Procedimiento Operativo Estándar (POE) Salvaguardia de las violaciones experimentadas por los clientes del IRC

País/Nombre de oficina

Este texto introductorio y cualquier otro texto escrito en cursiva se ha insertado para el aprendizaje del programa de país o ciudad en la creación de este SOP. El texto en cursiva también puede indicar que el programa de un país necesita rellenar información.

Esta plantilla ha sido diseñada como guía para la programación de un país o ciudad en el desarrollo de un POE localizado y contextualizado que funcionará para los clientes en sus contextos operativos. El Marco de Gestión adjunto le brindará ayuda adicional en el desarrollo de dicho material.

Al crear el POE, se recomienda tener en cuenta lo siguiente:

- *Redacte el POE con suficiente detalle con el fin de que cualquier persona con acceso al documento pueda utilizarlo. Un error común a la hora de elaborar este tipo de documentos es que se redactan sin tener en cuenta la fluctuación del personal o el cambio de las funciones del empleado;*
- *El idioma también es importante, por lo que las oficinas locales deben considerar si el POE debe traducirse para su uso en algunos contextos operativos;*

Este POE establece las medidas de prevención, notificación y respuesta que deben tomarse para salvaguardar las violaciones que puedan experimentar los clientes del IRC en *nombre del país*. Este POE establece asimismo plazos para la actualización del mismo. Dicho documento se puede compartir con los socios del IRC. *Se recomienda que un plan de acción acompañe el POE en las primeras etapas de su desarrollo.*

PREVENCIÓN Y PREPARACIÓN

<u>Plan de Comunicaciones</u>

Nuestros líderes del equipo de protección lo forman *nombres y datos de contacto*.

El contenido de este POE, así como los protocolos de comportamiento del IRC cuando se trabaja con clientes, se comunica a los clientes de la siguiente manera:

- *Enumere los métodos de comunicación, por ejemplo a través de reuniones de grupos de debates, carteles, videos, anuncios de radio u otros métodos creativos*

Se han tomado las siguientes medidas específicamente para facilitar la comunicación con personas con un nivel de alfabetización bajo, como por ejemplo niños/as:

- *Enumere las medidas adoptadas para abordar el bajo nivel de alfabetización, como el uso de dibujos animados o gráficos*

Comunicamos dicha información a nuestro personal y clientes:

- *Enumere con qué frecuencia se realizan estas comunicaciones, por ejemplo, al comienzo de todas las distribuciones o de todas las reuniones del personal, mediante visibilidad constante a través de carteles, o en debates trimestrales de grupos de discusión*

Plan de Capacitación

La capacitación en materia de salvaguardia es esencial y se ofrece al siguiente tipo de personal y asociados que trabajan con el IRC:

- *Enumere las personas a las que se ofrecen cursos de capacitación, incluidos el personal, los trabajadores de incentivos, los proveedores, etc.*

Estas capacitaciones se ofrecieron por última vez a través de la siguiente metodología:

- *Por ejemplo, un consultor contratado para proporcionar materiales de capacitación del IRC, capacitación en CdC impartida por un personal técnico o el director de salvaguardia en una visita de campo*

La última fecha en que se ofrecieron capacitaciones en materia de salvaguardia fue *insertar fecha*. Es nuestra intención que se organicen capacitaciones *sugerir dos veces para CRRD, una vez para RAI* al año, ya que se ha identificado que hay *por ejemplo, un alto índice de rotación o estabilidad en la composición del personal* en nuestra ubicación.

Actualmente, la financiación para estas capacitaciones proviene de las siguientes fuentes:

- *Por ejemplo, fondos sin restricciones, líneas de creación de desarrollo de capacidades en solicitudes de subvención*

NOTIFICACIÓN

Los clientes pueden denunciar de la siguiente manera:

- *Enumere los tipos de formas en que los clientes pueden denunciar, por ejemplo, buzones de quejas, líneas directas, números de WhatsApp, a través del personal técnico o del programa*

Nuestros mecanismos de presentación de denuncia actualmente se encuentran disponibles en los siguientes idiomas:

- *Enumere los idiomas en los que se encuentra disponibles los mecanismos de presentación de denuncias*

Los materiales de comunicación sobre cómo los clientes pueden denunciar se comparten de las siguientes maneras:

- *Enumere las formas en las que se comunica con los clientes acerca de los métodos de presentación de denuncias, por ejemplo, utilizando carteles, diciéndoles a los clientes directamente durante actividades programáticas, anuncios de radio*

Los mecanismos de presentación de denuncias se supervisan cada *trimestre recomendado* para garantizar que sigan siendo aptos para cumplir con las necesidades de nuestra población de clientes. Esto se lleva a cabo mediante:

- Enumere las formas en que verifica el sistema, por ejemplo, *a través de un equipo de seguimiento y evaluación para una inspección aleatoria con los clientes, discusiones de grupos o sesiones de retroalimentación, número de prueba para la línea directa*

ELEVACIÓN DE LA DENUNCIA Y PROCESO DE INVESTIGACIÓN

Se ha impartido capacitación al personal con los siguientes perfiles sobre la forma de recibir y elevar en condiciones de seguridad una denuncia de violación de salvaguardia:

- *Enumere el tipo de personal que ha recibido capacitación sobre la forma de recibir y elevar una denuncia en condiciones de seguridad, por ejemplo todo el personal (recomendado), los voluntarios, los jefes de seguridad, el personal de protección de menores, empleados del programa de WPE*

Los materiales de comunicación sobre cómo elevar las denuncias recibidas o las inquietudes que uno pueda tener, incluida la información sobre los informes centrados en el sobreviviente, los informes obligatorios para los niños/as o las inquietudes sobre las violaciones de la salvaguardia infantil, se comparten de las siguientes maneras:

- *Enumere las formas en que se comunica con el personal acerca de los métodos de denuncia, que pueden incluir materiales de la campaña Raise Concerns. Cuando sea relevante, asegúrese de que los números de teléfono locales estén en la lista de la línea directa de ética o de los miembros del personal local relevantes*

Cuando el IRC recibe informes sobre otra organización en nuestro contexto operativo, remitimos la denuncia*por ejemplo, a través de una derivación al órgano jurídico apropiado, la organización en cuestión, o mediante un grupo o sistema de coordinación*. También ofrecemos remitir al individuo a través de las vías de servicios de apoyo que se detallan a continuación.

