

(CDM WW) 2025/ PNNAAV 001

MEDIDAS PARA GARANTIZAR ENTORNOS SEGUROS

PARA NIÑOS, NIÑAS,
ADOLESCENTES Y ADULTOS
EN VULNERABILIDAD

POLÍTICA DE
PROTECCIÓN NNAAV



Comité de Protección del Centro de
Desarrollo de la Mujer Warmi Wasi
HUAYCÁN, PERÚ

AGRADECIMIENTOS

Queremos expresar nuestro más sincero agradecimiento a todos aquellos colaboradores que, con sus valiosos aportes y recomendaciones, han enriquecido y fortalecido este trabajo. También queremos destacar el apoyo del equipo técnico del Centro de Desarrollo de la Mujer Warmi Wasi en la elaboración de la Política de Protección y al equipo de la ODP - IPMEP que acompañó este trabajo, los cuales fueron una referencia importante en la elaboración de la Política de Protección.

MENSAJE DE LA HERMANA REGIONAL, PARA LAS HERMANAS EN LA MISIÓN

El presente documento es fruto del trabajo colectivo de hermanas del Instituto de la Bienaventurada Virgen María (IBVM) y laicos de la Familia Mary Ward, comprometidos con la misión que compartimos. Hace parte de una propuesta mayor del Instituto que tiene como política prevenir diversas situaciones de violencia sexual, psicológica y de poder, acompañar a las víctimas de violencia y ayudar en la formación de la Cultura del Cuidado y el Buen Trato.

Este protocolo toma en cuenta la legislación peruana vigente y se compromete con la necesidad de protección de Niños, Niñas, Adolescentes y personas en situación de vulnerabilidad según las normas propias del IBVM. Por tanto, este protocolo desea servir de inspiración para los ministerios de la Congregación en el Perú, especialmente a aquellos que trabajan estrechamente con la Oficina de Mary Ward Internacional Perú.

Agradezco a las colaboradoras laicas: Ivonne Condezo Medina, Erika Rosales Balbin, Luz Tatiana Arias Velazque y a la Hna. Deepa Biswas IBVM, que han hecho posible la publicación de este documento que se une a los esfuerzos de la sociedad civil y de la misma Iglesia por prevenir posibles violencias a niños, niñas, adolescentes y personas en situación de vulnerabilidad y, si los hubiera, actuar con diligencia, teniendo especial atención y cuidado a las víctimas.

Fraternalmente,

Hermana Miroslava Santillán Dávila
Superiora Regional
Instituto de la Bienaventurada Virgen María

CONTENIDO

I.	PRESENTACIÓN	4
II.	GLOSARIO	6
	2.1. Niño, niña y adolescente	6
	2.2. Violencia	6
	2.2.1. Tipos de violencia	6
	2.3. Derecho al Buen Trato	6
	2.4. Personas en situación de vulnerabilidad	6
	2.5. Cultura del Buen trato	6
	2.6. Entorno Seguro	6
III.	INTRODUCCIÓN	7
IV.	LINEAMIENTOS	7
	4.1. Orientaciones generales	7
	4.2. Propósito	8
	4.3. Objetivos	8
	4.4. Alcance	8
V.	ESTRUCTURA	9
	5.1. Director Ejecutivo	9
	5.2. Oficial de Protección	9
	5.3. Comité de Protección	9
	5.4. Personal	9
VI.	FORMACIÓN EN PROTECCIÓN Y PROMOCIÓN DE ENTORNOS SEGUROS	10
	6.1. Formación inicial	10
	6.2. Formación continua	10
VII.	COMPORTAMIENTOS A FOMENTAR, EVITAR Y LOS NO PERMITIDOS	10
	7.1. Comportamientos a adoptar y promover	10
	7.2. Comportamientos y actitudes que se han de evitar	11
	7.3. Comportamientos no permitidos	11
VIII.	ACCIONES DE PREVENCIÓN DE SITUACIONES DE VIOLENCIA Y/O violencia	12
	8.1. Prevención respecto a las personas. Niveles de prevención	12
	8.2. Prevención respecto al ámbito de aplicación. Actividades y espacios	12
IX.	PROCEDIMIENTO DE INTERVENCIÓN ANTE (POSIBLES) SITUACIONES DE VIOLENCIA Y/O violencia	13
	9.1. Saber detectar y saber interpretar: orientaciones para identificar señales de indicadores	13
	9.2. Saber actuar: pasos a seguir desde la sospecha inicial hasta la recepción de la denuncia	13
	9.3. Analizar la posible situación de violencia y determinar el tipo de incidencia	14
	9.4. Gestionar la incidencia interna	15
	9.5. Otros elementos para tener en cuenta en el tratamiento de los incidentes:	16
	9.6. Plazos	17
X.	POLÍTICAS ASOCIADAS	17

1. PRESENTACIÓN

Como sociedad es importante tomar conciencia de la dolorosa realidad que genera la violencia en nuestras comunidades, que afecta no solo a las víctimas, sino también a los entornos cercanos. El Papa Francisco, el Liderazgo General y el Equipo de Liderazgo en el Perú, nos han instado a enfrentarlo con responsabilidad. Por ello, el Centro de Desarrollo de la Mujer Warmi Wasi; se compromete a sensibilizarse y abordar de manera enérgica los diferentes tipos de violencia que afectan a los niños, niñas, adolescentes y adultos vulnerables (personas en situación de vulnerabilidad).

Las situaciones de violencia revelan la falta de protección social y cultural hacia quienes están en situación de vulnerabilidad. Esto nos ofrece la oportunidad de cambiar nuestras actitudes y prevenir futuras situaciones de violencia. Nuestra política busca ser proactiva, promoviendo el respeto por la dignidad, la Cultura del Cuidado y el Buen Trato; y relaciones saludables, garantizando ambientes seguros para todos.

