona responsable.
- Abrir el caso en el registro de casos relacionados a la Salvaguardia y crear una carpeta de acceso restringido para toda la documentación relevante al caso.
- Confirmar recibo del reporte dentro de las 72 horas, explicar el proceso de gestión de casos incluyendo la confidencialidad y sus límites (explicar quienes van a recibir el reporte, requisitos de notificación mandatoria en caso de que la persona afectada pueda llegar a ser un riesgo para sí o para otras personas), y buscar clarificaciones iniciales donde sea necesario.
- Donde sea necesario, tomar acción inmediata razonable para prevenir daños adicionales.
- Informar por escrito a la Dirección y a la Asamblea del recibo de un reporte, los pasos previstos para abordarlo y, donde aplique, de responsabilidades de reporte mandatorio a las autoridades relevantes. Esta notificación solo incluirá el tipo de alegato en general, sin mencionar detalles de la situación específica o la persona afectada.
- Ofrecer apoyo adecuado a la persona afectada, si el reporte lo realizó la persona afectada o si la persona afectada sabe que se realizó el reporte. Esto puede incluir, dependiendo del caso, acceso a apoyo médico o de salud mental, seguridad, apoyo legal o el ofrecimiento de una licencia paga para el autocuidado.

## SITUACIONES PARTICULARES

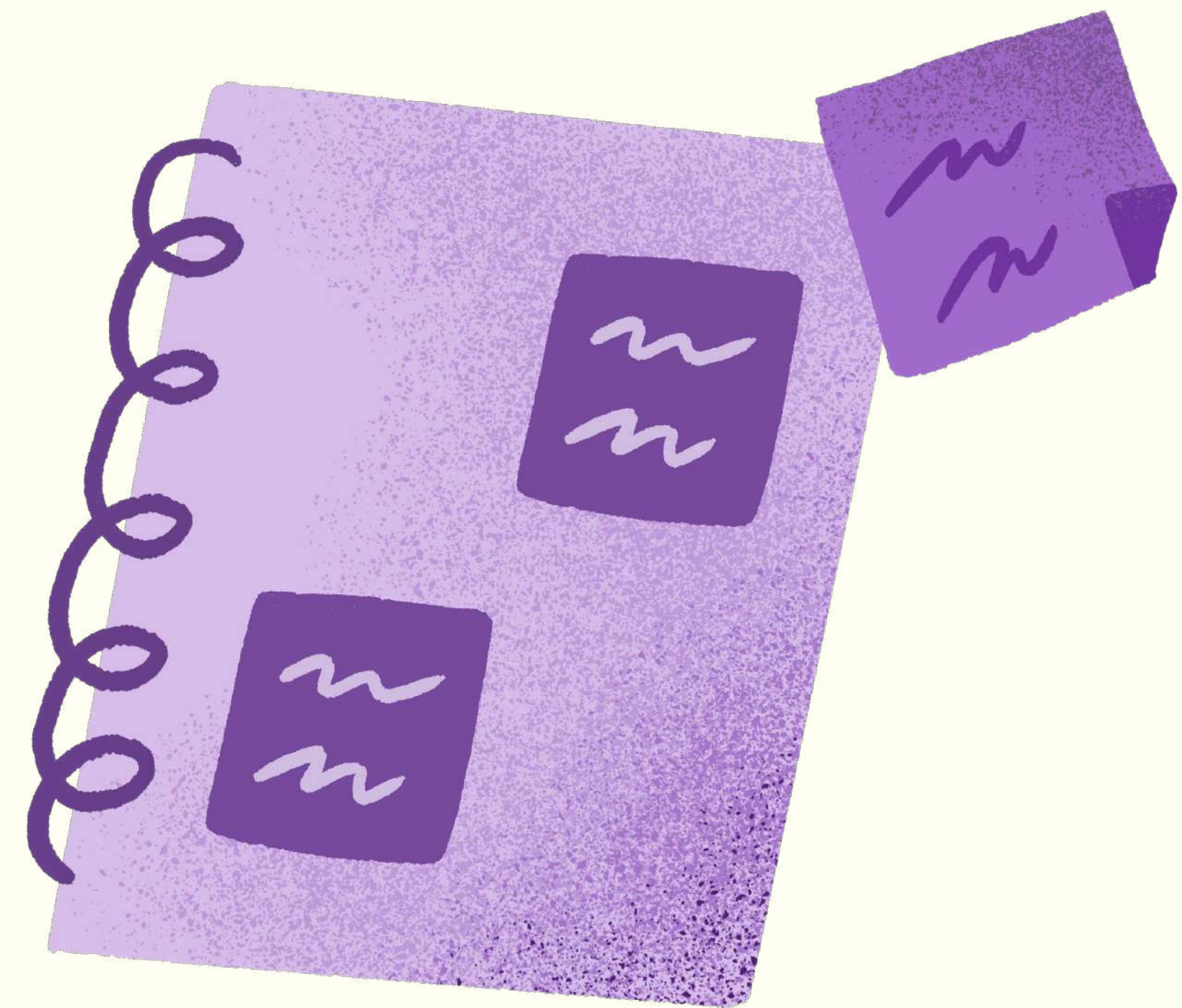
### **Reportes con información insuficiente:**

Cuando un reporte inicial no contenga información suficiente para dar seguimiento y no sea posible comunicarse con la persona que reportó, el Comité de Salvaguardia realizará y documentará al menos tres intentos de contacto para solicitar información adicional, utilizando distintos canales cuando sea posible (correo electrónico, teléfono, en persona,

etc.). Si el Comité de Salvaguardia no recibe información adicional, el reporte se marcará como cerrado. En caso de que posteriormente se disponga de nueva información, el reporte será reabierto.

**Situaciones de alerta temprana o de violencias sistémicas sin autor definido:**

Cuando el Comité de Salvaguardia reciba reportes relacionados con situaciones de alerta temprana – preocupaciones sobre comportamientos que aún no constituyen violencias según la política institucional – o sobre violencias sistémicas sin una persona responsable claramente identificada (por ejemplo, la omisión de posibles barreras de idioma en contextos interétnicos), el Comité analizará la información disponible desde un enfoque preventivo y estructural. En estos casos donde no se puede identificar una persona claramente responsable, el reporte no dará lugar a un proceso individual de investigación, sino que podrá derivar en acciones de reflexión organizacional, recomendaciones preventivas o medidas de fortalecimiento institucional para mitigar la reproducción de microagresiones o violencias sistémicas contextuales en el actuar del Instituto 25A. El Comité documentará el análisis realizado y las decisiones adoptadas, y podrá volver a abrir el caso si surge nueva información.



# EVALUACIÓN INICIAL DEL CASO

Tras cumplir los pasos de recepción del caso, el Comité de Salvaguardia realizará una evaluación inicial del caso para determinar la acción de seguimiento más adecuada. Para ello, se considera la gravedad del caso y el nivel de información y corroboración disponible al momento. Vea Tabla 1 para los factores relevantes para la categorización de gravedad. Como las faltas graves y muy graves llevan a medidas disciplinarias en caso de ser sustanciadas, requieren una investigación formal a) para asegurar el debido proceso, b) para corroborar los hechos, el alcance del daño y factores que lo facilitaron, y c) para garantizar la documentación adecuada del caso. Si se cuenta con información irrefutable de los hechos (por ejemplo, material audiovisual verificado), se puede justificar no realizar una investigación formal; esto se documenta en el registro del caso.

