



# **POLÍTICA DE SALVAGUARDA**

Lineamientos para protección  
y atención de niños, niñas y  
adolescentes beneficiarios.

# Política de Protección a Niños, Niñas y Adolescentes de Casa Esperanza.

## Introducción

Casa Esperanza es una organización no gubernamental, que abre sus puertas a la niñez identificada en condición de trabajo infantil o situación de calle en octubre del año 1992, como resultado de una gran preocupación ciudadana ante el aumento de la población infantil trabajadora, especialmente en el sector informal urbano, identificada en esa década como “*niños en las calles*”.

Esta situación, aunada a la ausencia de programas gubernamentales y no gubernamentales dirigidos a esta población, motiva a un grupo de profesionales de diversos sectores, a brindar una respuesta institucional bien organizada, con un diseño metodológico claramente definido, apoyado por un personal técnico y administrativo altamente calificado para alcanzar las metas propuestas.

La arquitectura organizacional de Casa Esperanza se sustenta en cuatro pilares fundamentales: Eje de identificación y contacto de trabajo Infantil; Eje de protección y restablecimiento de derechos humanos; Eje de sensibilización en derechos de niñez y trabajo Infantil y Eje para el fortalecimiento de políticas públicas.

Gracias a la coordinación intersectorial con el sector público y privado en la ejecución de estos importantes pilares, Casa Esperanza ha logrado brindar oportunidades de desarrollo a más de 65,000 niños, niñas y adolescentes identificados en condición de trabajo infantil, situación de prevención o riesgo social, restituyendo sus derechos en entornos de protección debidamente conformados para su pleno desarrollo.

## I. Objetivo y principios:

### A. ¿Qué es una política de protección de niños, niñas y adolescentes?

Una Política de protección de los niños, niñas y adolescentes es el compromiso de una organización de proteger a los niños de maltrato, abusos, explotación o negligencia por parte de la organización en lo que respecta a su protección. La protección puede definirse como:

***“La protección de los niños es la responsabilidad que tienen las organizaciones de asegurarse de que su personal, sus actividades y sus programas no perjudiquen a los niños, es decir, que no expongan a los niños al riesgo de sufrir daño o abuso, y que se informe a las autoridades correspondientes ante cualquier duda que la organización pueda tener sobre la seguridad de los niños en el entorno donde se desarrollan***

Para Casa Esperanza, tanto el diseño como la puesta en práctica de esta Política de protección de los niños, niñas y adolescentes plantea grandes retos, debido a los niveles de vulnerabilidad en los sectores donde se ejecutan los programas. Esta política establece el marco general y nuestras expectativas respecto a la protección de la infancia. Es de obligatorio cumplimiento para todos los miembros de la organización, voluntarios, proveedores y aliados.

## 1. Principios que sustentan la Política de protección de niños, niñas y adolescentes:

- a. **Interés superior del menor.** Principio fundamental en la toma de decisiones.
- b. **Respeto y protección a los derechos de los niños, niñas y adolescentes:** Todas las decisiones y acciones se sustentan en el respeto y protección de los derechos del niño, niña y adolescentes consagrados en la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos del Niño, de 1989.
- c. **Igualdad de oportunidades:** Debe garantizarse que todos los niños tengan la posibilidad de disfrutar de nuestras actividades en un entorno seguro, independientemente de su sexo, capacidad, raza, etnia, edad o circunstancias. Los niños en situación de vulnerabilidad requieren una especial atención, con el fin de optimizar su seguridad y protección y promover su acceso a oportunidades.
- d. **Responsabilidad** Principio que establece la responsabilidad de cumplir con nuestro deber de cuidar a los niños, niñas y adolescentes de actuar cuando consideremos que alguno ha sufrido o está en riesgo de sufrir algún daño.
- e. **Garantía de confidencialidad para proteger los datos personales de los niños, niñas y adolescentes.** La información se utilizará y se comunicará tomando en cuenta los lineamientos del Manual de Protección de Datos de Casa Esperanza.
- f. **Monitoreo continuo en a la implementación de la política de protección.** Verificación en el cumplimiento de los lineamientos previstos en este documento. Cada dos años, se realizará una revisión del documento y se definirán los ajustes alienados a normas de protección y salvaguarda de niños, niñas y adolescentes a nivel internacional.