Este documento tiene como fin ser una herramienta para impulsar este cambio cultural y ayudarte a prevenir conductas indeseadas, colaborando en la creación de entornos seguros, respondiendo de manera adecuada ante cualquier situación. Esperamos que sea útil para todos los colaboradores del Centro de Desarrollo de la Mujer Warmi Wasi y la sociedad en general, para contribuir a la construcción de la cultura de paz.

El compromiso institucional es firme, pero necesita de tu colaboración activa. No leas este documento como una guía, sino como un llamado a aplicar sus principios para crear espacios seguros para todos.

Finalmente, al abordar la violencia y su prevención, es fundamental hacerlo con sensibilidad, sin crear desconfianza. Reconocer las diferentes experiencias de las personas en este tema es clave, ya que algunas pueden haber sido víctimas o testigos de violencia. Involucrémonos con prudencia, buscando abordar esta problemática con determinación y sin temor.

Gracias por tu colaboración.

2. GLOSARIO

2.1. Niño, niña y adolescente: Se entiende por niño, niña y adolescente a todo ser humano menor de dieciocho años de edad, según el artículo 1 de la Convención de los Derechos del Niño.

2.2. Violencia: Se refiere a daño físico o psicológico causado por otra persona a través del comportamiento abusivo o de la incapacidad de proteger a una persona de dichos daños, según el artículo 8 de la Ley N° 30364 reconoce cuatro tipos de violencia, a continuación, se detalla:

2.2.1. Tipos de violencia

- **Violencia física.** Es la acción o conducta, que causa daño a la integridad corporal o a la salud. Se incluye el maltrato por negligencia, descuido o por privación de las necesidades básicas, que hayan ocasionado daño físico o que puedan llegar a ocasionarlo.
- **Violencia psicológica.** Es la acción o conducta, tendiente a controlar o aislar a la persona contra su voluntad, a humillarla o avergonzarla y que puede ocasionar daños psíquicos (afectación o alteración de algunas de las funciones mentales o capacidades de la persona, producida por un hecho o un conjunto de situaciones de violencia).
- **Violencia sexual.** Acciones de naturaleza sexual que se cometen contra una persona sin su consentimiento o bajo coacción. Incluyen actos que no involucren penetración o contacto físico alguno. Asimismo, se consideran tales la exposición a material pornográfico y que vulneran el derecho de las personas a decidir voluntariamente acerca de su vida sexual o reproductiva.
- **Violencia económica o patrimonial.** Es la acción u omisión que se dirige a ocasionar un menoscabo en los recursos económicos o patrimoniales de cualquier persona.

2.3. Derecho al buen trato Los niños, niñas y adolescentes, sin exclusión alguna, tienen derecho al buen trato, que implica recibir cuidados, afecto, protección, socialización y educación no violentas, en un ambiente armonioso, solidario y afectivo, en el que se le brinde protección integral, ya sea por parte de sus padres, tutores, responsables o representantes legales, así como de sus educadores, autoridades administrativas, públicas o privadas, o cualquier otra persona.

2.4. Personas en situación de vulnerabilidad: Son las personas que, por razón de su edad, género, estado físico o mental, o por circunstancias sociales, económicas, étnicas o culturales, se encuentran con especiales dificultades para ejercer con plenitud sus derechos. Pueden constituir causas de vulnerabilidad los siguientes factores: la edad, la discapacidad, la pertenencia a comunidades indígenas o a minorías, la migración y el desplazamiento interno, la pobreza, el género, la orientación sexual, la privación de libertad, entre otras.

2.5. Cultura del Cuidado y del Buen Trato. Es una forma de relación. Se define en cuanto a la posibilidad de acercarse al otro desde la empatía, la comprensión, el respeto, la tolerancia para garantizar la igualdad legal y social desde una costumbre y opción de vida y no desde una obligación o norma social. La construcción de este escenario es una tarea que demanda la transformación paulatina de la comunidad hacia una cultura del cuidado, que se caracterice por tomar consciencia de las propias prácticas y conductas. El punto de partida de los buenos tratos consiste en responder correctamente a las necesidades de cuidado, protección, educación, respeto, empatía y vinculación afectiva. Entendido así, el Buen Trato incluye todos los estilos de relación y de comportamientos que promuevan el bienestar y aseguren una buena calidad de vida. (Ver anexo A)

2.6. Entorno seguro. Es un espacio en el que las actividades que se desarrollan y las relaciones que se establecen fomentan el bienestar de las personas y potencian la cultura del Buen Trato.

3. INTRODUCCIÓN

El presente protocolo establece la Política de Protección de Niños, Niñas, Adolescentes y Adultos personas en Situación de Vulnerabilidad (en adelante, Política PNNAYAV), la cual tiene como objetivo garantizar la protección especial de todos los niños, niñas, adolescentes y adultos en situación de vulnerabilidad (en adelante, NNAYAV) que puedan estar vinculados a Centro de Desarrollo de la Mujer Warmi Wasi. Esta política también se aplica a las instituciones colaboradoras que participen en nuestros programas o proyectos, quienes deben cumplir con los mismos requisitos de protección para las personas NNA y AV que sean parte de los mismos.

A través de este protocolo, se definen las medidas y compromisos que el Centro de Desarrollo de la Mujer Warmi Wasi asume para promover el bienestar de todos los involucrados, especialmente de aquellos en situación de vulnerabilidad. Esto incluye la adopción de acciones firmes frente a las denuncias de violencia, la implementación de procesos rigurosos de investigación, la contratación de personal de manera segura, y la correcta divulgación de los canales de denuncia correspondientes.

El objetivo fundamental de este protocolo es asegurar que todas las personas involucradas en nuestras actividades, desde el personal hasta las instituciones colaboradoras, conozcan sus responsabilidades y compromisos en relación con la protección de los NNA y AV. Asimismo, se establece la obligación de cumplir con las directrices de la Política PNNAYAV, para garantizar entornos seguros y protectores para todos.