Es importante recordar que en muchos casos, hasta que no se finalice la investigación, no se tiene confirmación del verdadero alcance del daño y, por lo tanto, la gravedad de la falta. Si un caso resulta más grave de lo inicialmente estimado, se realizan los ajustes necesarios a la respuesta al caso, y se documentan en el registro del caso junto a su justificación.

Gravedad de la falta	Ejemplo de situación	Acciones de gestión del caso
<b>Leve</b>	Conflictos interpersonales entre pares que pueden haber llevado a comportamientos hirientes pero que no constituyen una falta grave o muy grave por ninguna parte involucrada en el conflicto. La afectación puede ser mutua.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificación informal de los hechos, hablando primero con la persona afectada / quién reportó y después con la persona acusada.</li> <li>• Documentación de las acciones y acuerdos.</li> <li>• Medidas de mitigación y mejora NO disciplinarias.</li> </ul>
<b>Grave</b>	Comportamientos en contra de la política institucional de salvaguardia de índole grave pero aislados o de índole leve pero repetido. Puede incluir microagresiones que están en el margen de las definiciones de acoso y discriminación, especialmente si se dan en el contexto de un desequilibrio de poder (jerárquico, de género, racial, de orientación sexual, miembro del equipo – participante, ...).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Investigación formal.</li> <li>• Documentación de las acciones y decisiones tomadas.</li> <li>• Medidas disciplinarias si el alegato es sustanciado.</li> </ul>
<b>Muy grave</b>	Comportamientos en contra de la política institucional de salvaguardia de índole grave y repetitivo (patrón de comportamiento) o un solo incidente de índole muy grave (abuso o explotación sexual, acoso o discriminación explícita, comportamientos intimidatorios facilitados por una relación de poder, amenaza o ejecución de represalias), u otros comportamientos que constituyan causa justa para la terminación de contrato según el Código de Trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Investigación formal.</li> <li>• Documentación de las acciones y decisiones tomadas.</li> <li>• Medidas disciplinarias si el alegato es sustanciado.</li> </ul>

Tabla 1: Categorización de gravedad de diferentes situaciones

El Comité de Salvaguardia toma y documenta la decisión sobre el seguimiento al caso (verificación informal o investigación formal) junto con su debida justificación (por ejemplo, por la gravedad del caso) en el registro del caso.

# INVESTIGACIONES

Las investigaciones de situaciones que pueden constituir infracciones a nuestra política de Salvaguardia proveen una base sólida para que el Instituto 25A pueda tomar decisiones sobre medidas correctivas, y a la vez proteger a todas las personas involucradas. En el contexto de este protocolo, el termino "investigaciones" se refiere a investigaciones administrativas cuyo fin es establecer si un comportamiento constituye una infracción a nuestra política de salvaguardia. Esta sección se basa principalmente en la **Guía de de investigación sobre la explotación, el abuso y el acoso sexuales** de la CHS Alliance y Humentum.



## **INVESTIGACIONES ADMINISTRATIVAS** **VS. CRIMINALES**

Cuando un alegato pueda constituir no solo una infracción a nuestra Política de Salvaguardia, sino también un delito, es importante señalar que las investigaciones penales tienen prioridad sobre las investigaciones administrativas. Si se encuentra en curso una investigación penal, la investigación administrativa deberá posponerse o suspenderse hasta que se conozca el resultado de la investigación penal, con el fin de garantizar su integridad y de reducir la posibilidad de retraumatización de la persona afectada.

Cualquier investigación "paralela" solo deberá realizarse tras una cuidadosa consideración y en consulta con la autoridad que conduce la investigación penal, así como con la persona afectada.

## **PROCESO**

Reconociendo que cada caso es diferente, buscamos finalizar las investigaciones dentro de las seis semanas de haber recibido el reporte. Nuestro proceso de investigación incluye:

### **Ⓐ Selección y contratación de la persona investigadora:**

Considerando el actual tamaño del Instituto 25A, optamos por un modelo de investigaciones realizadas por una persona especialista externa para garantizar la profesionalidad y legitimidad del proceso, y para prevenir posibles conflictos de interés, tanto reales como percibidos. La persona investigadora o, en casos complejos, el equipo investigador, tiene que ser adecuadamente cualificada en la realización de investigaciones centradas en la persona afectada y sensible al trauma. Los Términos de Referencia para la investigación tienen que incluir:

- El o los alegatos que serán investigados.
- Los roles y responsabilidades de cada persona investigadora.
- El plazo estimado.
- La comunicación prevista con el Comité de Salvaguardia a lo largo del proceso de investigación.

→ El estándar probatorio: Equilibrio de probabilidades.

→ Las políticas, protocolos y formatos relevantes que se deberán seguir, incluyendo la adhesión a la Guía de Investigaciones de la CHS Alliance y Humentum.

→ La forma en que se gestionarán eventuales alegatos adicionales que surjan durante el curso de la investigación.

### **Ⓑ Plan de investigación:**

La persona investigadora revisa la información inicial disponible, así como las políticas, protocolos y formatos pertinentes, y elabora un Plan de Investigación que incluye las políticas que podrían haber sido vulneradas, así como una evaluación y plan de mitigación de riesgos. El Comité de Salvaguardia revisa y aprueba el Plan de Investigación.

### **Ⓒ Revisión documental:**

La persona investigadora analiza la documentación pertinente, como el reporte inicial, contratos, expedientes y antecedentes laborales, información de fuentes abiertas, así como cualquier forma de evidencia inicial disponible (como correspondencia por correo electrónico, capturas de pantalla, datos de desplazamiento, entre otros).

Ⓓ **Entrevistas:**

La persona investigadora realiza entrevistas para conocer detalles sobre el caso a partir de los testimonios. Por lo general, se entrevista primero a la persona que reportó, seguida de la persona afectada (si es distinta), las personas testigos y, finalmente, la persona señalada. Las entrevistas se llevan a cabo en un lugar seguro y en un horario razonable, o de manera virtual si existen las condiciones adecuadas para ello. El sujeto tiene derecho a acudir a la entrevista con testigo, y tiene que firmar el acta de descargos con la constancia de la entrevista, firmada por todas las personas asistentes.

Ⓔ **Informe de Investigación:**

Con base en la información recopilada, la persona investigadora elaborará el Informe de Investigación y emitirá conclusiones respecto de cada alegato, valorando tanto la evidencia incriminatoria (información que respalda el alegato) como la evidencia exculpatoria (información que refuta el alegato). Conforme al estándar probatorio del equilibrio de probabilidades, un alegato podrá considerarse comprobado, no comprobado o inconcluso. Según el estándar probatorio del equilibrio de probabilidades, un alegato se considera sustanciado si es "más probable que no, es decir, que haya más pruebas a favor de la conclusión que en contra."

**Substanciado**

Existe evidencia suficiente para considerar que es más probable que no que la conducta haya ocurrido.

**No Substanciado**

No existe evidencia suficiente para concluir que sea más probable que no que la conducta haya ocurrido, o la investigación determina que la conducta no ocurrió.