## B. Objetivo de la política de protección de niños, niñas y adolescentes:

Para Casa Esperanza la protección y restablecimiento de derechos de niños, niñas y adolescentes beneficiarios, es prioridad. Los niños deben ser protegidos contra toda forma de abuso o explotación física, mental o sexual; discriminación sea por género, etnia, orientación sexual, religión o condición económica. Se debe extender la protección hacia cualquier forma de represalia, castigo corporal o psicológico por sus acciones, creencias u opiniones.

Casa Esperanza promueve a través de sus políticas y procedimientos internos la protección del niño y adolescente beneficiario de toda forma de violencia o abuso garantizando, en todo momento, un entorno protector donde se reconozcan sus derechos.

Nuestra política de protección se extiende a lo siguientes procesos:

1. Procedimientos para reclutamiento de colaboradores y proveedores externos.
2. Diseño y ejecución de proyectos y planes de acción para cumplimiento de los objetivos generales y específicos de programas de atención directa.
3. Capacitaciones dirigidas a beneficiarios, cuidadores y actores locales.
4. Campañas de sensibilización nacional o local.

Lo expuesto en este documento regirá para colaboradores permanentes y eventuales de la organización; proveedores externos y voluntarios.

## II. De qué protegemos a los niños, niñas y adolescentes?

Este manual busca incentivar la protección de los derechos de los niños, niñas y adolescentes tanto dentro de nuestras instalaciones como en los espacios donde se desarrollen los programas o actividades dirigidas a la población; definir con claridad modelos de conductas y comportamientos que debe mantener todo miembro de Casa Esperanza, voluntarios y aliados. El maltrato físico y psicológico, malos tratos y la violencia sexual son prácticas inaceptables y contravienen todos los principios previstos por Casa Esperanza.

Para efectos de este manual y manuales operativos queda claro que el abuso a niños, niñas y adolescente se define como:

*“Todo tipo de maltrato físico o psicológico, abuso sexual, desatención, negligencia y explotación comercial o de otro tipo que causen o puedan causar un daño a la salud, desarrollo o dignidad del niño, o poner en peligro su supervivencia, en el contexto de una relación de responsabilidad, confianza o poder”.*

Los lineamientos que regulan la prevención, atención y denuncia de casos de maltrato están previstos en las Guías para evitar prácticas de abuso de niños, niñas y adolescentes de Casa Esperanza.

## III. Medidas Preventivas.

La clave en la protección de la infancia se basa en la prevención del maltrato o abuso. De muchos es conocido que la sensibilización a nivel de organización y las buenas prácticas pueden promover comportamientos positivos por parte del personal, reducir las oportunidades delictivas y posibilitar una detección y actuación tempranas ante las cuestiones relacionadas con la protección de la infancia. Un mal diseño, desarrollo e implantación de programas y proyectos puede repercutir negativamente en los niños, que podrían no sufrir malos tratos o abusos, pero sí resultar perjudicados a consecuencia de nuestras actividades

### **A. Sistemas y procedimientos para prevenir situaciones de maltrato o abuso, promoviendo la protección del niño, niña y adolescente.**

