

**Task Force PEAS Colombia  
Junio 2020**

## Mecanismo Interagencial de Queja Comunitaria para la Prevención de Explotación y Abuso Sexual (PEAS)<sup>1</sup>

Interagency Community Based Complaint Mechanisms (IA CBCM)<sup>2</sup>

### Definición

Las agencias/fondos/programas/misiones del Sistema de Naciones Unidas (SNU) y las organizaciones humanitarias y organizaciones de desarrollo en Colombia, han hecho avances importantes en el cumplimiento de la política de Tolerancia Cero frente a la explotación y abuso sexual (EAS), incluyendo el establecimiento de mecanismos de reporte internos de casos o sospechas de EAS. Asimismo, es necesario promover un mecanismo interagencial a nivel nacional que fortalezca la participación activa de las comunidades y una respuesta más oportuna e integral frente a la EAS.

En este sentido el Mecanismo Interagencial de Queja Comunitaria es un proceso que vincula el mecanismo de reporte interno<sup>3</sup> y los mecanismos de queja<sup>4</sup> de explotación y abuso sexual de cada agencia/organización. Significa un proceso de coordinación basado en acuerdos entre los actores del SNU, organizaciones humanitarias y organizaciones de desarrollo que constituyen asociados en la ejecución. Consecuentemente el IA CBCM no hace referencia a un solo mecanismo, sino a un proceso de vinculación entre los mecanismos existentes a través de los cuales las comunidades pueden reportar quejas de casos EAS o sospechas de EAS. Sin embargo, es posible que los actores mencionados, puedan establecer mecanismos de queja conjuntos en lugares donde se identifique la posibilidad y la necesidad de hacerlo.

Los acuerdos, generalmente en forma de un Procedimiento Operativo Estándar Interagencial o Términos de Referencia, definen los roles, responsabilidades y compromisos de los actores integrantes del IA CBCM en temas de recepción, intercambio de información, y remisión de casos o sospechas de

---

<sup>1</sup> Este documento ha sido elaborado con base en los textos que se mencionan a continuación, sin embargo es importante anotar que se han hecho algunas adecuaciones a los términos y el lenguaje con base en el contexto del país y el trabajo desarrollado por el Task Force PSEA Colombia (TF). Guía de mejores prácticas, mecanismos interagenciales de denuncia comunitaria (IASC, 2016) y Regional toolkit for protection from sexual exploitation and abuse, sexual harassment (PSEA/SH) and Inter-agency community- based complaint referral mechanism in the Americas, (Regional PSEA Network and Regional Safe Spaces Network in the Americas, 2019).

Se hace referencia al término interagencial, sin embargo este mecanismo también cobija a las organizaciones humanitarias y organizaciones de desarrollo asociadas en la ejecución.

<sup>2</sup> En este documento se ha realizado una traducción adaptada sobre el término en inglés Interagency Community Based Complaint Mechanisms (IA CBCM). Se utilizará la sigla en inglés, para no generar confusión con otros documentos que existen sobre el tema.

<sup>3</sup> Mecanismo de reporte interno: Mecanismo oficial de una agencia/fondo/programa/misión/organización, en el cual el personal del SNU y el personal de las organizaciones humanitarias y de desarrollo (socios implementadores, aliados estratégicos, voluntarios/as y proveedores) pueden hacer un reporte sobre un caso o sospecha de EAS.

<sup>4</sup> Mecanismo de queja: Un término amplio. Puede ser un lugar/mecanismo/oficina/persona donde se puede reportar casos o sospechas de EAS. Los casos o sospechas de EAS realizadas en un mecanismo de queja tienen que ser transferidas al mecanismo de reporte interno de la organización/agencia/fondo/programa para la investigación.

## **Task Force PEAS Colombia Junio 2020**

EAS de manera segura y confidencial, así como la asistencia centrada en las personas víctimas/sobrevivientes.

### **Objetivo del IA CBCM**

El objetivo principal del IA CBCM es que cualquier persona de la comunidad pueda presentar un caso o sospecha de EAS ante cualquier mecanismo de queja y que esta sea referida a la agencia/organización involucrada, mientras que la persona víctima/sobreviviente, de acuerdo con sus necesidades, debe ser remitida por la agencia/ organización involucrada a los servicios de asistencia de violencias basadas en género (VBG) de acuerdo con la oferta territorial y nacional prevista por las entidades del Estado y las organizaciones.