**Inconcluso**

La investigación no encontró información suficiente para determinar si el alegato es substanciado o no substanciado.

Figura 4: Posibles conclusiones de una investigación. Adaptado de CHS Alliance y Humentum.

Si bien el Informe de Investigación no incluye recomendaciones sobre medidas disciplinarias, puede incorporar recomendaciones de medidas para reducir los riesgos identificados o para prevenir la recurrencia del caso. El Comité de Salvaguardia recibe el Informe de Investigación y solicita las aclaraciones que considere necesarias. La persona investigadora no debe comunicar las decisiones finales a la persona que reportó ni a la persona afectada. Esta comunicación corresponde al Comité de Salvaguardia, con el fin de preservar la objetividad de la persona investigadora y delimitar adecuadamente su rol.



# SEGUIMIENTO

Con base en el Informe de Investigación, el Comité de Salvaguardia recomienda medidas pertinentes de seguimiento a la Dirección y las documenta adecuadamente, tanto en el registro de casos como en el expediente de personal de la persona señalada.

**(A) Medidas disciplinarias:** En caso de que un alegato sea sustanciado, se adoptarán las medidas disciplinarias proporcionales aprobadas por la Dirección, con visto bueno de la Asamblea. Dado que las violencias relacionadas a la Salvaguardia constituyen una falta grave (vea Tabla 1), las medidas disciplinarias para infracciones claras de la Política de Salvaguardia generalmente incluirán la terminación del vínculo laboral, en línea con las disposiciones del Código de Trabajo. No obstante, queda a discreción de la Dirección optar por las siguientes alternativas en casos de menor gravedad.

Gravedad de la falta	Ejemplo de situación	Acciones de gestión del caso
<b>Leve</b>	Conflictos interpersonales entre pares que pueden haber llevado a comportamientos hirientes pero que no constituyen una falta grave o muy grave por ninguna parte involucrada en el conflicto. La afectación puede ser mutua.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Mediación / diálogo facilitado</li><li>• Capacitación u otra guía para la modificación de conducta</li><li>• Documentación en el acta de personal</li><li>• Apoyo a la persona afectada</li></ul>
<b>Grave</b>	Comportamientos en contra de la política institucional de salvaguardia de índole grave pero aislados. Puede incluir microagresiones que están en el margen de las definiciones de acoso y discriminación, especialmente si se dan en el contexto de un desequilibrio de poder (jerárquico, de género, racial, de orientación sexual, miembro del equipo – participante, ...).	<ul style="list-style-type: none"><li>• Llamada de atención oral, apercibimiento, amonestación o suspensión de la relación laboral sin goce de salario</li><li>• Llamada de atención verbal y escrita, con copia al expediente</li><li>• Documentación en el acta de personal</li><li>• Apoyo a la persona afectada</li><li>• Si necesario: acciones para restablecer la moral del equipo / comunidad</li></ul>

Gravedad de la falta	Ejemplo de situación	Acciones de gestión del caso
<b>Muy grave</b>	Comportamientos en contra de la política institucional de salvaguardia de índole grave y repetitivo (patrón de comportamiento) o un solo incidente de índole muy grave (abuso o explotación sexual, acoso o discriminación explícita, comportamientos intimidatorios facilitados por una relación de poder, amenaza o ejecución de represalias), u otros comportamientos que constituyan causa justa para la terminación de contrato según el Código de Trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Terminación de contrato</li> <li>• Documentación en el acta de personal</li> <li>• Apoyo a la persona afectada</li> <li>• Si necesario: acciones para restablecer la moral y sanación del equipo / comunidad</li> </ul>

Tabla 1: Categorización de gravedad de diferentes situaciones

**ⓑ Atención a casos leves:**

En casos leves que no llegan a constituir faltas que requieran medidas disciplinarias, la atención debe ser proporcional al caso, y enfocado en la restauración de la dignidad y confianza, prevención de recurrencia a través del cambio de comportamiento, y, a largo plazo, la transformación de relaciones laborales. Un análisis de riesgos y beneficios ayuda a identificar la acción más adecuada para cada situación. También se pueden combinar diferentes acciones según el caso para cumplir con los objetivos.

→ Posibles acciones si la persona afectada da su consentimiento, y la persona señalada reconoce el daño generado y está dispuesta a participar:

- Mediación o diálogo guiado por una persona neutra aceptada por las personas involucradas (por ejemplo, una colega o una persona líder espiritual).
- Círculo guiado de palabra con las personas involucradas y colegas para restablecer la moral del equipo y enfatizar los comportamientos deseados / acuerdos de comportamiento.

**Nota:** Estas acciones NO son adecuadas para casos involucrando a niñez y adolescencia, u otros casos involucrando una diferencia significativa de poder entre la persona afectada y la persona señalada.

→ Posibles acciones si la persona señalada reconoce el daño generado y está dispuesta a participar:

- Plan de mejora: Acuerdo en la que la persona señalada reconoce el daño generado y se compromete con acciones concretas para mejorar su conducta (por ejemplo, lenguaje, actitudes, roles). Se identifica a una persona responsable de dar seguimiento al plan con plazos establecidos y consecuencias predeterminadas si el acuerdo no se cumple.
- Capacitación en temas relevantes al caso (por ejemplo, racismo, sexismo, poder, comunicación no violenta, etc.).

→ Posibles acciones si la persona señalada NO reconoce el daño generado y/o NO está dispuesta a participar en procesos restaurativos:

- Realizar ajustes al día día laboral de la persona señalada, por ejemplo, limitando el contacto directo si una o las dos personas involucradas lo desean. Siempre que sea posible, realizar los

ajustes en los roles, interacciones o supervisión de la persona señalada, no la persona afectada (al no ser que lo desee).

- Supervisión reforzada temporal con seguimiento conductual.

### **NO REVICTIMIZACIÓN DE LA PERSONA AFECTADA**

En todos estos procesos, es clave reducir el riesgo de revictimización de la persona afectada. Para ello, es clave priorizar las decisiones y preferencias de la persona afectada, evitar la repetición innecesaria del relato, proveer comunicación clara y predecible sobre el proceso y la metodología, y asegurar que la persona afectada entienda que puede en cualquier momento revocar su consentimiento a la participación en procesos de mediación y diálogo. Además, es importante que la persona afectada tenga acceso a los servicios de apoyo relevantes independientemente del proceso o resultado de la intervención con la persona agresora.

### **© Otras medidas correctivas:**

Independientemente de si un alegato fue sustanciado o no, la Dirección aprobará las medidas correctivas necesarias propuestas por el Comité de Salvaguardia para mitigar los

riesgos identificados durante la investigación. Estas pueden incluir, entre otras, cambios en políticas, fortalecimiento de capacitaciones, mejoras en lineamientos de contratación segura o de implementación programática, o comunicaciones a todo el personal reforzando el compromiso institucional con la salvaguardia.