#### **1. Conductas y comportamientos adecuados por parte de todo miembro de Casa Esperanza, voluntarios o aliados.**

- a. El cuidador o voluntario (aquel responsable del cuidado o trato directo con el niño o adolescente) debe construir un vínculo de confianza con el participante del programa. El niño debe sentirse confiado, protegido y seguro en todo momento.
- b. El cuidador o voluntario debe evitar desarrollar acciones que generen preocupación, nerviosismo, temor en el niño o adolescente. De ocurrir esto, el vínculo de apego puede volverse inseguro o ambivalente, afectando la seguridad del niño y su confianza. No es aceptable acciones que representen las amenazas o violencia, sea psicológica o física dirigida al niño.
- c. Se debe promover la libertad del niño o adolescente para explorar y desarrollarse. Brindarle las herramientas para explorar su entorno y saber accionar ante las dificultades. Esto no exime del establecimiento de límites responsable. Es importante explicar las razones de las reglas y

la importancia de asimilarlas como parte de una convivencia sana. Ante conductas inadecuadas, el cuidador responsable deberá explicar las consecuencias de su comportamiento.

d. Todo cuidador sea colaborador, voluntario, personal técnico o administrativo de Casa Esperanza debe manejar ciertas conductas tales como:

- Transmitir confianza asegurarse que los niños, niñas y adolescentes sientan que tienen a alguien cerca que se ocupa de su bienestar.
- Ser empático y tolerante.
- Estar preparado para enfrentarse a situaciones nuevas y adaptarse a ellas.
- Manejar situaciones problemáticas con calma y eficacia.
- Mantener un balance entre firmeza y amabilidad. Cambiar el uso del No.
- Utilizar diálogos y acuerdos.
- Evitar comparaciones entre niños.
- No enviar quejas a los padres. Ante una situación determinada, los padres o tutores del niño deben ser informados y buscar con ellos una solución conjunta

e. Todo cuidador sea colaborador o voluntario de Casa Esperanza enfocará el manejo de situaciones en el modelo de disciplina positiva. Este modelo se enfoca en comprender las conductas de los niños, promoviendo actitudes positivas basado en un trato amable, pero firme, necesario para guiar en forma positiva y efectiva.

f. Todo cuidador, sea colaborador o voluntario de Casa Esperanza debe fomentar en sus espacios, reglas de conductas en aspecto emocional y educativo que tomen en cuenta lo siguiente:

- Mantener la dignidad del niño.
- Empoderar a los niños y niñas, conversar con ellos sobre sus derechos, que conductas resultan aceptables e inaceptables y que pueden hacer si surge un problema.
- Establecer en su aula o espacio de atención, límites claros y sencillos. Deben ser explicados.
- Destacar buenas conductas y logros.
- Permitir al niño ser protagonista de su aprendizaje.
- Promover espacios para el aprendizaje de contenidos.

g. Ante un comportamiento inadecuado o incumplimiento de reglas de conducta, el cuidador o educador responsable del grupo, deberá evitar cualquier tipo de agresión sea verbal o física, insultos o amenazas. Los llamados de atención deben tomar en cuenta lo siguiente:

- Ser claro y conciso, enfocarse solo en la conducta incorrecta.
- Evitar infringir miedo o utilizar el chantaje emocional.
- Mantener en todo momento la calma.
- Ser empático. Ver la situación desde los ojos del niño, e intentar entender porque actuó de esa manera.
- Realizar el llamado de atención cuando ocurre la situación.
- Recordar la edad del niño. Todo llamado de atención debe realizarse en los términos en que el niño pueda entender.

- h. El cuidador o coordinador puede considerar el uso de círculos restaurativos u otras técnicas para solucionar conflictos. En todo momento debe ponerse a conocimiento del padre las acciones del niño o adolescente orientado a buscar soluciones en conjunto.

De identificarse conductas contrarias a lo expuesto en este documento, cualquier tipo de abuso, comportamiento inapropiado o negligencia por parte del cuidador o voluntario se tomarán acciones apropiadas incluida la oportuna denuncia ante autoridades pertinentes.