Para estos fines, a continuación, listamos algunos aspectos fundamentales para tener en cuenta:

Centro de Desarrollo de la Mujer Warmi Wasi se compromete a:

- El fomento del bienestar de toda persona.
- La toma de acciones concretas frente a las denuncias de violencia contra los NNA y AV, llevando a cabo investigaciones serias y rigurosas.
- La contratación segura de personal; mitigando los riesgos para la seguridad y bienestar de cualquier persona, en especial de los NNA y AV.
- Revisar, actualizar o modificar la política cada 2 años.

4. LINEAMIENTOS

4.1. Orientaciones generales. La Política PNNAYAV reúne un conjunto de orientaciones, lineamientos y directrices indispensables para garantizar entornos seguros en los que toda persona pueda participar, desarrollarse y crecer. Esta política ha sido construida desde un enfoque de derechos y obligaciones con la participación del equipo de Warmi Wasi y sobre la base del ordenamiento jurídico peruano vigente (ver anexo J), y está enfocada en dar respuesta a las necesidades reales de las personas que participan de esta política, asumiendo la atención a la diversidad en todas sus dimensiones.

La Política PNNAYAV se orienta a facilitar la construcción de entornos en donde:

- Las personas implicadas son conscientes de su labor y compromiso con la protección real y el cuidado mutuo;
- Se garantizan los derechos a todas las personas;
- Se previene de forma eficaz, y se detecta, notifica, investiga y actúa ante cualquier situación real o potencial que pueda suponer un riesgo para la integridad física, psicológica, emocional o social de las personas;
- Se evalúa y actualiza el análisis de los riesgos internos y externos y se diseñan medidas de prevención, erradicación, neutralización y/o reducción de estos. La eficacia de las propuestas debe ser evaluable.
- Se aspira a lograr más que un contexto de protección; potenciando, así, la dignidad de las personas y apoderándose a través del Buen Trato.
- Se asume un rol dinamizador de estrategias de prevención y protección basadas en la comunidad, más allá de los límites de actuación de la institución, implicando a todo el contexto en su objetivo de salvaguarda.

4.2. Propósito. El propósito último de la PNNAYAV es contribuir de forma eficiente a la protección de los NNAYAV ante cualquier modalidad de violencia y/o abuso; y promover el Cuidado y el Buen Trato entre todas las personas, y especialmente hacia los NNA y AV. Para esto, cualquier persona que, en el marco de las actividades con el Centro de Desarrollo de la Mujer Warmi Wasi, esté relacionada con los NNA y AV, está obligada a cumplir con el presente documento.

4.3. Objetivos. La PNNAYAV presenta los siguientes objetivos:

- Promover una cultura de la protección y cuidado, y la promoción del Cuidado y el Buen Trato a los NNA y AV.
- Desarrollar un modelo de implementación eficaz y eficiente de sistemas internos de protección hacia los NNA y AV, extrapolables a las instituciones con las que colaboramos.
- Fortalecer la cultura de la protección, el cuidado y el buen trato hacia las personas en general y hacia los NNA y AV en particular.

4.4. Alcance. La Política PNNAYAV es aplicable a todos los miembros del personal del Centro de Desarrollo de la Mujer Warmi Wasi, voluntarios, y demás personas que colaboran en nuestras iniciativas, programas o proyectos.

La aplicación de la presente política rige dentro y fuera del Centro de Desarrollo de la Mujer Warmi Wasi. Ello teniendo en cuenta que las situaciones de violencia pueden producirse dentro y/o fuera de nuestras instalaciones.

Asimismo, la política se aplica, en lo que corresponda, a los visitantes, voluntarios, proveedores o personas sujetas a cualquier contrato de locación de servicios, tercerización o subcontratación, sin que ello suponga un elemento que acredite subordinación por parte del Centro de Desarrollo de la Mujer Warmi Wasi hacia estas personas.

5. ESTRUCTURA

La implementación de la Política PNNAYAV requiere establecer una serie de funciones interrelacionadas y coordinadas por distintos actores en diferentes niveles. Dicha estructura, en lo que se refiere a personas, implica a los siguientes agentes de protección:

- 5.1. Director Ejecutivo.** Es la persona responsable de que la Política PNNAYAV se implemente y sea operativa. Deberá supervisar su cumplimiento, así como su difusión, ejecución y actualización de las disposiciones en caso fuese aplicable. Deberá cuidar que todo el personal del Centro de Desarrollo de la Mujer Warmi Wasi conozca este documento. Deberá, también, verificar que estén actualizados los contratos de trabajo en lo que se refiere al compromiso con la formación en materia de prevención de violencia, hacer conocer y adherir a quienes se desempeñan en el Centro de Desarrollo de la Mujer Warmi Wasi sobre las normas de prevención; asegurar la realización anual de al menos, un taller de formación para la prevención de violencia con todos quienes tengan acceso a los NNA y AV; y velar por la creación y mantenimiento de espacios sanos y seguros, donde se garantice el Buen Trato a todas las personas.
- 5.2. Oficial de Protección.** Es la persona que se encarga de la gestión operativa de la PNNAYAV. Entre sus funciones principales se encuentran las siguientes: (i) promover y asegurar el cumplimiento de las normas de protección de los NNA y AV; (ii) recibir denuncias y velar por la aplicación del protocolo para tal caso; (iii) velar por la existencia de un plan de formación y capacitación en materia de entornos seguros, prevención y protección de NNA y AV; y (iv) dirigir el procedimiento de intervención ante (posibles) situaciones de violencia y emitir el o los informes correspondientes; informes que deberán enviarse al Delegado del Provincial para la Promoción de Ambientes Sanos y Seguros. Será la persona de referencia en el Centro de Desarrollo de la Mujer Warmi Wasi respecto a cualquier consulta, sospecha o información en relación con posibles situaciones de violencia. Tendrá la administración de la siguiente dirección de correo electrónico: proteccionwarmiwasi@gmail.com
- 5.3. Comité de Protección.** Es el grupo de apoyo al Director Ejecutivo y al Oficial de Protección en materia de gestión del tema de protección y cuidado. Los miembros del comité son nombrados por el Director Ejecutivo, y le asisten tanto a él como al Oficial de Protección con respecto a la protección y la promoción de entornos seguros. También podrán asesorar a ambos sobre los procedimientos a seguir cuando se recibe una denuncia para dar la mejor respuesta ante cada situación.
- 5.4. Personal.** Son los trabajadores y personas en modalidades formativas, laicos o religiosos, que colaboran en el Centro de Desarrollo de la Mujer Warmi Wasi. Deberán participar en las formaciones y cumplir con las disposiciones de este documento e informar diligentemente al Oficial de Protección sobre cualquier actitud, conducta, acción o situación hacia los NNA y AV que merezca ser considerada como abusiva y/o violenta. Es esencial que todo el personal reciba y tenga conocimiento del presente documento, asista a la Formación inicial y firme el Compromiso de conocimiento y adhesión a la PNNAYAV (**ver anexo G**). Así, también, todos los miembros del personal deberán estar disponibles para los espacios de Formación continua organizados o promovidos por el Centro de Desarrollo de la Mujer Warmi Wasi. La cuestión del respeto a los NNA y AV y el cumplimiento del Código de Conducta del Centro de Desarrollo a la Mujer Warmi Wasi en lo relativo a entornos seguros, deberá incluirse en las evaluaciones de su desempeño profesional.