#### ⓓ **Comunicación:**

Una vez tomadas las decisiones de seguimiento, es importante que el Comité de Salvaguardia cierre el caso y lo comunique a las diferentes personas involucradas:

- Comunicar a la persona señalada por escrito del cierre del caso y la decisión de medidas de seguimiento. Si estas incluyen medidas disciplinarias, incluir la descripción del alegato substanciado y las pruebas que lo sostienen. En caso de que compartir las pruebas con la persona señalada pondría en riesgo de revictimización a la persona afectada, solicitar asesoría legal para identificar el nivel de información que se compartirá.
- Comunicar el cierre del caso a la persona afectada, de conformidad con la legislación aplicable y las normas de privacidad. La persona afectada tiene un interés legítimo en saber si continúa en riesgo por parte del personal de Instituto 25A. Por ello, como mínimo, se le informará si se han tomado

acciones, por ejemplo: “se han adoptado medidas disciplinarias apropiadas conforme a nuestras políticas”, y, cuando sea posible, se les brindarán detalles como: “la persona ya no se encuentra empleada por Instituto 25A”. La comunicación final incluirá un recordatorio sobre la necesidad continua de confidencialidad y sobre la posibilidad de reportar cualquier represalia que puedan experimentar como resultado de haber reportado y/o participado en una investigación.

- Comunicar a la persona que reportó (si es distinta de la persona afectada) y a personas testigos sobre el cierre del caso. No se brindarán detalles para garantizar los derechos a la privacidad de la persona señalada. La comunicación final incluirá un recordatorio sobre la necesidad continua de confidencialidad y sobre la posibilidad de reportar cualquier represalia que puedan experimentar como resultado de haber reportado y/o participado en una investigación.

# SERVICIOS DE APOYO

Como parte de nuestra responsabilidad institucional frente al daño causado por acciones u omisiones de nuestras integrantes, garantizamos el acceso oportuno a servicios de apoyo adecuados para las personas afectadas, priorizando su bienestar, dignidad y autonomía. Los servicios relevantes dependen de las necesidades y preferencias de la persona afectada, incluyendo la cosmovisión de la persona afectada, y pueden incluir, por ejemplo:

- Atención médica
- Apoyo psicológico
- Apoyo legal, por ejemplo la realización de acompañamiento para realizar una denuncia ante las autoridades si la persona afectada lo desea
- Apoyo espiritual
- Asistencia para asegurar la seguridad física
- Licencia paga para el auto cuidado

Mientras que el enfoque de apoyo está en aportar al acuerpamiento y la sanación de la persona afectada, en ocasiones puede ser recomendable ofrecer apoyo también a personas testigos, la persona señalada, y/o a todo el equipo para facilitar el manejo del estrés que puede causar una situación relacionada con la salvaguardia.



## **ENFOQUE CENTRADO EN LA PERSONA AFECTADA**

El enfoque centrado en la persona afectada es un esfuerzo consciente por priorizar su bienestar, seguridad y autonomía, reconociendo las barreras, estigmas y experiencias de trauma que pueden enfrentar las personas afectadas, y evitando prácticas que pueden resultar revictimizantes o retraumatizantes.

El enfoque centrado en la persona afectada requiere la creación de condiciones seguras de reporte y gestión de casos, pero también el reconocimiento de la agencia de la persona. Esto implica la aceptación si la persona afectada no se siente lista a reportar, o no quiere participar en una investigación. En este caso, el Comité de Salvaguardia realizará una evaluación de riesgos para determinar si se puede seguir la investigación sin la participación de la persona afectada (por ejemplo para reducir el riesgo de violencias hacia otras personas), o si es más adecuado otro abordaje. Centrar a la persona afectada incluye confiar que la persona afectada relata su percepción de la verdad. Sin embargo, no reemplaza el debido proceso para compilar las pruebas necesarias para poder llegar a una conclusión fiable sobre la presunta infracción de nuestras políticas que podemos defender ante una corte si fuera necesario. De igual manera, la prestación de servicios de apoyo independiente del resultado de la investigación no se debe de interpretar como un prejuizgamiento sobre el resultado de la investigación.

# CASOS INVOLUCRANDO NIÑEZ Y ADOLESCENCIAS

Debido a las dinámicas de poder entre las personas integrantes del Instituto 25A y la niñez y adolescencias con la que entramos en contacto a través de nuestro trabajo, se requieren consideraciones reforzadas para asegurar su bienestar. Por ello, esta sección establece lineamientos específicos para garantizar una respuesta diligente, protectora y adecuada en cualquier caso relacionada a la salvaguardia que las involucre.

Siempre que el Comité de Salvaguardia decida dar continuidad a una respuesta interna a un caso involucrando una niñez o adolescencia menor de 18 años, o cuando no se inicie una investigación penal, gestionamos el caso en consulta con, y con el consentimiento de, las personas cuidadoras del niño, niña o adolescente (preferiblemente aquellas elegidas por la propia niñez o adolescencia afectada).

Siempre que sea posible, se procurará el asentimiento informado de la niñez y adolescencia afectada, teniendo en cuenta su edad y etapa de desarrollo. Seleccionamos una persona experta en salvaguardia de niñez para liderar la respuesta y buscamos el apoyo de otros perfiles profesionales necesarios para actuar de manera adecuada y respetuosa con la niñez y adolescencia, lo que podrá incluir a terapeutas y/o personas trabajadoras sociales.

De conformidad con la Convención sobre los Derechos del Niño de las Naciones Unidas, garantizamos que el interés superior de la niñez o adolescencia afectada sea la consideración primordial en todas nuestras actuaciones. Las personas menores de edad tienen derecho a que su interés superior sea evaluado y priorizado en la toma de decisiones. El interés superior se refiere al bienestar integral de la niñez o adolescencia afectada, determinado a partir de sus circunstancias individuales, como su edad, nivel de madurez, presencia de personas cuidadoras y su entorno y experiencias.



# CASOS INVOLUCRANDO A ORGANIZACIONES SOCIAS Y FINANCIADORAS

La gestión de casos en los que la persona señalada es integrante de una organización socia o financiadora requiere el establecimiento de acuerdos previos claros para garantizar una respuesta oportuna y coordinada. Abordar la salvaguardia con organizaciones socias es fundamental para cumplir con la responsabilidad compartida no solo hacia las personas con quienes trabajamos, sino también hacia nuestras entidades financiadoras, para asegurar que los fondos que nos han sido confiados sean utilizados de manera ética en todas las actividades de la cadena de implementación.

Cuando recibimos un **reporte en el que la persona señalada es integrante de una organización socia** o financiadora, el Comité de Salvaguardia registra y confirma recibo del reporte. Informa por escrito a la Dirección y a la Asamblea del recibo de un reporte, mencionando el tipo de alegato en general y la organización señalada, pero sin mencionar detalles de la situación específica o la persona afectada. La Dirección liderará la comunicación con la organización socia o financiadora, o delega la comunicación por ejemplo a la Coordinación del proyecto en el que se dio el reporte, si es apropiado. El caso se gestionará de la manera establecida en el acuerdo previo. Si no hay un acuerdo previo, y no se puede llegar a un acuerdo en el momento, el Comité de Salvaguardia asesora la Dirección sobre posibles servicios de apoyo que el Instituto 25A le puede ofrecer a la persona afectada, y la Dirección, en consulta con la Asamblea, determina si existe la confianza suficiente para seguir en alianza con la entidad, o si se tienen que realizar ajustes al acuerdo de cooperación.

