



UNHCR
The UN Refugee Agency

Política sobre el enfoque centrado en la víctima en la respuesta del ACNUR a las conductas sexuales indebidas

Explotación y abusos sexuales y acoso sexual

UNHCR/HCP/2020/04

Política sobre el enfoque centrado en la víctima en la respuesta del ACNUR a la conductas sexuales indebidas

Explotación y abusos sexuales y acoso sexual

ÍNDICE

I. Finalidad	3
II. Ámbito	3
III. Fundamentación	4
IV. Definición.....	6
V. Principios clave	6
VI. Entidades del ACNUR involucradas en la operacionalización del enfoque centrado en la víctima	9
VII. Monitoreo y cumplimiento.....	10
VIII. Fechas.....	10
IX. Contacto	10
X. Historia.....	10

Aprobada por: Filippo Grandi,
Alto Comisionado de las Naciones Unidas
para los Refugiados

Contacto: Coordinador/a Sénior (EAS/AS)

Fecha de entrada en vigor: 1 de diciembre de 2020

Fecha de revisión: 1 de diciembre de 2025

Este y otros materiales oficiales de orientación del ACNUR están disponibles en la página de políticas y orientaciones de intranet del ACNUR.

I.

FINALIDAD

1. Esta política (i) aclara lo que se entiende en el ACNUR cuando se hace referencia a un enfoque centrado en las víctimas, (ii) confirma el compromiso de la organización de aplicar un enfoque centrado en las víctimas en todos los (presuntos) casos de conductas sexuales indebidas (explotación y abusos sexuales y acoso sexual) y (iii) detalla qué entidades están involucradas y son responsables de operacionalizar un enfoque centrado en las víctimas en su trabajo sobre la conducta sexual indebida.

II.

ÁMBITO

2. Esta política es vinculante para las entidades del ACNUR ([ver párr. 12](#)) y el personal¹ responsable de responder frente a las conductas sexuales indebidas. La política beneficia a las personas de interés del ACNUR que son víctimas de explotación y abusos sexuales (EAS) y al personal del ACNUR que es víctima de acoso sexual (AS).
3. El cumplimiento de esta Política es obligatorio.

¹ Para los efectos de esta política, el término personal abarca a los miembros del staff de ACNUR, su personal afiliado, pasantes, así como a otros miembros del staff de la ONU cedido de otras agencias o en préstamo con el ACNUR de alguna organización cedente que aplique el régimen común de sueldos y prestaciones de las Naciones Unidas (régimen común de la ONU), sujeto a las disposiciones del *Acuerdo Interinstitucional sobre el Traslado, la Adscripción o el Préstamo de Personal entre las Organizaciones que aplican el Régimen Común de Sueldos y Prestaciones de las Naciones Unidas*.



FUNDAMENTACIÓN

4. La explotación y el abuso sexuales representan una grave violación de la confianza y del derecho a la protección, la seguridad y la dignidad de los demás, que a menudo son personas de interés del ACNUR. El acoso sexual socava el derecho del personal a estar seguro y ser tratado con dignidad y respeto en el lugar de trabajo y en relación con el trabajo.
5. Las Naciones Unidas y el ACNUR están comprometidos a tomar todas las medidas necesarias para prevenir las conductas sexuales indebidas. Dentro de estos esfuerzos, las Naciones Unidas y el ACNUR están comprometidos² a poner la protección, los derechos y la dignidad de las víctimas³ al frente de todos los esfuerzos para prevenir y responder a la explotación y los abusos sexuales, asegurando que se escuchen las voces de las víctimas. De manera similar, en el contexto de la prevención y respuesta al acoso sexual, las personas líderes de las organizaciones del Sistema de las Naciones Unidas han expresado un firme compromiso para fortalecer los esfuerzos de prevención y respuesta centrados en las víctimas.⁴ En el contexto de este reconocimiento de que las voces de las víctimas deben guiar los sistemas y esfuerzos de prevención y respuesta, diferentes entidades de la ONU están tomando medidas para implementar un enfoque centrado en las víctimas para la prevención y respuesta de las conductas sexuales indebidas.
6. A través de robustos sistemas internos, el ACNUR se esfuerza por brindar una respuesta diligente, apropiada y delicada a todos los incidentes de conducta sexual indebida, colocando a las víctimas en el centro de las acciones de la organización.