Consideraciones importantes para la contratación de personal:

- ❖ En las entrevistas previas con los candidatos que busquen ser parte del personal del Centro de Desarrollo de la Mujer Warmi Wasi se les preguntará de alguna manera sobre la cuestión de violencia en cualquiera de sus formas. Por ejemplo, respecto a qué harían ante una persona que les dice que ha sido o está siendo abusada sexualmente; o si recibe mensaje de texto por parte de algún NNA y AV. Es necesario tener en cuenta la forma en que el candidato se enfrenta a la cuestión de la protección hacia los NNA y AV. Por esto es importante indagar sobre experiencias que les hayan resultado difíciles de manejar en relación con los NNA y AV.
- ❖ Se les ha de exigir la presentación de certificados de antecedentes penales y policiales, además de una declaración jurada de no haber cometido o participado en situaciones de violencia.
- ❖ Se les ha de exigir el conocimiento y la aceptación del Código de Conducta y la presente política.

6. FORMACIÓN EN PROTECCIÓN Y PROMOCIÓN DE ENTORNOS SEGUROS

6.1. Formación inicial. Siendo la protección de los NNA y AV un tema relativamente nuevo para la gran mayoría del personal del Centro de Desarrollo de la Mujer Warmi Wasi, será esencial contar con un módulo de formación inicial sobre la protección de los NNA y AV. Esta formación tiene una duración prevista de dos horas. Incluye una parte expositiva, otra de ejemplos prácticos y una autoevaluación. El objetivo es que todos los miembros del personal y voluntarios puedan participar en estas formaciones. El Centro de Desarrollo de la Mujer Warmi Wasi tendrá una lista de todos aquellos que han participado y recibido las formaciones. Se pretende que cada año se faciliten estos espacios de formación inicial para que se pueda atender a aquellos miembros del personal que por distintas razones justificadas no la hayan hecho y a las nuevas personas que se incorporen al personal del Centro de Desarrollo de la Mujer Warmi Wasi.

6.2. Formación continua. Una vez impartida la formación inicial se irá enriqueciendo la formación del personal, tratando diversos aspectos sobre protección y cuidado desde nuevos puntos de vista y nuevas necesidades surgidas en la sociedad.

7. COMPORTAMIENTOS A FOMENTAR, EVITAR Y LOS NO PERMITIDOS

7.1. Comportamientos a adoptar y promover

Se espera que todos los colaboradores fomentan los siguientes comportamientos en el contexto del Centro de Desarrollo de la Mujer Warmi Wasi y en su relación con los NNA y AV (para promover un “modelo de conducta”):

1. Promover una vida con sentido:
 - Visión realista, positiva y responsable de la vida;
 - Hábitos de vida saludables que promueven el bienestar físico y mental.
2. Promover relaciones saludables, integradoras y constructoras de comunidad:
 - Adopción de los principios de buena educación (responsabilidad, puntualidad, respeto por las opiniones y bienes de los demás, respeto de las interacciones sociales, etc.).
 - Cumplimiento de las leyes, normas y reglas establecidas, así como la promoción de su cumplimiento a través del refuerzo positivo y de la medida disciplinar justa aplicada de forma serena y explicada con claridad.
3. Promover la colaboración y una cultura de armonía:
 - Participación e integración de todos, acogiendo y valorando la diferencia;

- Relaciones de cercanía saludables, abiertas y seguras;
 - Hábitos de comunicación abiertos y transparentes, y de resolución pacífica de conflictos.
4. Promover una atención especial hacia los NNA y AV:
- Respeto a cada NNA y AV y a su inviolable dignidad personal, incluyendo el pleno respeto de opiniones, intereses, espacio personal, intimidad, bienes e informaciones personales.
 - Promoción de la autonomía y de la capacitación de los NNA y AV a través del comportamiento y las acciones de formación.
 - Promoción de hábitos de conciencia y de autoprotección para atender y/o dar seguimiento a sus peticiones de consejo y ayuda.
 - Cuidado especial a los NNA y AV con necesidades especiales (en particular en situaciones de deficiencia o enfermedad grave; comprensión limitada de la realidad; dificultades o incapacidad para la comunicación, etc.).
 - Tener consciencia de que a menudo la persona adulta responsable del cuidado es percibida como “modelo de conducta” por los NNA y AV, y por eso, actuar como tal.
 - Practicar la cultura, los valores y las medidas de protección y cuidados que propugna la presente política, buscando ayuda en el caso de dudas o necesidad de consejo, recurriendo a los responsables en el caso de sospechas y denuncias y colaborando con todos para su puesta en práctica y defensa.