Si la persona señalada es la Dirección de la organización socia o financiadora, nuestra Dirección busca contactar a la Asamblea de la organización socia o financiadora para coordinar la respuesta al caso. Si ese contacto no es posible, nuestra Dirección toma la decisión sobre el abordaje más apropiado, con base en una evaluación de riesgos y en la recomendación del Comité de Salvaguardia, sobre el curso de acción más adecuado.



**GESTIÓN DE CASOS**  
**RELACIONADOS A LA SALVAGUARDIA**  
**CONTRA INTEGRANTES DEL INSTITUTO 25A**

**Si una de las personas integrantes del Instituto 25A es afectada** por un comportamiento violento por parte de una organización socia o financiadora, el caso se gestionará **según el acuerdo previo** con la institución. Aunque el caso sea gestionado por la organización socia o financiadora, como Instituto 25A podemos **complementar la respuesta con apoyos adicionales** donde sea necesario. Esto puede incluir cualquier tipo de apoyo que se ofrecería a una persona afectada por un caso gestionado por el Instituto 25A, como apoyo médico, psicológico, acompañamiento a realizar una denuncia ante las autoridades si la persona afectada lo desea, apoyo espiritual, asistencia para asegurar la seguridad física, o el ofrecimiento de una licencia paga para el auto cuidado.

# GLOSARIO

## **ABUSO:**

Cualquier forma de violencia física, emocional, psicológica, económica o sexual, maltrato o negligencia, que resulte en un daño real o potencial a la salud, la supervivencia, el desarrollo o la dignidad de una persona, y que ocurra en un contexto de poder, confianza, vulnerabilidad, presión o coerción.

---

## **ACOSO:**

Cualquier conducta verbal, psicológica, sexual o física, tenga o no la intención de ser ofensiva, que razonablemente pueda esperarse o percibirse como causante de ofensa o humillación a otra persona. El acoso puede manifestarse mediante palabras, gestos o acciones que degraden, humillen o avergüencen a otra persona, o que creen un entorno intimidante, hostil u ofensivo. El acoso puede constituir abuso cuando es grave y ocurre en una relación de poder o vulnerabilidad.

---

## **ADOLESCENCIAS:**

Personas que se encuentran en la etapa de la vida entre la niñez y la adultez, generalmente comprendida entre los 13 y los 17 años de

edad. Para los fines de esta política y el protocolo de salvaguardia, personas adolescentes están incluidas en la definición y protecciones especiales para la niñez.

---

## **ALEGATO:**

Formulación de cargo (posible infracción) en un proceso de gestión e investigación de caso de salvaguardia.

---

## **ANONIMATO:**

Condición en la que la identidad de la persona que reporta o que está afectada por un comportamiento no es conocida por la institución, lo cual puede facilitar el reporte pero limitar el seguimiento. Las personas suelen reportar en anonimato cuando no se sienten lo suficientemente seguras para reportar.

---

## **ASENTIMIENTO:**

La expresión de acuerdo informado y libre de una persona – especialmente de la niñez y adolescencias – para participar en una actividad o interacción, de acuerdo con su edad, nivel de desarrollo y capacidad de comprensión. El asentimiento no sustituye el consentimiento legal de una persona adulta responsable cuando este es requerido, pero sí reconoce la voz, la voluntad y la agencia de la persona. La ausencia de asentimiento, así como cualquier señal de incomodidad, duda o negativa, debe ser respetada y atendida.

### **BIFOBIA:**

El conjunto de actitudes, creencias y prácticas de rechazo, estigmatización, invisibilización o discriminación hacia personas bisexuales o hacia la bisexualidad. Puede manifestarse tanto en formas abiertas como sutiles, incluyendo la exclusión de espacios y la negación de la bisexualidad.

---

### **CASO:**

Una situación que constituye una posible o confirmada infracción a la política de salvaguardia.

---

### **CLASISMO:**

El conjunto de actitudes, creencias y prácticas que jerarquizan, discriminan o excluyen a personas o grupos en función de su posición socioeconómica real o percibida. Se manifiesta a través de estigmatización, trato desigual, barreras de acceso a derechos y oportunidades como puestos de decisión y liderazgo, y la desvalorización de saberes, formas de vida, lenguajes o apariencias asociadas a determinadas clases sociales.

---

### **COLONIALISMO:**

El conjunto de prácticas y actitudes que, en contextos contemporáneos, reproducen relaciones de dominación al desvalorizar, subordinar o invisibilizar saberes locales,

cosmovisiones, lenguas y formas propias de organización social, política y cultural. Se manifiesta, por ejemplo, cuando imponen marcos, conocimientos o decisiones externas como superiores, sin reconocer la sabiduría, autonomía, historia y la dignidad de los pueblos y comunidades, perpetuando jerarquías heredadas del colonialismo histórico.

---

### **COLORISMO:**

Una forma de discriminación que valora o trata de manera desigual a las personas en función del tono de su piel, generalmente privilegiando las pieles más claras y desvalorizando o excluyendo a quienes tienen piel más oscura, incluso dentro de un mismo grupo racial o étnico. Se manifiesta en estereotipos, prejuicios, barreras de acceso y trato diferenciado, y está estrechamente vinculado al racismo y a las herencias del colonialismo.

---

### **CONFIDENCIALIDAD:**

Un principio de gestión de información que determina que la información relacionada a un caso, incluyendo la identidad de las personas involucradas, se maneja de forma restringida y solo se comparte con quienes la necesitan para gestionar el caso o brindar apoyo a la persona afectada, o si la ley lo requiera.



### **BIFOBIA:**

El conjunto de actitudes, creencias y prácticas de rechazo, estigmatización, invisibilización o discriminación hacia personas bisexuales o hacia la bisexualidad. Puede manifestarse tanto en formas abiertas como sutiles, incluyendo la exclusión de espacios y la negación de la bisexualidad.

---

### **CASO:**

Una situación que constituye una posible o confirmada infracción a la política de salvaguardia.

---

### **CLASISMO:**

El conjunto de actitudes, creencias y prácticas que jerarquizan, discriminan o excluyen a personas o grupos en función de su posición socioeconómica real o percibida. Se manifiesta a través de estigmatización, trato desigual, barreras de acceso a derechos y oportunidades como puestos de decisión y liderazgo, y la desvalorización de saberes, formas de vida, lenguajes o apariencias asociadas a determinadas clases sociales.

---

### **COLONIALISMO:**

El conjunto de prácticas y actitudes que, en contextos contemporáneos, reproducen relaciones de dominación al desvalorizar, subordinar o invisibilizar saberes locales,

cosmovisiones, lenguas y formas propias de organización social, política y cultural. Se manifiesta, por ejemplo, cuando imponen marcos, conocimientos o decisiones externas como superiores, sin reconocer la sabiduría, autonomía, historia y la dignidad de los pueblos y comunidades, perpetuando jerarquías heredadas del colonialismo histórico.

---

### **COLORISMO:**

Una forma de discriminación que valora o trata de manera desigual a las personas en función del tono de su piel, generalmente privilegiando las pieles más claras y desvalorizando o excluyendo a quienes tienen piel más oscura, incluso dentro de un mismo grupo racial o étnico. Se manifiesta en estereotipos, prejuicios, barreras de acceso y trato diferenciado, y está estrechamente vinculado al racismo y a las herencias del colonialismo.