## **2. Conductas adultas inaceptables en relación con los y las beneficiarios:**

- No se permite a ningún colaborador pasar tiempo en solitario con niños, niñas o adolescentes, situación que se considerará inapropiada.
- No es aceptable el uso de palabras inadecuadas, ofensivas o llamados de atención que atenten contra la dignidad, salud, honra de un beneficiario.
- Ningún cuidador, tutor, voluntario, personal administrativo o técnico debe estar en un espacio cerrado con un beneficiario. Siempre debe existir un mínimo de tres personas.
- Está prohibido que un colaborador o voluntario, lleve niños, niñas o adolescentes a su lugar de residencia, aunque exista consentimiento y autorización del padre o cuidador.
- Está prohibido Intercambiar números de teléfonos o direcciones de redes sociales con los beneficiarios con fines que no sean concernientes al trabajo de la fundación y sin la comunicación previa y aprobación de los demás miembros del equipo técnico.
- Está prohibido comportarse de manera inapropiada o sexualmente provocativa.
- Actuar con la intención de deshonar, humillar, menospreciar o degradar a niños o adolescente; o perpetrar cualquier otra forma de maltrato emocional.
- Maltrato psicológico y emocional.
- Discriminar, propinar un trato diferente o favorecer a ciertos niños y niñas, a expensas de otros / as.
- Demostrar clara negligencia en el cuidado de un niño.

## **3. Empoderemos a los niños:**

La mejor forma de proteger a los niños y niñas es empoderar para que se protejan a sí mismos. Es importante que los cuidadores promuevan lo siguiente:

- Buenas relaciones entre colaboradores, basados en el respeto y valores. Ejemplificar dinámicas sanas en las relaciones humanas es una herramienta para enseñar y empoderar a los niños.

- Todo colaborador debe motivar en el niño la confianza en sí mismo y la autoresponsabilidad.
- Todo colaborador debe respetar la dignidad del niño, adolescente y adultos.
- Todo colaborador debe estar alertas a los actos de abuso y maltrato y estar atentos a las inquietudes y quejas de los niños y niñas.
- Respetar la dignidad de los niños y niñas en los hogares, lugares de trabajo y centros.
- Todo colaborador debe, ante situaciones que afecten a los niños y adolescentes, tomar acciones y subsanarlas.
- Actuar con imparcialidad en asuntos que envuelvan a niños y adulto juntos.

## **B. Selección de personal adecuado para trabajar con niños y adolescentes.**

La contratación “segura” y las comprobaciones previas que se realizan como parte del proceso de contratación son los primeros mecanismos con las que cuenta la organización para limitar el acceso de personas no aptas para el manejo o atención de niños.

Casa Esperanza emprenderá todas las medidas que sean razonables para impedir que los individuos poco idóneos trabajen con niños, niñas y adolescentes. Esto incluye no solo al personal que trabaja directamente con niños, niñas y adolescentes sino también al que tiene acceso a ellos.

Todo el personal contratado, consultores, tiempo parcial, voluntarios deberá participar de capacitaciones sobre Código de Conducta, la política de protección y guías para prevenir prácticas de abuso de Casa Esperanza y acatar su cumplimiento; además de cumplir con los requerimientos adicionales propuestos en este documento y manuales operativos relacionados.

### **1. Proceso de Selección y Contratación.**

#### **a. Contratación Recurso Humano de la organización.**

##### **a.1. Proceso de Selección de Recurso Humano**

- Todas las entrevistas de trabajo, incluso para aquellas plazas laborales dentro del área administrativa, deben contener preguntas que permitan conocer si la persona ha laborado o tenido algún tipo de contacto con organizaciones no gubernamentales vinculadas con niños y adolescentes.
- Las evaluaciones para la contratación de una persona, deben incluir tres referencias satisfactorias de empleadores previos. No son aceptables las recomendaciones de familias o amigos personales.