7.2. Comportamientos y actitudes que se han de evitar

Se recomienda a los colaboradores que eviten los siguientes comportamientos en el contexto del Centro de Desarrollo de la Mujer Warmi Wasi y de relación con los NNA y AV porque pueden ser inapropiados¹:

1. Indicaciones sobre comportamientos generales:

- Uso de lenguaje y conversaciones que puedan ser percibidas como sexualmente ambiguas, agresivas, humillantes, amenazadoras, ofensivas o discriminatorias.
- Gestos y comportamientos que pueden ser percibidos como ambiguos.
- Contacto físico ambiguo y/o innecesario (por ejemplo, abrazos forzados).

2. Indicaciones sobre comportamientos específicos:

- Estar a solas con un NNA y AV (excepto si está previsto/autorizado por el Centro de Desarrollo de la Mujer Warmi Wasi como, por ejemplo, apoyo psicológico o pedagógico, situaciones de conversación pedidas por ellos, preparación programada de actividades, etc.).
- Transportar a solas a un NNA y AV (excepto si está previsto/autorizado por el Centro de Desarrollo de la Mujer Warmi Wasi).

¹ “Inapropiado” es un concepto que hace referencia al contexto en el que se produce una determinada acción. Una conducta puede ser “inapropiada”, dependiendo de personas y circunstancias. Así, por ejemplo, besar a los propios hijos antes de que se acuesten es una conducta apropiada, mientras que hacerlo en un campamento a los NNA y AV que participan puede considerarse, en principio, inapropiada.

- Llevar al domicilio propio o ir a la casa del NNA y AV, y muy especialmente sin la presencia de terceros (excepto si está previsto/autorizado por el Centro de Desarrollo de la Mujer Warmi Wasi).
 - Dormir en las mismas zonas que los NNA y AV (excepto si está previsto/autorizado por el Centro de Desarrollo de la Mujer Warmi Wasi).
 - Ponerse en otras situaciones con NNA y AV que puedan dar origen a sospechas, comentarios y/o falsas acusaciones (excepto en las situaciones previstas/autorizadas por el Centro de Desarrollo de la Mujer Warmi Wasi).
3. En todos los casos, aunque la actuación esté autorizada o prevista por el Centro de Desarrollo de la Mujer Warmi Wasi, se tomarán medidas como abrir puertas, utilizar espacios acristalados, estar presentes dos adultos, etc.
4. Además, se tendrán en cuenta todas las indicaciones recogidas tanto en el Código de conducta del Centro de Desarrollo de la Mujer Warmi Wasi.
5. Indicaciones sobre la relación con los NNA y AV:
- Encuentros o actividades que generan ambigüedad sobre si el Centro de Desarrollo de la Mujer Warmi Wasi está involucrada o no (por ejemplo, actividades con NNA y AV fuera del Centro de Desarrollo de la Mujer Warmi Wasi, no autorizadas/conocidas por ella, aunque lo pueda parecer a los NNA y AV o a sus familiares/responsables legales);
 - Vínculos afectivos o profesionales no autorizados con los NNA y AV fuera del ámbito institucional del Centro de Desarrollo de la Mujer Warmi Wasi.

7.3. Comportamientos no permitidos

Los siguientes comportamientos no están permitidos con los NNA y AV por ser “ilegales” o “completamente inapropiados”:

1. Indicaciones sobre comportamientos generales:
- Utilizar, promover o permitir el uso de lenguaje en conversaciones de connotación sexual o sexista, agresivas, humillantes, amenazadoras, ofensivas y/o discriminatorias;
 - Utilizar, promover o permitir gestos y comportamientos de connotación sexual o sexista, agresivos, humillantes, amenazadores, ofensivos y/o discriminatorios;
 - Tener relaciones preferenciales o gestos que sean ambiguos, exclusivos, dominadores o discriminatorios de los demás;
 - Conversaciones y visualización de contenidos inapropiados (por ejemplo, de carácter sexual, violento, ofensivo o discriminatorio), sea en forma presencial o vía Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC); al respecto de esto último, ver anexo B.
 - Todo tipo de contacto físico inapropiado (incluyendo, pero no limitándose a toda forma de contacto físico o relación sexual).

La existencia de un comportamiento considerado “inapropiado” o “no permitido” por parte del personal dará origen a un proceso de “incidencia interna” y, dependiendo de la evaluación del caso, la posibilidad de iniciar un proceso disciplinario o aquel proceso establecido en la Ley de acuerdo con las normas peruanas vigentes.

8. ACCIONES DE PREVENCIÓN DE SITUACIONES DE VIOLENCIA Y/O VIOLENCIA

8.1. Prevención respecto a las personas. Niveles de prevención

Identificamos distintos niveles de prevención para reducir la incidencia de violencia:

- 8.1.1. **Prevención primaria.** Es toda intervención con población general (padres, madres, NNAyAV, profesionales, etc.) que tiene como fin favorecer modos positivos de estar y de relacionarse. Es la labor de prevención más eficaz puesto que, de tener éxito, reduciría la incidencia de los casos de violencia. Una parte importante de dichas intervenciones consistiría en la implementación de programas diversos que buscan minimizar los factores de riesgo.
- 8.1.2. **Prevención secundaria.** En este campo se trabaja con las llamadas “poblaciones de riesgo” de una manera más precisa y específica. Todo NNA y AV está en riesgo de sufrir violencia, pero en el caso de menores pertenecientes a colectivos de algunas situaciones específicas, aquel riesgo aumenta. Nos referimos concretamente a menores institucionalizados (menores que, por distintas razones, ingresan en el sistema de protección del Estado), personas que sufren alguna discapacidad física o psíquica; personas, especialmente menores, que viven en situación de pobreza o de falta de recursos; menores que viven en familias desestructuradas; menores que viven en familias donde ha habido experiencias previas de violencia. Estas poblaciones tienen mayor probabilidad de sufrir violencia. Con esta enumeración se pretende impedir que su situación se agrave con un posible de violencia, pero no es adecuado inferir de lo anterior una relación causa-efecto; de ninguna forma significa que el pertenecer a una de estas poblaciones lleve necesariamente a una situación en la que se sufra violencia. Se trata de probabilidades fruto de investigaciones anteriores.
- 8.1.3. **Prevención terciaria.** Se trabaja cuando ya ha tenido lugar el hecho de violencia, tanto con el abusador, para evitar su reincidencia, como con la víctima, para que no vuelva a sufrirlo, proporcionándole pautas de autodefensa, además de una posibilidad de tratamiento y rehabilitación eficaz. Es difícil establecer el límite entre esta labor y el tratamiento en sí mismo, pero, aunque a menudo coinciden, pueden complementarse porque cumplen objetivos distintos y siguen metodologías diferentes.