---

### **CONFIDENCIALIDAD:**

Un principio de gestión de información que determina que la información relacionada a un caso, incluyendo la identidad de las personas involucradas, se maneja de forma restringida y solo se comparte con quienes la necesitan para gestionar el caso o brindar apoyo a la persona afectada, o si la ley lo requiera.

## **CONSENTIMIENTO:**

El acuerdo libre, informado, explícito y reversible de una persona para participar en una actividad o interacción determinada. Debe darse sin presión, coerción, manipulación ni abuso de poder, y solo es válido cuando la persona tiene la capacidad legal y real para decidir.

---

## **DISCRIMINACIÓN:**

El trato injusto o desigual hacia una persona o grupo, basado en la real o percibida pertenencia a ciertos grupos de identidad, que limita su acceso a derechos, oportunidades o un trato digno. Puede manifestarse de forma abierta o sutil, a través de actitudes, decisiones, normas o prácticas, tanto a nivel individual como institucional.

---

## **EDADISMO:**

El conjunto de actitudes, creencias y prácticas que desvalorizan, excluyen o tratan de manera injusta a personas por su edad, ya sea por ser consideradas “demasiado jóvenes” o “demasiado mayores”. Se manifiesta en estereotipos, trato paternalista, negación de capacidades, limitación de oportunidades o falta de reconocimiento de la experiencia y la agencia de las personas.

## **ENFOQUE CENTRADO EN LA PERSONA**

### **SOBREVIVIENTE:**

Compromiso de abordar la prevención y gestión de casos poniendo en el centro de la atención la persona sobreviviente, o la persona afectada. Este enfoque parte del reconocimiento de dignidad, autonomía y capacidad de agencia de las personas afectadas, y busca priorizar su seguridad y bienestar por encima de intereses institucionales.

---

### **EXPLOTACIÓN:**

Cualquier uso indebido, real o intentado, de una situación de vulnerabilidad, de una relación de poder desigual o de confianza, con distintos fines, incluyendo – entre otros – obtener beneficios económicos, sociales o políticos a partir de la explotación de otra persona. Una conducta se considerará explotación cuando:

- la aceptación o sometimiento a dicha conducta se establezca, de manera explícita o implícita, como condición para el empleo, el acceso a un servicio o la participación en una actividad; o
- dicha conducta tenga por objeto o efecto interferir de manera irrazonable con el bienestar, la seguridad, la dignidad o el desempeño de una persona, o crear un entorno intimidante, hostil u ofensivo.

### **GORDOFOBIA:**

El conjunto de actitudes, creencias y prácticas que desvalorizan, estigmatizan o discriminan a las personas por su peso y aspecto corporal o por no ajustarse a ideales normativos de delgadez. Se manifiesta en burlas, comentarios, estereotipos, exclusión, trato desigual o barreras de acceso, y puede tener efectos negativos en la dignidad, la salud y la participación social y laboral de las personas.

---

### **HOMOFOBIA:**

El conjunto de actitudes, creencias y prácticas de rechazo, prejuicio, estigmatización o violencia hacia personas homosexuales o hacia la homosexualidad. Puede manifestarse de forma abierta o sutil, e incluir discriminación, burlas, insultos, exclusión, negación de derechos o cualquier trato que afecte la dignidad, la seguridad o la participación plena de las personas.

---

### **INCONCLUSO:**

No confirmación de un alegato basado en el Equilibrio de Probabilidades, cuando la información disponible no permite llegar a una conclusión.

### **INTERÉS DE LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA:**

El interés superior de la niñez y adolescencia es una garantía que se aplicará en toda decisión que se adopte con relación a la niñez y la adolescencia, que deberá asegurar el ejercicio y disfrute de sus derechos, respetando sus vínculos familiares, origen étnico, religioso, cultural y lingüístico, teniendo siempre en cuenta su opinión en función de su edad y madurez.

---

### **INTERSECCIONALIDAD:**

Enfoque que reconoce que las personas experimentamos el poder de manera diferenciada según la combinación de múltiples identidades y condiciones que habitamos, que pueden generar tanto privilegios como desventajas. Estas dimensiones se entrecruzan y moldean el acceso a recursos, la toma de decisiones, la exposición a riesgos y las experiencias de violencia.

---

### **INTIMIDACIÓN:**

Cualquier conducta, acción u omisión que busca o tiene como efecto generar miedo, presión o sometimiento en otra persona, afectando su (percepción de) seguridad, autonomía o capacidad de actuar libremente. Puede manifestarse a través de amenazas, gestos, miradas, uso de autoridad, silencios punitivos o creación de un ambiente de temor.

## **JUVENTUDES:**

Personas jóvenes que han alcanzado la mayoría de edad y se encuentran en una etapa de transición hacia la adultez plena, generalmente comprendida entre los 18 y los 28 años.

---

## **MACHISMO:**

Conjunto de actitudes, creencias y prácticas que afirman la superioridad de los hombres y de lo masculino, y que justifican el control, la dominación o la desvalorización de las mujeres y de quienes no se ajustan a los roles de género tradicionales. Se manifiesta en conductas de control, violencia, exclusión de mujeres de espacios de decisión, la minimización de sus aportes, la asignación desigual de tareas de cuidado o apoyo, o la tolerancia de conductas sexistas y desigualdades de género.

---

## **MANIPULACIÓN:**

Uso intencional o encubierto de influencia, información, emociones o relaciones de poder para orientar, controlar o condicionar las decisiones o conductas de otra persona, sin respetar su autonomía o capacidad de elección. En el contexto institucional, puede manifestarse mediante presión sutil, distorsión de información, culpabilización, promesas implícitas, amenazas veladas o apelaciones emocionales que buscan obtener beneficios o evitar responsabilidades.

---

## **MATRIMONIO INFANTIL:**

Cualquier unión formal o informal, matrimonio o convivencia, en la que al menos una de las personas es menor de 18 años, independientemente de la legislación local, el asentimiento de la persona o las prácticas culturales. Constituye una forma de violencia que vulnera los derechos, la autonomía y el desarrollo integral de la niñez y adolescencias.

---

## **MICROAGRESIÓN:**

Acción, comentario, gesto o práctica cotidiana —a menudo sutil e incluso no intencional— que transmite desprecio, desvalorización o exclusión hacia una persona o grupo por una o varias características de su identidad. Aunque pueda parecer menor o aislada, su impacto acumulativo contribuye a entornos hostiles y a la reproducción de desigualdades y violencias estructurales.

---

## **NIÑEZ Y ADOLESCENCIAS:**

Personas que se encuentran en la etapa inicial de la vida, desde su concepción hasta que cumple 18 años de edad.

---

## **NO SUSTANCIADO:**

No confirmación de un alegato basado en el Equilibrio de Probabilidades, cuando la información disponible refuta / contradice el alegato.

### **PREOCUPACIÓN:**

Señalamiento de una situación de riesgo que puede constituir o llegar a constituir una infracción a la política de salvaguardia.