Cuando se reciben las denuncias a nivel local, procedemos de la siguiente manera:

- *Enumere las acciones que se toman, incluido quién es o necesita ser informado específicamente, y cómo se almacenan y comparten localmente los detalles de identificación de las denuncias*
- *Enumere las acciones que se toman para garantizar que los denunciantes, ya sean terceros o sobrevivientes, sean adecuadamente asesorados (adultos) e informados (niños) sobre las acciones que se están tomando y que sean derivados a los servicios de respuesta apropiados, preferiblemente a través del programa de WPE del IRC o protección infantil. Enumere las posibles acciones que se pueden tomar en el contexto local, en el que se incluye la posibilidad del traslado de la persona a otra ubicación para reducir el riesgo de represalias*
- *Enumere las acciones que normalmente se toman para informar a los presuntos autores, incluida la posibilidad de imponer una licencia administrativa o trasladarse a otra ubicación*

En este contexto, deben tenerse en cuenta las siguientes leyes o preocupaciones locales:

- *Enumere aquí las leyes locales, como la notificación obligatoria de violaciones de salvaguardia, los formularios necesarios para que los incidentes se remitan a los tribunales o para que se brinde atención médica, así como las leyes laborales que pueden afectar nuestra capacidad para tomar medidas disciplinarias*

- *Enumere aquí las actitudes o enfoques locales hacia los sobrevivientes, desglosados por edad, género, religión y otras cuestiones de carácter interseccional, que pueden afectar la seguridad o protección de las personas que se presentan*

RESPUESTA Y SERVICIOS DE APOYO

Para el CRRD

Hemos realizado un servicio de cartografía rápida utilizando una plantilla estándar en *inserte fecha* y un plan para actualizar cada 6 meses, a menos que se haya planteado que un servicio específico ya no está disponible o que ya no proporciona la calidad de la atención que requiere el IRC, incluidos los servicios de salud, violencia de género y protección infantil dentro de las 2 horas de la ubicación del proyecto que se evalúan para satisfacer adecuadamente las necesidades de los sobrevivientes. La cartografía se encuentra disponible en el siguiente *enlace en una carpeta pegada a continuación.*

Hemos identificado a empleados de casos externos de WPE, protección infantil o casos que serán nombrados dentro de las 24 horas posteriores a la recepción de un incidente de salvaguardia y que se encuentren en el mismo lugar o más cerca. Los empleados identificados son *inserte los nombres y cargos de los empleados o del proveedor de servicios externos.* Los asistentes sociales recibieron capacitación por última vez sobre el POE y de cómo garantizar que se cumpla la respuesta mínima de los servicios en *insertar fecha*.

Contamos con servicios seguros de salud y psicosociales a través de *inserte la lista de servicios por ubicación y si estos son programas IRC o proveedores de servicios externos*.

Cuando no tengamos programas existentes y los proveedores de servicios externos no estén disponibles o se requieran (por ejemplo, debido a la distancia al servicio o la falta de prestación de servicios de calidad), tenemos el siguiente plan. *Enumere el plan y el presupuesto para desarrollar la respuesta en el país u otra capacidad de respuesta (por ejemplo, traer asistentes sociales capacitados, fondos para transportar a los sobrevivientes) o la inversión en capacitación y el suministros para el fortalecimiento de la capacidad externa.* El plan detallado y el presupuesto se encuentra disponible en el siguiente *enlace en la carpeta pegada a continuación.*

Para el RAI

Nuestro itinerario de derivación se puede encontrar *en el siguiente enlace en una carpeta o pegado a continuación*. Establece los detalles sobre el hospital disponible más cercano, *el centro local de crisis por violación, línea directa o paternidad planificada* y otros servicios disponibles localmente. Los servicios locales están disponibles en *enumere los idiomas en los se pueden proporcionar servicios*. Cuando nuestros clientes requieren servicios en otro idioma, *plan detallado para acceder a los servicios de traducción para el cliente*.

En nuestra ciudad, debemos cumplir las siguientes normativas de gestión de informes: *pegue debajo las normas de informes y detalle cómo se cumplirán estas normativas de gestión de informes.*

Este itinerario de derivación se comparte con el personal a través de *carteles colocados en la oficina, recordatorios breves mensuales en todas las reuniones del personal u otros métodos*.

El itinerario de derivación se actualiza cada 6 meses, a menos que se haya planteado que un servicio específico ya no está disponible o que ya no brinda la calidad de la atención que IRC requiere.

APRENDIZAJE Y PROCESO DE REFLEXIÓN

Después de que se hayan investigado todas las violaciones de salvaguardia informadas y se haya cerrado el caso, se implementará el siguiente proceso de aprendizaje:

- *Enumere las acciones que se adoptarán, por ejemplo, la implementación de las recomendaciones del equipo de investigación o el personal técnico de protección,*

Este POE se actualizará en el *trimestre sugerido*, en el próximo *inserte el mes*.