² Ver por ej. el informe del año 2017 del Secretario General, *Medidas especiales de protección contra la explotación y los abusos sexuales: un nuevo enfoque*, <https://undocs.org/es/A/71/818>. Como ejemplo del compromiso del ACNUR para erradicar las conductas sexuales indebidas, consulte la [Estrategia y Plan de Acción para abordar la explotación y los abusos sexuales y el acoso sexual 2020-2022](#), la [reseña de 2018](#) y la [reseña de 2019](#) (disponibles en inglés), así como los proyectos alentadores en curso en el contexto de [prioridades e iniciativas](#) del Alto Comisionado como campeón IASC en la protección contra la explotación y los abusos sexuales (EAS) y el acoso sexual (AS).

³ De acuerdo con el enfoque más amplio aceptado actualmente por la ONU, estamos usando el término 'víctima' en esta política, aunque reconocemos que el término sobreviviente también puede ser apropiado y se prefiere en ciertos contextos (por ejemplo en el contexto de respuesta a la violencia de género). Como ejemplo del uso que hace la ONU del término víctima, ver por ej. <https://www.un.org/preventing-sexual-exploitation-and-abuse/es/content/defensora-de-los-derechos-de-las-v%C3%ADctimas>.

⁴ Ver por ejemplo el Resumen Ejecutivo del [Informe de Progreso](#) (disponible en inglés), *Equipo de tareas de la Junta de los Jefes Ejecutivos para la Coordinación (CEB) sobre el acoso sexual en las organizaciones del sistema de las Naciones Unidas*, octubre de 2018.

7. Hay muchas razones por las cuales se requiere, además de un enfoque organizacional coherente, un apoyo especializado y adaptado para las víctimas de conducta sexual indebida, que incluyen:
- a) Se sabe que la conducta sexual indebida conduce a altos niveles de estigma social y marginación, lo que es menos pronunciado para otras formas de conducta indebida. Además, las ideas sancionadas por la sociedad y la cultura sobre el género y el sexo pueden exacerbar los riesgos que enfrentan las víctimas, incluidos los riesgos de seguridad.⁵ Estos podrían incluir, por ejemplo, los llamados “delitos relacionados con el honor”, cargos penales específicos o castigos.
 - b) Se sabe que la conducta sexual indebida conduce a resultados de salud más adversos, a menudo relacionados con la salud mental, incluidos los efectos desencadenantes de experiencias traumáticas previas.⁶
 - c) Es menos probable que las víctimas de las conductas sexuales indebidas hablen de sus experiencias que las víctimas de otros tipos de conductas indebidas, en vista de los sentimientos de vergüenza y culpa asociados con el elemento sexual del acoso, la explotación y/o el abuso. Esto significa que estas personas por lo general tienen menos apoyo familiar o comunitario y están más aisladas que las víctimas de otros tipos de conducta indebida, quienes a menudo pueden hablar más abiertamente sobre sus experiencias.⁷
 - d) Los perpetradores de conductas sexuales indebidas generalmente actúan sobre personas vulnerables. Además de luchar con preguntas de “por qué yo” y culparse a sí misma, la víctima también puede enfrentar problemas de credibilidad; los perpetradores suelen elegir víctimas que están aisladas o son vulnerables por otras razones, porque es más probable que se las descarte como no creíbles.⁸

⁵ Ver por ejemplo: Sable M.R., Danis F., Mauzy D.L., and Gallagher S. K., Barriers to Reporting Sexual Assault for Women and Men: Perspectives of College Students. *Journal of American College Health*, 2006, *Journal of American College Health*, 55:3, 157-162, y: Deitz M.F., Williams S.L., Rife S.C., Cantrell P., Examining cultural, social, and self-related aspects of stigma in relation to sexual assault and trauma symptoms. *Violence Against Women*, 2015; Volumen 21, edición 5, 598-615.

⁶ Ver por ejemplo: Thurston R.C., Chang Y., Matthews K.A., von Känel R., Koenen K., Association of Sexual Harassment and Sexual Assault With Midlife Women’s Mental and Physical Health, *JAMA Intern Med.*, 2019, 179(1): 48–53, y: Smith C.P. and Freyd J.J., Dangerous Safe Havens: Institutional Betrayal Exacerbates Sexual Trauma, *Journal of Traumatic Stress*, 2013, Volumen 26, edición 1, 119-124.