---

### **PERSONA SEÑALADA:**

Persona a quien se le atribuye o imputa una presunta infracción a esta política, independientemente de que el hecho haya sido confirmado o no al momento del señalamiento.

---

### **PERSONA AFECTADA:**

Persona que ha experimentado una situación de daño, riesgo de daño o impacto negativo como resultado de una conducta, acción u omisión que podría constituir una infracción a esta política.

---

### **PERSONA SOBREVIVIENTE:**

Persona afectada por una situación de violencia, abuso, acoso o explotación. El uso del término, en particular por personas sobrevivientes de situaciones de violencias sexualizadas, pone el énfasis en la resiliencia y la agencia de la persona a participar en los procesos que le conciernen. Vea también: Víctima.

---

### **RACISMO:**

Sistema de creencias, actitudes y prácticas que jerarquiza y discrimina a personas y pueblos en función de características

raciales o étnicas reales o percibidas, asignando privilegios a unos y desventajas a otros. Se manifiesta de forma individual, institucional y estructural, a través de la exclusión, la desvalorización de identidades y saberes, el trato desigual y la negación de derechos, reproduciendo desigualdades históricas y relaciones de poder heredadas.

---

### **REPORTE:**

Señalamiento de un caso o una preocupación de salvaguardia a través de los canales establecidos.

---

### **SALVAGUARDIA:**

El compromiso y la responsabilidad de cuidado del Instituto 25A y sus integrantes para prevenir y responder adecuadamente a cualquier forma de violencia hacia colegas o hacia terceras personas. Incluye violencias sexualizadas, no sexualizadas, basadas en identidad, contra la dignidad, hacia niñez y adolescencias, digitales, por omisión o negligencia y sistémicas, entendidas como infracciones al espíritu de cuidado colectivo y respeto.

---

### **SEXISMO:**

Discriminación o trato desigual basado en el género que limita la participación, el reconocimiento o las oportunidades de las



personas. Puede expresarse en estereotipos sobre capacidades, expectativas diferenciadas, decisiones institucionales sesgadas o en la normalización de comentarios y prácticas que refuerzan desigualdades de género. Puede afectar a mujeres, hombres y personas de identidades diversas, y opera tanto a nivel individual como institucional, reproduciendo desigualdades estructurales.

---

### **SUSTANCIADO:**

Confirmación de un alegato basado en el Equilibrio de Probabilidades; hay más pruebas o pruebas más creíbles confirmando el alegato que refutándolo.

---

### **TRABAJO INFANTIL:**

Toda actividad económica, laboral o de explotación que realiza una persona menor de 18 años y que interfiere con su educación, desarrollo físico, mental, social o moral, o que es peligrosa o perjudicial para su bienestar. Esto incluye trabajos forzados, explotación sexual, servidumbre doméstica y cualquier labor que limite sus derechos fundamentales y su desarrollo integral.

---

### **TRANSFOBIA:**

Conjunto de actitudes, prejuicios, discriminación o violencia dirigidos

hacia personas cuya identidad de género o expresión de género no coincide con el género asignado al nacer. Puede manifestarse de manera verbal, física, institucional o simbólica.

---

### **TRATA:**

Reclutamiento, transporte, traslado, acogida o recepción de personas mediante engaño, coerción, abuso de poder o vulnerabilidad, con fines de explotación. La explotación puede incluir trabajo forzoso, servidumbre, mendicidad forzada, explotación sexual, matrimonios forzados, tráfico de órganos u otras formas de abuso.

---

### **VÍCTIMA:**

Persona afectada por una situación de daño o violencia como consecuencia de una infracción a esta política. Vea también: Persona sobreviviente.

# REVISIÓN

Esta Política se revisará cada dos años, o antes si se requiere.  
Plazo máximo para la próxima revisión: Enero de 2028.

# ANEXOS

## **MODELO DE REGISTRO DE CASOS RELACIONADOS A LA SALVAGUARDIA**

Este modelo sirve para registrar todos los reportes de Salvaguardia en un solo lugar para permitir el monitoreo de la gestión de casos y la identificación de tendencias. Este documento tiene que ser protegido contra cualquier acceso no autorizado más allá del Comité de Salvaguardia y la Dirección.

# de caso	Fecha recibido	Nombre persona que reportó	Canal de reporte	Nombre de la persona señalada	Tipo de alegato	Fecha, hora y lugar del incidente	Nombre de la persona afectada	Identidad de la persona afectada (personal, de organización socia, tercera, ..., características relevantes)	¿Caso de reporte mandatario? (por ejemplo en caso de ninez)	Resumen del alegato	Evaluación inicial de gravedad	Acciones inmediatas	Investigación / verificación informal	Apoyo a la persona afectada (también indicar si se ofreció pero no se aceptó)	Resultado del caso (sustanciado o no)	Medidas de seguimiento tomadas	Fecha de cierre del caso	Enlace a la carpeta del caso
2026-1																		
2026-2																		
2026-3																		
2026-4																		

## **MODELO REGISTRO DE GESTIÓN DE CASO DE SALVAGUARDIA Y EJEMPLO HIPOTÉTICO**

<b>Fecha</b>	<b>Tipo de acción (comunicación, decisión, novedad, ...)</b>	<b>Detalle de acción</b>
13 enero 2026	Comunicación y pasos iniciales	<p>A través de correo, la Coordinación del proyecto X reportó un caso de acoso de una persona participante en una actividad de campo por parte de una persona integrante del Instituto 25A. La persona afectada está tranquila, al parecer no necesita servicios de apoyo urgentes - solo quiere que no vuelva a pasar. Persona A de la Comisión de Salvaguardia confirmó recibido y registró el caso en el Excel. Persona B de la Comisión de Salvaguardia informó a la Dirección y a la Asamblea del recibo del reporte. Se considera un caso grave porque, aunque fue un incidente de una sola vez, se dio en un contexto de desequilibrio de poder. La Coordinación del proyecto X quedó en enviarnos todos los detalles de la situación por escrito para entender bien qué se dijo que quienes más estuvieron presentes, para poder tomar una decisión de cómo seguir.</p>

# MODELO DE TÉRMINOS DE REFERENCIA DE INVESTIGACIÓN

## **CONFIDENCIAL**

Estos términos de referencia determinan los parámetros para la investigación de un caso relacionado a la Salvaguardia reportado el [ fecha ] a través de [ canal de reporte ].

### **Objetivo de la Investigación:**

La persona investigadora realizará una investigación independiente, objetiva, profesional, confidencial, y con enfoque centrado en la persona afectada sobre un reporte de [ tipo de alegato ], vinculados a [ nombre y rol de la persona señalada ]. El objetivo de la investigación es de conocer los hechos alrededor del reporte y sustanciar o refutarlo a base del equilibrio de probabilidades. La investigación se llevará a cabo de acuerdo con las directrices de la investigación de acoso, abuso y explotación sexual del CHS Alliance y Humentum.

### **El alegato a investigar:**

[ nombre y rol de la persona señalada ] afectó a [ nombre y rol de la persona afectada ] al [ incluir detalles de la acción ], en posible brecha de la Política de Salvaguardia [ agregar otras políticas relevantes ].

En caso de que se presenten nuevos alegatos a lo largo de la investigación, la persona investigadora los compartirá con el Comité de Salvaguardia para determinar el seguimiento adecuado.