8.2. Prevención respecto al ámbito de aplicación. Actividades y espacios

- 8.2.1. **Prevención en actividades.** Para poder facilitar, además de seguir las pautas anteriormente indicadas respecto a nuestra relación y comportamiento con los NNA y AV, es también importante el diseño de las actividades a llevar a cabo con esta población, así como el tener en cuenta unos espacios adecuados para el desarrollo de estas. Tener en cuenta todos estos aspectos nos permitirá que todas nuestras actuaciones estén bien definidas y sean transparentes, con lo que se minimizan los riesgos y se aumenta la protección.
- 8.2.2. **Prevención en espacios.** Es por este motivo por el que en el Centro de Desarrollo de la Mujer Warmi Wasi y en espacios en los que se realicen actividades en las que participen NNA y AV junto al personal, se tomarán unas medidas concretas, como el tener puertas con cristal o utilizar espacios abiertos, por ejemplo. Como dichas medidas pueden ser muy variadas dependiendo de las características de la actividad y el lugar en el que se lleven a cabo las mismas, el Centro de Desarrollo de la Mujer Warmi Wasi deberá diseñar para cada actividad que vaya a llevar a cabo con NNA y AV un Mapa de Riesgo (ver anexo C) – orientado a propiciar Entornos Seguros – en el que se identifiquen los posibles riesgos que puede conllevar esa actividad y las actuaciones a desarrollar para minimizarlos o evitarlos, además de una medida de evaluación de resultados para asegurarnos del adecuado funcionamiento de la medida adoptada.

9. PROCEDIMIENTO DE INTERVENCIÓN ANTE (POSIBLES) SITUACIONES DE VIOLENCIA Y/O VIOLENCIA

9.1. Saber detectar y saber interpretar: orientaciones para identificar señales de indicadores

En alguna ocasión podremos reconocer e identificar una serie de señales o indicadores físicos, de comportamiento y psicológicos del NNA y AV (ver anexo D) y es este proceso al que vamos a llamar "Detección".

El personal que está en contacto con los NNA y AV, en muchas ocasiones convive una gran parte del tiempo con ellos y esto le sitúa en una posición óptima y privilegiada para la detección temprana de situaciones de riesgo para ellos.

Para hacer una correcta detección de estas posibles situaciones, se debe observar sistemáticamente en diferentes momentos y contextos: las actividades dirigidas; las salidas; sus relaciones con personas adultas e iguales; su aspecto (ropa, golpes y heridas, estado físico general, estado emocional, entre otros); la asistencia; conocimiento de posibles situaciones de riesgo o desamparo cuando no tienen sus necesidades básicas cubiertas; cuando los NNA y AV tienen alguna discapacidad que les dificulta la comunicación es fundamental observar su comunicación no verbal y posibles cambios de actitud.

Es básico compartir con los servicios sociales u otras administraciones del territorio aquellas situaciones de fragilidad que se detecten para conocer si se presentan en el contexto familiar y social, a fin de propiciar una detección precoz que, al mismo tiempo, permitirá una intervención preventiva.

La observación de algunos indicadores de violencia no significa que los NNA y AV se encuentren en esta situación; hay situaciones familiares que también pueden provocar sintomatología en el NNA y AV. El contacto con los padres y madres o tutores también tiene el objetivo de valorar el posicionamiento y la disposición de estos para colaborar con nosotros: la percepción o el grado de conciencia, su implicación con el fin de buscar soluciones al respecto, la motivación o la capacidad para modificar la situación.

9.2. Saber actuar: pasos a seguir desde la sospecha inicial hasta la recepción de la denuncia

En el momento en que tenemos una sospecha al haber detectado ciertas señales o indicadores, o cuando nos ha llegado una revelación que hay que confirmar, hay distintas actuaciones que se pueden llevar a cabo.

Si es **una sospecha** lo que tenemos, habría que compartirla, exclusivamente, con el Oficial de Protección, aportando los indicadores detectados, para que se establezcan los pasos a seguir (desde una observación más precisa, hasta la apertura de una investigación por parte de alguien capacitado para saber qué hacer y cómo investigar).

Si lo que nos llega es **una revelación indirecta**, el proceso es como en el apartado anterior, pues se trata de una sospecha de un tercero. Si este tercero refiere haber sido testigo de una situación de violencia, se comunicará al Oficial de Protección para que éste decida junto con el(la) director(a) quién se entrevistará con la presunta víctima para confirmar la información recibida y en qué condiciones (comunicarlo al adulto responsable o familiar, por ejemplo).

Si es directamente la presunta víctima quien nos hace una revelación (**revelación directa**), tenemos que mantener la calma y dejar nuestros temores a un lado, centrándonos en ÚNICAMENTE ESCUCHAR y acoger lo que la presunta víctima relata, creyendo sus palabras e intentando retener mentalmente al máximo cada palabra que nos refiere con la mayor literalidad posible. Al respecto, conviene tener en cuenta las orientaciones señaladas en el anexo E. Luego de escuchar a la presunta víctima, el trabajador o voluntario acudirá directamente al Oficial de Protección a fin de que se puedan tomar las acciones correspondientes.