⁷ Ver por ejemplo: Dhakal G., Women’s Experience of Sexual Harassment in Carpet Factories, *Journal of Nepal Health Research Council*, 2009, Oct 7(15), 98-102, y: Sable M.R., Danis F., Mauzy D.L., y Gallagher S. K., Barriers to Reporting Sexual Assault for Women and Men: Perspectives of College Students. *Journal of American College Health*, 2006, *Journal of American College Health*, 55:3, 157-162.

⁸ Ver por ejemplo: Martin L., Personality characteristics that increase vulnerability to sexual harassment among U.S. Army soldiers, *Mil Med.*, 2000, 165(10): 709-13. y: Maker A.H., Kimmelmeier M., Peterson C., Child sexual abuse, peer sexual abuse, and sexual assault in adulthood: a multi-risk model of revictimization, *Journal of Traumatic Stress*, 2001, Volumen 14, edición 2, 351-368.

IV. DEFINICIÓN

8. Un enfoque centrado en las víctimas se define de diferentes maneras por diferentes actores en diferentes contextos, algunos enfatizando un enfoque basado en los derechos y otros más enfocados en las necesidades de las víctimas y las obligaciones organizacionales hacia las víctimas.
9. El ACNUR utiliza la siguiente definición:

“ En el contexto de la explotación y los abusos sexuales y el acoso sexual, un enfoque centrado en la víctima es una forma de relacionarse con la(s) víctima(s) que da prioridad a escuchar a la(s) víctima(s), evita la retraumatización y se centra sistemáticamente en su seguridad, derechos, bienestar, necesidades y decisiones expresadas, devolviendo así tanto control como sea posible⁹ a la(s) víctima(s) y asegurando la prestación de los servicios de manera empática y sensible, y el acompañamiento sin prejuicios.”

⁹ Con respecto al significado y alcance de la frase “según sea factible”, véase el [párrafo 11.e](#) y la [nota al pie 14](#).

¹⁰ [Ver párrafo 12](#).

¹¹ Estos principios se inspiran del [Protocolo de las Naciones Unidas sobre la prestación de asistencia a las víctimas de la explotación y los abusos sexuales](#), 2020, así como de los “elementos principales” del enfoque centrado en la víctima tal y como se describe en: ONU Mujeres, [¿Qué medidas se deben adoptar? Promover el cambio cultural para acabar con el acoso sexual](#), 2019.

V. PRINCIPIOS CLAVE

10. Al relacionarse con una víctima de conducta sexual indebida, se espera que el personal de las entidades del ACNUR involucradas en la respuesta frente a las conductas sexuales indebidas¹⁰ esté debidamente capacitado y respete los principios clave¹¹ de un enfoque centrado en la víctima, en estrecha coordinación con otras entidades involucradas. Las entidades deben incorporar la forma en cómo garantizarán el respeto de los principios de un enfoque centrado en la víctima, que se articula a continuación, en los procedimientos operativos estándar (SOP, por sus siglas en inglés) u otra orientación interna.
11. En ACNUR, los siguientes son los principios clave de un enfoque centrado en las víctimas:
- a) **Bienestar, protección y seguridad ante todo:** la asistencia que se brinda a las víctimas se adhiere al principio de “no hacer daño” y se brinda de una manera que busca defender sus derechos, dignidad y bienestar. Esto puede implicar la implementación de medidas de seguridad para proteger contra represalias, revictimización y retraumatización.

- b) Se brinda **asistencia y apoyo**¹² a las víctimas de explotación y abusos sexuales o acoso sexual, independientemente de si la víctima inicia o coopera con una investigación o cualquier otro procedimiento de responsabilidad o resolución. El acompañamiento para las víctimas de acoso sexual se ofrece a través de un modelo de *exclusión voluntaria*.¹³
- c) **No discriminación:** en el contexto de esta Política, no discriminación significa que cada víctima, independientemente de su etnia, color de piel, orientación sexual, identidad de género, idioma, religión, opinión política o de otro tipo, origen nacional o social, propiedad, nacimiento, salud u otro estatus, o cualquier otra característica, tiene derecho a la respuesta más adecuada de acuerdo con la definición de un enfoque centrado en la víctima.
- d) **Un enfoque integral y exhaustivo (end-to-end):** un enfoque centrado en las víctimas y los principios clave de un enfoque centrado en la víctima se aplican en toda participación con las víctimas, en toda la organización, desde el momento en que el ACNUR tiene conocimiento de un testimonio, informe, incidente o situación