## Roles y Responsabilidades

Fecha	Responsabilidad
Persona investigadora	<ul style="list-style-type: none"><li>→ Desarrollar y presentar el plan de investigación basado en la información inicial</li><li>→ Realizar la búsqueda de los hechos alrededor del alegato, incluyendo a través de:<ul style="list-style-type: none"><li>• revisión documental,</li><li>• entrevistas con la persona afectada, la persona que reportó (si diferente), personas testigos y la persona señalada,</li><li>• otras fuentes relevantes.</li></ul></li><li>→ Redactar y presentar el informe de investigación</li><li>→ Si es pertinente: Redactar y presentar un informe de asesoramiento indicando las principales lecciones aprendidas y recomendaciones para fortalecer el sistema de salvaguardia y así prevenir la recurrencia</li><li>→ Participar en reuniones periódicas con el Comité de Salvaguardia e informarle de avances y retos de la investigación, además de derivaciones del protocolo junto a su justificación</li><li>→ Mantener confidencialidad y no compartir información relacionada al caso con personas no autorizadas</li></ul>

<b>Fecha</b>	<b>Responsabilidad</b>
Comité de Salvaguardia	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Revisar y aprobar el plan de investigación</li> <li>→ Proporcionar apoyo práctico y logístico a la persona investigadora</li> <li>→ Proporcionar acceso a los datos y las personas relevantes</li> <li>→ Proporcionar la prestación de servicios de apoyo relevantes, tanto a la persona afectada directamente que a otras personas que puedan requerir los servicios como consecuencia del caso (esto puede incluir a la persona señalada)</li> <li>→ Desarrollar y mantener un entorno en el que se garantice y mantenga la confidencialidad</li> <li>→ Asegurar y monitorear la implementación de las medidas de mitigación relacionadas con la gestión de riesgos</li> <li>→ Supervisar la aplicación del plan de investigación y aprobar enmiendas y cambios oportunos cuando sea necesario, en consulta con la persona investigadora</li> <li>→ Revisar y aprobar el informe de investigación, y hacer recomendaciones sobre medidas de seguimiento a la Dirección, incluyendo medidas disciplinarias</li> <li>→ Notificar a la Dirección de casos que puedan requerir reporte mandatorio a las autoridades pertinentes (por ejemplo, abuso de niñez)</li> </ul>
Dirección	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Aprobar gastos relacionados a la gestión e investigación del caso</li> <li>→ Tomar decisiones de seguimiento tras recibir visto bueno por la Asamblea</li> <li>→ Reportar casos a las autoridades pertinentes en casos de reporte mandatorio (por ejemplo, abuso de niñez)</li> </ul>
Asamblea	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Dar visto bueno sobre decisiones disciplinarias propuestas por la Dirección</li> </ul>

## **POLÍTICAS Y DOCUMENTOS RELEVANTES**

- Política interseccional de Cuidado y Salvaguardia
- Código de Conducta
- Política del Personal
- Modelo Plan de Investigación
- Modelo Informe de Investigación

# MODELO DE PLAN DE INVESTIGACIÓN

## CONFIDENCIAL

Fecha: [ x ]

Número de caso: [ x ]

Lugar: [ x ]

Persona investigadora: [ x ]

Supervisión de la investigación: [ nombre y nombre ], Comité de Salvaguardia

1. Introducción de la investigación
2. Persona señalada:
3. Persona afectada:
4. Alegato:
5. Políticas, códigos y leyes relevantes: [ copiar las cláusulas potencialmente infraccionadas ]
6. Metodología: [ incluir documentos a revisar, entrevistas a realizar (incluir si es en persona o virtual), otras fuentes de información relevantes, estándar probatorio a utilizar ]
7. Cronograma:

8. Evaluación y mitigación de riesgos:

Categ.	Descripción	Impacto	Probabilidad	Riesgo inicial	Estrategia de Abordaje	Responsable (Persona investigadora / Comité / otro)	Riesgo residual
<b>Riesgos a personas</b>	Por ejemplo, represalias a las personas afectadas / testigos	Serio	Probable	Serio	Por ejemplo, recordarle al sujeto de la cláusula anti-represalias	Comité	Medio
	Por ejemplo, afectación de salud mental	Serio	Muy probable	Alto	<p><b>Por ejemplo:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ofrecer servicios de apoyo psicosocial y/o espiritual, según los deseos y necesidades de las personas afectadas</li> <li>• Una vez finalizada la investigación, considerar un proceso de fortalecimiento de equipo para ayudar a bajar posibles resentimientos y mejorar la moral del equipo</li> <li>• Por ejemplo, utilizar técnicas de entrevista no retraumatizantes</li> </ul>	Comité	Serio

<b>Categ.</b>	<b>Descripción</b>	<b>Impacto</b>	<b>Probabilidad</b>	<b>Riesgo inicial</b>	<b>Estrategia de Abordaje</b>	<b>Responsable (Persona investigadora / Comité / otro)</b>	<b>Riesgo residual</b>
<b>Riesgos operativos</b>	Por ejemplo, brecha de confidencialidad	Serio	Probable	Serio			Serio
	Por ejemplo, percepción de Conflicto de Interés por parte de la persona señalada	Medio	Muy probable	Bajo			Bajo

## **MATRIZ DE RIESGO**

La combinación del impacto y la probabilidad lleva al nivel de riesgo resultante.

### **PROBABILIDAD**

### **IMPACTO**

	Muy improbable	Improbable	Probable	Muy probable
Insignificante	Bajo	Bajo	Medio	Medio
Medio	Bajo	Bajo	Serio	Serio
Serio	Serio	Serio	Serio	Alto
Mayor	Serio	Serio	Alto	Alto

<b>Explicación de los niveles de riesgos resultantes</b>	
Alto	Riesgos (muy) probables con impacto serio o alto, requieren atención continua y medidas claras de mitigación
Serio	Riesgos (muy) probables con impacto medio o serio, requieren medidas claras de mitigación
Medio	Riesgos (muy) improbables con impacto serio o alto, requieren medidas de precaución
Bajo	Riesgos (muy) improbables con impacto medio o insignificante.

# MODELO DE INFORME DE INVESTIGACIÓN

## **CONFIDENCIAL**

Fecha: [ x ]

Número de caso: [ x ]

Lugar: [ x ]

Persona investigadora: [ x ]

Supervisión de la investigación: [ nombre y nombre ],  
Comité de Salvaguardia

1. Resumen ejecutivo:
2. Introducción de la investigación:
3. Persona señalada:
4. Persona afectada:
5. Alegato: Políticas, códigos y leyes relevantes: [ copiar las cláusulas potencialmente infraccionadas ]
6. Metodología: [ incluir documentos que se revisaron, entrevistas que se realizaron y cómo, otras fuentes de información que se utilizaron, estándar probatorio que se utilizó ]
7. Hallazgos:
8. Resultados: [ incluir análisis de la evidencia disponible e incluir conclusión - si el alegato es sustanciado o no ]
9. Conclusión

**Anexo:** Testimonios y otras evidencias [ agregar en el documento o agregar enlace a carpeta con acceso restringido ]

INSTITUTO

25a