### **Pasos del establecimiento del IA CBCM**

#### **1. Asegurar compromisos con el diseño, implementación y evaluación del IA CBCM**

- a) El IA CBCM requiere compromisos del alto nivel por parte de todas las agencias/organizaciones integrantes. Los compromisos tratan de gobernanza, financiación y gestión del mecanismo. Los compromisos de alto nivel son claves para asegurar la sostenibilidad del IA CBCM. Del mismo modo, el diseño del IA CBCM debe realizarse en coordinación con actores clave como por ejemplo el Subgrupo de Violencias Basadas en Género y el Task Force de C4D, entre otros, para evitar la duplicación de esfuerzos.

#### **2. Desarrollar la infraestructura del IA CBCM**

- a) Aclarar roles y responsabilidades. Como se mencionó anteriormente, estos aspectos hacen parte de la elaboración de un procedimiento operativo estándar el cual especifica roles y responsabilidades, incluyendo el rol de el/la Coordinador/a Residente, EHP, GIFMM, Comité Directivo del alto nivel/equivalente para el liderazgo y la supervisión estratégica del mecanismo, agencias del Task Force PEAS, Coordinador/a PEAS y Puntos Focales PEAS a nivel nacional y territorial.
- b) Formular un Procedimiento Operativo Estándar interagencial el cual constituye la base del IA CBCM. Incluye instrucciones, define roles y establece responsabilidades de los/las integrantes, agencias y organizaciones, que conforman el IA CBCM. Este procedimiento, instaura los acuerdos sobre la recepción de casos o sospechas de EAS y las rutas para su remisión, así como también los protocolos para la asistencia a las personas víctimas/sobrevivientes. La revisión y aprobación del procedimiento operativo estándar por cada integrante es clave, para asegurar los compromisos requeridos para el funcionamiento del mecanismo.
- c) Mapear los mecanismos de queja existentes. Un mapeo de los mecanismos de queja, a nivel nacional y en terreno, es necesario para identificar las brechas sobre mecanismos seguros y accesibles. Un segundo paso, basado en los resultados del mapeo, será identificar conjuntamente, con la participación activa de las comunidades, medidas de fortalecimiento de los mecanismos existentes y/o crear nuevos, para asegurar que haya una respuesta de quejas que cumpla con los estándares de seguridad, confidencialidad y accesibilidad a partir de

**Task Force PEAS Colombia  
Junio 2020**

insumos y retroalimentación de las comunidades/personas participantes de proyectos y programas.<sup>5</sup>

- d) Capacitar a los actores relevantes/Puntos Focales PEAS en el sistema de recepción de casos, intercambio de información, y remisión de casos o sospechas de EAS de manera segura y confidencial, así como la asistencia centrada en las personas víctimas/sobrevivientes. Cada integrante del IA CBCM tiene que estar en capacidad de proveer información a las personas víctimas/sobrevivientes de EAS sobre sus derechos, incluyendo la asistencia que pueden recibir por parte de las instituciones responsables de proveer los servicios a través de las rutas de atención de VBG.
- 3. Sensibilizar al personal y a las comunidades participantes de proyectos o programas de las agencias/ organizaciones sobre el IA CBCM**
- a) Realizar sensibilización y capacitación al personal del SNU, personal asociado y comunidades acerca del IA CBCM, esto es necesario para que el IA CBCM cumpla con el objetivo de recibir y remitir casos o sospechas de EAS de una manera eficaz, segura y confidencial. Los procesos de sensibilización y capacitación deben considerar un enfoque diferencial y de género que se adecúe a los requerimientos que supone el trabajo con las diferentes personas que participen, bien sea niñas, niños adolescentes, mujeres, personas LGBTI, personas con discapacidad o personas con pertenencia étnica.
- 4. Monitoreo, evaluación y ajustes al IA CBCM**
- a) El IA CBCM tiene que ser evaluado regularmente, revisando si el mecanismo recibe quejas de casos o sospechas de EAS, qué tipo de quejas son recibidas, cuáles son las necesidades de las personas víctimas/sobrevivientes y si las comunidades se sienten seguras y cómodas de reportar, entre otros factores.

---

<sup>5</sup> Los mecanismos de queja pueden ser los mecanismos individuales de una agencia/organización o mecanismos compartidos entre varias agencias/organizaciones.