Recomendaciones para proceder ante la noticia de una situación de violencia:

- Sea cual sea el medio por el que Warmi Wasi pueda tener noticia de una posible violencia (que pueda ser por cualquiera de las vías anteriormente indicadas o desde la familia de la presunta víctima o hasta la prensa), es necesario que aquel que recibe la denuncia o es testigo de algún posible caso de violencia o violencia traslade la información al Oficial de Protección a fin de que se puedan tomar las acciones debidas.

9.3. Analizar la posible situación de violencia y determinar el tipo de incidencia

En el caso de la manifestación de una sospecha o revelación, el Oficial de Protección realiza una “evaluación preliminar” a partir de los datos que se han recibido. El Oficial de Protección también podrá realizar investigación y/o averiguaciones por su cuenta para determinar si estamos ante un caso de violencia y/o abuso.

Puede haber sospechas o denuncias de las que se considere, ya en esta etapa de análisis preliminar, que no corresponden con la realidad, cerrándose así el proceso con un informe debidamente sustentado, emitido por el Oficial de Protección.

En caso de que se considere necesario o prudente investigar y actuar más minuciosamente, el Oficial de Protección seguirá los siguientes pasos, previa comunicación a la Delegada Provincial Miroslava Isabel Santillán Dávila para la Promoción de Ambientes Sanos y Seguros:

1. Si se trata de una situación en la que pueda existir la posibilidad de un delito, es obligatorio comunicarlo a las autoridades competentes (fiscalía, policía, etc.), que, si lo consideran, darán inicio al proceso penal (paralelo al proceso interno administrativo).
2. La cuestión siguiente es determinar si la presunta víctima permanece en situación de peligro. Si es que sí, entonces Warmi Wasi debe evaluar si está en capacidad de tratar la situación.
 - a. En caso de que Warmi Wasi no sea capaz de tratar la situación en un primer nivel, debe, entonces, notificar a las instituciones de segundo nivel (policía, fiscalía, servicios sociales, establecimientos públicos de salud de los diferentes sectores del Estado y niveles de gobierno). En este caso, Warmi Wasi intentará estar disponible para acompañar el proceso y colaborar en lo que sea necesario o le sea requerido.
 - b. Si Warmi Wasi asume el tratamiento de la situación de peligro, ha de establecerse un plan de acción (por ejemplo, contactar a la familia, conocer mejor la situación). Debe mantenerse abierta la posibilidad de recurrir a entidades del nivel superior, en el caso de que la situación así lo requiera.

A continuación, detallamos los principales lineamientos del plan interno de acción:

- i. El Oficial de Protección deberá recoger información la gravedad del hecho, la condición de discapacidad de la víctima y la posibilidad de una nueva agresión. En caso haya indicios de la comisión de un delito, aplicará lo establecido en el numeral 9.3.1.
- ii. De considerarse pertinente, el Oficial de Protección podrá comunicarse con los familiares de la presunta víctima para conocer el entorno familiar.
- iii. Adicionalmente, el Oficial de Protección podrá recomendar y facilitar que la persona afectada reciba tratamiento psicológico para la recuperación emocional (por ejemplo; en los Centros de Emergencia Mujer, Defensorías Municipales de Niños y Adolescentes – DEMUNAS, y otros servicios públicos especializados). De acuerdo

con el informe que emitan los profesionales a cargo del tratamiento psicológico, el Oficial de Protección evaluará la pertinencia de comunicar los hechos a las instituciones que correspondan (por ejemplo, si hubiese indicios de un delito, se deberá comunicar inmediatamente a la Policía Nacional del Perú).

3. A la vez que se ha de alejar la situación de peligro, surge la cuestión de si Warmi Wasi puede hacer algo más por la presunta víctima, siempre de acuerdo con la familia o con los tutores legales o el propio interesado, en caso de ser un adulto no dependiente. Deben ser activados todos los medios necesarios.
4. La cuestión siguiente es determinar si se encuentra involucrado o no algún colaborador de Warmi Wasi.

En el caso de que los involucrados en la situación de violencia no sean colaboradores de Warmi Wasi, se determinará si Warmi Wasi realizará alguna acción de prevención para disminuir o eliminar el riesgo de que nuevas situaciones semejantes puedan ocurrir o causar daño (por ejemplo, la formación de las víctimas para la autoprotección, formación parental para las familias y otros responsables de los NNA y AV, etc.). El proceso terminará con un informe de **incidencia externa** a cargo del Oficial de Protección.

En el caso de que se trate de una **incidencia interna**, lo que significa la existencia de violencias dentro de Warmi Wasi por parte de algún miembro del personal o algún otro colaborador en funciones para Warmi Wasi, independientemente de si la situación de violencia se produjo dentro o fuera de sus instalaciones, se dará lugar a la gestión del caso.

9.4. Gestionar la incidencia interna

1. Si la persona denunciada es **miembro del personal Warmi Wasi**, el Oficial de Protección seguirá el procedimiento investigativo correspondiente a fin de determinar el grado de responsabilidad y el proceso disciplinario correspondiente si estamos ante una falta. Siendo posible que el trabajador sea sancionado con el despido en caso de incurrir en falta grave establecida en la Ley o en el Reglamento Interno de Trabajo. En estos casos se contactará a un abogado especialista en la materia.
Cabe agregar que en el caso de que estemos ante una denuncia de acoso u hostigamiento sexual, Warmi Wasi seguirá el procedimiento conforme a las disposiciones de la Ley N° 27942, Ley de Prevención y Sanción del Hostigamiento Sexual y su Reglamento.
2. Si la persona denunciada es un **voluntario** de Warmi Wasi se ha de tomar la decisión sobre la terminación del convenio de voluntariado, después de la emisión del resultado del informe final del Oficial de Protección.
3. Si la persona denunciada es un **proveedor**, Warmi Wasi se pondrá en contacto con dicha persona o con entidad prestadora de los bienes o servicios (en el caso de que sea una persona externa empleada en Warmi Wasi por dicha entidad). Se deben tener en cuenta los resultados del proceso de investigación seguido por el Oficial de Protección y la gravedad del incidente.