- Todo aspirante a un cargo en la organización deberá signar una declaración jurada donde indique si han tenido problemas de conducta sexual indebida o de otro tipo; si tienen antecedentes penales ante autoridades gubernamentales por acciones o delitos por contacto con niños, niñas y adolescentes.
- Realizar verificaciones de antecedentes y solicitar record policivo para contratación.
- Exigir al aspirante, antes de la firma del contrato, lectura del código de ética

#### **a.2. Contratación de personal.**

- Toda persona contratada deberá signar su compromiso de cumplir con los lineamientos éticos de la organización. En ellos se incluyen Código de Conducta y Políticas de Protección de niños, niñas y adolescentes.
- Todo contrato de trabajo o servicios profesionales, contará con cláusula sobre protección de explotación, abuso sexual y prácticas violenta en los contratos de empleos.
- En el Reglamento Interno de la organización se señalarán las medidas disciplinarias en caso de acusaciones demostradas de abuso sexual, explotación sexual o prácticas violentas, indistintamente de las acciones legales que la organización emprenda.

#### **a.3. Contratación de asesores y servicios profesionales.**

Deben ceñirse lo estipulado en la Sección Selección de Recurso Humano y Sección de Contratación de Personal.

#### **a.4. Contrataciones para habilitación, mejoras o construcción de infraestructuras.**

Todo profesional contratado para la realización de mejoras o construcción de infraestructuras en Casa Esperanza, deberá cumplir con requerimientos adicionales, como lo son:

- Presentar listado de personal contratado para la realización de la obra y record policivo de toda persona contratada.
- Todo personal subcontratado, deberá portar un carne o identificación mientras se encuentre en las instalaciones de Casa Esperanza. Si se identifica una persona que no cumpla con este requerimiento, se solicitará su inmediato retiro de las instalaciones de Casa Esperanza.
- La realización de las obras deben desarrollarse sin afectar el periodo de atención de los niños y adolescente en la organización.



- La Dirección Ejecutiva o en su defecto, el administrador regional podrá implementar otras acciones que considere necesario para proteger la integridad de los niños y adolescentes, de ser necesario.
- Toda persona contratada deberá signar su compromiso de cumplir con los lineamientos expuestos en el Código de Conducta, Políticas de protección de niños, niñas y adolescentes así como Guías para prevenir prácticas de abuso.

## 2. Voluntarios.

Casa Esperanza desarrolla espacios para fortalecer sus componentes de atención con el apoyo de voluntarios tanto profesionales, como estudiantiles. Los voluntarios serán ubicados en áreas de trabajo de acuerdo a sus capacidades, aptitudes y disponibilidad y a las necesidades del programa en el momento de inicio.

Toda persona interesada en participar como voluntario de la organización debe cumplir con lo siguiente:

- Seguir las reglas, políticas y procedimientos de Casa Esperanza.
- Presentar Ficha de Registro completa
- Atender a los compromisos de agenda y dar notificación adecuada, si le es imposible cumplir con su compromiso.
- Cumplir con las tareas asignadas.
- Respetar la naturaleza confidencial de los asuntos de la institución.
- Mantener un alto nivel de confidencialidad

Casa Esperanza establece periódicamente áreas en donde se requiere el apoyo externo para fortalecer la atención a niños, niñas y adolescentes tales como:

- **Nutrición.** Asesoría y orientación; valoración de peso y talla; apoyo en el diseño de menú de centros de atención, valoración a niños y adolescentes con peso inadecuado; apoyo en diseño e implementación de planes formativos sobre nutrición y alimentación sana.
- **Salud.** Evaluación y seguimiento médico; apoyo en implementación de planes formativos de salud mental, física y reproductiva.
- **Desarrollo Personal.** Apoyo en la implementación de planes de desarrollo personal aprobados por la organización.
- **Programa de Familia.** Apoyo en la implementación de planes de capacitación sobre crianza positiva persona aprobados por la organización.
- **Educación.** Tutorías en materias básicas y científicas, donde se identifique necesidad del niño o adolescente.

Acciones diversas orientadas al niño o adolescente, no previstas en este documento, deben ser validadas por la Dirección Ejecutiva.

Los procesos de selección, atención al niño, capacitación del voluntario serán regulados por el Código de Conducta de Casa Esperanza y Manual de Voluntariado de la organización.