de una conducta sexual indebida. Cuando el ACNUR esté brindando servicios a una víctima después de una revelación de conducta sexual indebida, el ACNUR continuará brindando estos servicios siempre que sea apropiado y factible de acuerdo con su mandato y políticas. Dependiendo de las circunstancias específicas, los servicios se pueden proporcionar más allá de la conclusión de un proceso de investigación o disciplinario.

- e) **Otorgar (devolver) un cierto control, en la medida de lo posible:** la víctima tiene tanto control como sea posible sobre el intercambio de su información de identificación personal y sobre cualquier acción en el contexto de la asistencia, apoyo, procesos y procedimientos. En circunstancias limitadas,¹⁴ las entidades del ACNUR podrían tener que tomar medidas que la víctima no ha solicitado, con las cuales no está de acuerdo o que no cumplen con las expectativas de la víctima. Cuando esto ocurre, las razones del procedimiento a seguir se explican a la víctima de la manera más clara y pronta posible.

¹² En el contexto de la explotación y abusos sexuales (EAS), dicha asistencia suele cubrir, según el entorno operacional, las áreas de seguridad, apoyo médico, psicosocial, material y legal. En el contexto de acoso sexual (AS), la asistencia y el apoyo disponibles para el personal del ACNUR incluyen los servicios ofrecidos por todas las entidades enumeradas en el [párrafo 12](#).

¹³ En un modelo de exclusión voluntaria u optativa (opt-out), los servicios están disponibles automáticamente para todos los usuarios potenciales, al tiempo que se les informa de su derecho a optar por no recibir los servicios y se les ofrece un método claro para optar por no participar.

¹⁴ Las entidades del ACNUR solo tomarán acciones o pasos que la víctima no haya solicitado o con los que no esté de acuerdo cuando (a) estos pasos o acciones estén de acuerdo con la política u orientación obligatoria, o cuando (b) el paso o acción sea necesario para abordar una situación que ponga en grave peligro la vida o la seguridad inmediata de la víctima o de otras personas.

- f) **Confidencialidad y consentimiento informado:** el significado y el ámbito de estos conceptos se aclaran a la víctima en el contexto de los procesos o acciones pertinentes lo antes posible a lo largo de todos los pasos del proceso y preferiblemente antes de que la víctima comparta detalles.
- g) **Pregunte y escuche:** haga preguntas y escuche a la víctima sin prejuicios ni juicios. Muestre empatía en todas las interacciones con una víctima. No haga suposiciones de culpabilidad ni de inocencia: empiece por considerar la posibilidad de que el relato de la víctima- sobreviviente pueda haber sucedido realmente.
- h) **Información:** mantener informada a la víctima, de manera oportuna y coordinada, acerca de los avances y resultados de las acciones o procesos que le conciernen, a lo largo de cualquier proceso. Si es pertinente, explique desde el principio si y por qué cierta información no se puede compartir o no se puede compartir inmediatamente con la víctima. Coordinar con otras entidades, según sea apropiado y factible, para asegurar una comunicación ininterrumpida y predecible (manteniendo la confidencialidad y respetando los límites del consentimiento).
- i) **Niños y niñas víctimas:** la asistencia y el apoyo a los niños y niñas víctimas (menores de 18 años) de la explotación y los abusos sexuales (EAS) se proporcionan de manera coherente con la Convención sobre los Derechos del Niño (CDN), en particular el principio del “interés superior de la niñez”, según lo establecido en el artículo 3 de la CDN.¹⁵ Los niños y niñas tienen derecho a que se evalúe y se tenga en cuenta su interés superior como consideración primordial en todas las acciones o decisiones que les conciernen. Si los niños y niñas se ven afectados por la EAS, el interés superior de la niñez debe ser una consideración primordial en todos los elementos de la respuesta. Además, se garantizará a los niños y niñas el derecho a expresar libremente sus opiniones en todos los asuntos que les afecten, teniendo debidamente en cuenta sus opiniones de acuerdo con la edad y el nivel de madurez del niño o la niña, de conformidad con el artículo 12 de la CDN.
- j) **Debido proceso:** los derechos al debido proceso del (de los) presunto(s) perpetrador(es) en los procedimientos de responsabilidad se explican a la víctima lo antes posible, lo que permite a la víctima comprender cómo los derechos del presunto perpetrador al debido proceso podrían afectarla.¹⁶

¹⁵ El término “interés superior de la niñez” describe en términos generales el bienestar de niños y niñas. Una variedad de circunstancias individuales determinan el bienestar de un niño o niña. Estas circunstancias incluyen la edad, el género, el nivel de madurez y experiencias, así como otros factores como la presencia o ausencia de los padres, la calidad de las relaciones entre el niño o la niña y la familia/cuidador, la situación física y psicosocial del niño o niña, y su situación de protección (seguridad, riesgos de protección, etc.).

¹⁶ Ver las siguientes instrucciones administrativas disponibles en inglés: [Administrative Instruction on Conducting Investigations in UNHCR](#) y [Administrative Instruction on Misconduct and the Disciplinary Process](#).

VI.

ENTIDADES DEL ACNUR INVOLUCRADAS EN LA OPERACIONALIZACIÓN DEL ENFOQUE CENTRADO EN LA VÍCTIMA

12. En el ACNUR, las siguientes entidades de la Sede (en orden alfabético) están o pueden estar involucradas en la respuesta a las conductas sexuales indebidas o en la asesoría a los colegas de terreno frente a la respuesta. Como tales, se espera que operacionalicen e integren los principios del enfoque centrado en las víctimas antes mencionados en sus procesos y procedimientos cuando se relacionen con víctimas de conducta sexual indebida o cuando asesoren a colegas de terreno que trabajan directamente con víctimas de conductas sexuales indebidas:
- a) División de Recursos Humanos, incluyendo específicamente:
 - Sección Médica,
 - Oficial de gestión de casos de atención psicosocial (acoso sexual),
 - Sección de Bienestar Psicosocial;
 - b) División de Protección Internacional;
 - c) Oficina de Ética;
 - d) Servicio de Protección en el Terreno;
 - e) Oficina del Inspector General;
 - f) Servicio de Asuntos Legales;
 - g) Oficina del/de la Coordinador/a Sénior de prevención y respuesta a la explotación y abusos sexuales y el acoso sexual;
 - h) Oficina de Ombudsman;
 - i) Staff Council.

VII.

MONITOREO Y CUMPLIMIENTO

13. Sin perjuicio de la confidencialidad necesaria y mandato de las entidades pertinentes del ACNUR,
- El/la Coordinador/a Sénior (EAS/AS) tendrá la responsabilidad general de orientar, asesorar e informar sobre la implementación y operacionalización de un enfoque centrado en las víctimas en respuesta a las conductas sexuales indebidas y, por lo tanto, de esta política.
 - El/la Oficial de Gestión de Casos Psicosociales (AS), en estrecha colaboración con el/la Coordinador/a Sénior (EAS/AS), es específicamente responsable de orientar, asesorar e informar sobre la implementación y operacionalización del enfoque centrado en las víctimas del ACNUR por parte de las entidades pertinentes en **el contexto del acoso sexual**.
 - La División de Protección Internacional, en estrecha colaboración con el/la Coordinador/la Sénior (EAS/AS), es específicamente responsable de orientar y apoyar a los colegas de terreno en la operacionalización del enfoque centrado en las víctimas del ACNUR **en el contexto de la explotación y/o abusos sexuales**.

VIII.

FECHAS

14. Esta Política entrará en vigor el 1 de diciembre de 2020. Se revisará y actualizará periódicamente para reflejar las principales evoluciones en las prácticas de las Naciones Unidas y el ACNUR. La próxima revisión programada se llevará a cabo a más tardar el 1 de diciembre de 2025 [5 años después de la fecha de entrada en vigor].

IX.

CONTACTO

15. El contacto para esta política es el/la Coordinador/a Sénior (EAS/AS), quien puede contactarse al correo electrónico: hqpseash@unhcr.org.

X.

HISTORIA

16. Esta es la primera versión aprobada de esta política.



UNHCR
The UN Refugee Agency