### **C. Evaluación de riesgos en la protección de la infancia en actividades y viajes con niños, niñas y adolescentes.**

Debe realizarse una evaluación de riesgos antes de los eventos extraordinarios, como celebraciones, torneos deportivos entre otros. Debe considerarse los riesgos potenciales en el traslado, dinámica y horario de la actividad, área de residencia de los participantes. Si se identifica algún posible riesgo, deberán establecerse medidas que permitan disminuir, al máximo, el peligro potencial. De no existir mecanismos para disminuir al mínimo o eliminar el riesgo, se realizará ajuste o modificación de la actividad.

Deberá recopilarse información básica como el consentimiento de los padres y de los propios niños, autorización médica y datos de contacto en caso de emergencias.

Esta información deberá permanecer accesible durante todo el evento por si fuera necesario recurrir a ella.

### **D. Capacitación.**

El plan de capacitación sobre la política institucional de protección para el personal existente y otro personal vinculado, se implementará anualmente tomando en cuenta ajustes o modificaciones en los procesos, manteniendo siempre el enfoque de derechos.

EL plan de sensibilización y capacitación sobre la política institucional sobre protección infantil y código de conducta se hará también como el personal nuevo y voluntario a medida que ingrese la organización.

### **E. Protección de Datos e imagen del niño, niña o adolescente.**

Casa Esperanza cuenta con procedimientos de seguridad que rigen el uso de las imágenes de niños, niñas y adolescentes y que deben emplearse en todas las situaciones. Estas pautas son de aplicación para todas las personas que tengan acceso a las imágenes o utilicen equipos fotográficos, incluyendo a niños, padres o cuidadores, visitantes, contratistas y voluntarios, y están detalladas en el Manual de Protección de Datos de Casa Esperanza.

#### **1. Uso de imágenes de niños.**

##### **a. Foto con patrocinadores.**

Se han definido parámetros para la selección de aquellos niños y niñas quienes, previa autorización de uso de imagen de sus padres o tutores, pueden participar en las fotos de entrega de reconocimiento a donantes o actividades especiales con aliados.

Tanto el personal, como los beneficiarios que los acompañen a estas actividades, deben cumplir con los siguientes criterios:

**b. Participación del niño.**

Que el niño y/o niña luzca aseado, tenga un atuendo apropiado (pantalones o faldas de longitud prudente y zapatos cerrados). Lo más práctico es que utilicen el pantalón o falda de su uniforme escolar con la camiseta polo amarilla de Casa Esperanza.

Si el niño presenta una condición de salud física o mental; molestia o incomodidad de exponerse ante externos o presenta un comportamiento agresivo o depresivo; es responsabilidad de la Coordinación señalar la situación ante la Dirección de Comunicación y evitar la exposición del beneficiario en este tipo de actividad. Se entiende con esto, que ningún niño debe ser obligado a participar de actividad donde se sienta expuesto ante terceros.

**c. Aprobación de PMR.**

Para que un niño, niña o adolescente participe de una toma de fotos o filmación que será utilizada externamente, tanto en publicaciones en medios de comunicación de cualquier tipo (diarios, revistas, televisión, radio e internet), o en páginas web o facebook de donantes, debe constar formulario de autorización de uso de imagen debidamente signada por el padre, madre o tutor responsable a fin de no poner en riesgo la privacidad e intimidad del participante ni la de sus padres y/o familiares.

**El original del formulario reposará en un expediente del participante y el Departamento de Comunicación que solicite la toma de foto deberá mantener una copia.**

**d. Campañas especiales de sensibilización.**

Casa Esperanza realiza periódicamente campañas de sensibilización en cuanto a la prevención del trabajo infantil y otras formas de explotación orientadas a la promoción y protección de los derechos de los niños y adolescentes. Es viable la participación de niños y adolescentes beneficiarios del programa. Para ello se requiere formulario de autorización de uso de imagen signada por el padre, madre o tutor responsable. En esta debe indicarse una breve descriptiva de la campaña.

**e. Fotos con beneficiarios sin aprobación de PMR.**

En el caso de niños, niñas y/o adolescentes que no cuenten con dicho permiso, sus rostros no podrán aparecer en ningún medio o red social. Se permite el uso de imágenes de espalda o en toma generales de estos beneficiarios.

Este acápite se encuentra debidamente regulado en el Manual de Protección de Datos de Casa Esperanza.

#### IV. Denuncias y respuestas.

De acuerdo con esta política, Casa Esperanza tiene el deber de garantizar una respuesta adecuada ante las sospechas o situaciones reales de abuso o daño tanto dentro como fuera de la organización. De este modo se promoverán el interés superior del niño, se impedirá que se produzcan situaciones similares en el futuro y se garantizará una adecuada actuación judicial en relación con los delitos que puedan haberse cometido.

Todas las dudas y denuncias se tratarán con la mayor seriedad, independientemente de la identidad del supuesto autor material o de las víctimas.

No es responsabilidad de equipo determinar si ocurrió o no el supuesto abuso o maltrato infantil. Sin embargo, todo el personal tiene la obligación de informar de cualquier duda o motivo de preocupación, aun en el caso de que sean sospechas vagas o una mera intuición de que algo no está bien.

Ningún miembro del personal puede acceder a mantener en secreto como confidencia personal la información relativa a sospechas o casos reales de abusos o maltrato.

Con el propósito de cumplir con los lineamientos contenidos en las Guías para prevenir prácticas abusivas que establece la organización, se han establecido una serie de directrices que garantizan la protección de aquellas personas que desde la organización o fuera de ella, denuncien algún tipo de conducta que contravenga los lineamientos contenidos en ellos, o que testifiquen en investigaciones.

En el marco de las investigaciones internas que realice la organización, los denunciantes y testigos, tienen derecho a que se reserve su identidad y a no ser objeto de represalias como consecuencia de las denuncias o el testimonio ofrecido, e incluso de ser necesario a que se les brinde protección y seguridad a su integridad física y mental.

##### A. Canales para presentación de denuncia:

- Se establecerán canales para atender denuncias los cuales deberán garantizar la protección de la identidad de los denunciantes y el proceso de investigación.
- **Confidencialidad:** Se observará y garantizará confidencialidad a la información proporcionada por denunciantes y testigos, así como a todos los procesos de investigación que se inicien como consecuencia de la formulación de una denuncia.

##### B. Medidas de protección a la identidad de los denunciantes:

1. **Designación de Código:** Presentada la denuncia, se procederá a otorgar al denunciante o testigo, como medida de protección, la reserva de su identidad a través de la asignación de un código de identificación de carácter confidencial, que solo conocerá la persona designada por la organización quien se encargará de la investigación. Se levantará un expediente con el código designado el cual reposará en gabinete especial designado para esto efectos.

2. **Prohibición de amenazas contra denunciantes o testigos en el marco de una investigación:** Se prohíbe cualquier acto o amenaza en detrimento directo o indirecto de quien denuncia o quien sirve de testigo durante un proceso de investigación. Se prohíbe el acoso, discriminación, intimidación, degradación, suspensión, despido o terminación contractual.
3. **Responsabilidad de denunciar:** Promover en el equipo, como parte de sus deberes, denuncia ante sospecha de conductas contrarias a las disposiciones establecidas en las Guías para prevenir prácticas de abuso, explotación sexual, actos de violencia física o mental.

#### C. Presentación de denuncias:

1. **Correo electrónico.** [denuncias@casaesperanza.org.pa](mailto:denuncias@casaesperanza.org.pa) Este canal es de carácter confidencial y es administrado por la persona designada para tal efecto, Director Ejecutivo o Comité Legal de Casa Esperanza, quien tramitará la denuncia de manera inmediata.
2. **Denuncia presencial.** Beneficiario, padre de familia, miembro del equipo de Casa Esperanza u otro que tenga conocimiento o duda de una posible práctica que violente sexualmente a un niño o adolescente puede presentar denuncia de manera presencial.
3. **Si la denuncia la presenta niño o padre beneficiario.** Persona responsable de recibir la denuncia es el coordinador del programa, de ser posible, en compañía del director de la zona si el denunciante así lo permite. Si el afectado (niño o adolescente) presenta la denuncia a un educador o miembro del equipo, éste debe informar al coordinador del programa para iniciar las acciones correspondientes.
4. **Sospecha de posible abuso del beneficiario, ante alerta o señales:** Es posible que el educador o coordinador del programa identifique señales de alerta en el niño o adolescente beneficiario.
5. **Información básica que debe reunir la denuncia.** Toda denuncia debe reunir información mínima para iniciar su proceso de investigación:
  - Identificación de la presunta persona violentada, de la presunta persona agresora y de la persona denunciante, en caso de que no sea la misma que la víctima.
  - Fecha (en que se generó la situación. Puede ser una estimación)
  - Señalar la posible acción que pudo afectar al niño o adolescente
  - Identificación de posibles testigos. ( si se cuenta con esta información)
6. **Remisión al Comité Investigador.** Conformado por Dirección Ejecutiva, abogado de la organización designado para tal efecto; director de zona y coordinador del programa donde se origina denuncia.

#### D. Fase Investigativa.

Una vez presentada la denuncia se inicia la fase de investigación que debe ser realizada por el director de la zona (director de programa), bajo la supervisión del director ejecutivo o abogado de la organización designado.

El director de zona abre el proceso de investigación, y determinará la ruta de acción a seguir en este proceso, bajo la asesoría del director ejecutivo o abogado designado. Las acciones sugeridas en esta fase se detallan en las Guías para prevenir prácticas de abuso de Casa Esperanza.

1. **Levantar reporte de la situación.** Una vez recopilada la información, el director de zona debe realizar reporte que recoja la información obtenida.
2. **9 Reporte se remite a la Dirección Ejecutiva.** Una vez remitido el reporte a la Dirección Ejecutiva, se derivará el caso ante las autoridades, conforme lo previsto en las Guías para evitar prácticas de abuso de Casa Esperanza.

**Importante.** La transmisión y diseminación de rumores sin fundamento no serán consideradas actividades protegidas en el marco de las directrices para protección a denunciantes y testigos. Preparar un reporte y proveer información que es intencionalmente falsa o que sea de mala fe, constituye una falta disciplinaria grave que podrá conllevar a una investigación y sanciones previstas en el Reglamento Interno de la organización.

#### E. Medidas disciplinarias.

1. Cualquier colaborador involucrado en actos considerados abusivos violentos o negligentes en su mandato de ofrecer protección integral a los niños, niñas y adolescentes del programa, estará sujeto a medidas disciplinarias o incluso destitución en caso de gravedad o acciones reiterativas.
2. Casa Esperanza, previa valoración del reporte presentado, podrá presentar a su consideración acciones civiles o penales contra las personas involucradas en casos de violencia, abuso o negligencia en el desempeño de sus funciones.
3. Toda acción disciplinaria se realizará en apego al código de conducta, reglamento interno, o en su defecto, Código de Trabajo de la República de Panamá.
4. Todo colaborador que, siendo conocedor de una situación de violencia, abuso o negligencia que esté experimentando un niño o adolescente participante del programa, debe presentar denuncia inmediata conforme lo previsto en este documento. De no hacerlo, estará sujeto a medidas disciplinarias por omisión o incluso destitución según sea el caso.
5. Cualquier colaborador que denuncie, a sabiendas de que la misma es falsa o infundada, estará sujeto a medidas disciplinarias.
6. El director de Zona tendrá la responsabilidad de evaluar los procesos y procedimientos que considere pertinentes para garantizar la integridad y protección de los beneficiarios del programa.

#### Confidencialidad:

*La información suministrada en este documento es de carácter confidencial. Se prohíbe la transferencia parcial o total del documento sin autorización expresa de la Dirección Ejecutiva. El incumplimiento de esta cláusula motivará sanciones administrativas prevista en el Reglamento Interno.*