Warmi Wasi evaluará si es posible rescindir el contrato con el proveedor. Para estos efectos se contactará a un abogado especialista en la materia.
4. Si la persona denunciada es una **religiosa de la Congregación**, la consejera delegada responsable de su jurisdicción debe recibir comunicación sobre el hecho para que junto con sus autoridades estudien la pertinencia de iniciar un proceso canónico.
5. Surge, también, la cuestión de si se ha de poner en práctica alguna medida disciplinar o institucional ligada al incidente en el caso de que la persona denunciada sea **otro NNA y AV** (siguiéndose aquí,

también, la legislación pertinente aplicable a la situación, en caso de que exista); acciones de comunicación interna y/o externa; etc. Una de las medidas de comunicación interna debe ser la de comunicar el hecho al director de la obra que tiene como población objetivo al NNA y AV denunciado.

6. Antes de cerrar el proceso es pertinente preguntarse si es necesario o aconsejable la puesta en práctica de nuevas medidas de protección, capaces de prevenir incidencias semejantes a la incidencia tratada.
7. Finalmente, en caso de que resulte infundada la denuncia, se le avisa al denunciado y se cierra el proceso, previo registro de lo sucedido en el libro de denuncias y una comunicación a la Delegada Provincial Miroslava Isabel Santillán Dávila acerca de los hechos. Asimismo, se anima al denunciante a seguir velando por la protección de los NNA y AV. Luego, si el denunciante desea apelar, podrá hacerlo. Para esto, el Oficial de Protección solicitará opinión al Comité de Protección y, con ello, podrá ratificar o no su decisión previa.

Actuación con la persona denunciada:

- ❖ Si se trata de un laico o una laica, el Oficial de Protección y el Director Ejecutivo de Warmi Wasi le entrevistarán conjuntamente para comunicarle la información recibida en el que se verifique la denuncia realizada por la presunta víctima o tercero. El Oficial de Protección le informará por correo que tiene derecho a ser acompañado a la entrevista por alguien de su confianza que sea parte de la Warmi Wasi.
- ❖ Si se trata de una religiosa, el Oficial de Protección notifica a la consejera delegada de protección del IBVM. Ésta última le comunicará a la denunciada que será entrevistada por el Oficial de Protección Warmi Wasi. A su vez, su Provincial le informará por correo que tiene derecho a ser acompañado a la entrevista por alguien de su confianza.

9.5. Otros elementos para tener en cuenta en el tratamiento de los incidentes:

1. A lo largo del proceso debe cuidarse, en primer lugar, la seguridad y el bienestar de los implicados, especialmente la de la presunta víctima. Si se viera necesario, se puede asociar al proceso una “persona de confianza” de Warmi Wasi que sea próxima a la víctima y/o a su familia. También hay que prestar mucha atención a posibles tentaciones de agresividad y “venganza” por parte del denunciado o denunciada.
2. Aun cuando se trate de una incidencia interna cuyo sospechoso es un personal de Warmi Wasi, se debe optar por una medida preventiva como el “alejamiento” hasta que los hechos estén enteramente esclarecidos.
3. No se debe olvidar, mientras tanto, que la persona denunciada es inocente hasta que se pruebe lo contrario, y así debe ser tratada. Esta es una de las garantías del debido proceso.
4. Puede, también, suceder que la persona denunciada sea el propio Oficial de Protección, el Director Ejecutivo o una persona de la alta dirección. En este caso debe siempre recurrir a una autoridad superior y al responsable de la protección (consejera delegada y/o superiora regional) de los NNA y AV a nivel regional. En el anexo H se tiene el organigrama Warmi Wasi que da cuenta de la estructura organizacional y los niveles jerárquicos.
5. Otro principio a mantener durante todo el proceso es el de confidencialidad. En el anexo F, que da cuenta de las normas respecto a la protección de datos, se pueden ver las medidas que se tienen que llevar a cabo respecto al manejo de esta información de alta sensibilidad.

6. Sin embargo, también es necesario dar algunas explicaciones simples al personal de Warmi Wasi para evitar rumores y acusaciones. Se ha de hablar poco de los datos objetivos y sin tomar partido o sacar conclusiones, manifestando, sencillamente, que la cuestión está siendo investigada. En caso de que sea necesario el contacto con la prensa, entonces no deberá decirse nada sin coordinación previa con Comunicación Warmi Wasi (comunicaciones@warmiwasi.org.pe).
7. Como se ha dicho anteriormente, el cierre del proceso deberá incluir siempre la cuestión de los aprendizajes obtenidos. Se ha de preguntar si hay mejoras que han de ponerse en práctica en la institución, como nuevas reglas o procedimientos.
8. En caso de que se concluya que la persona sospechosa era inocente, deben de darse los pasos necesarios para reparar las posibles consecuencias negativas que ésta haya podido sufrir.
9. Deberán mantenerse visibles los canales de denuncia de situaciones de violencia, tanto a nivel digital (página web, redes sociales, por ejemplo) así como en las oficinas físicas de Warmi Wasi (en la recepción, en salas de atención, entre otros espacios claves).

9.6. Plazos

La prioridad que se dé a la investigación de hechos y a la resolución de las situaciones también es una expresión del compromiso de Warmi Wasi con la protección y cuidado de los NNA y AV. Los plazos indicados son los siguientes:

- En el caso de que haya la posibilidad de un delito y/o la víctima esté en una situación de peligro, la incidencia debe ser tratada en un plazo máximo de 24 horas, y si es posible en el mismo día.
- Todas las demás incidencias deben ser tratadas en un plazo máximo de tres días hábiles.
- Se debe actuar con diligencia y celeridad, evitando el “arrastre” (dilación indebida).
- En el caso de que se haya iniciado un proceso en el ámbito jurídico hacia un personal de Warmi Wasi, se han de seguir con rigor los plazos previstos en la ley.

10. POLÍTICAS ASOCIADAS

- Código de Conducta.
- Protocolo de Salvaguarda de la Congregación IBVM

11. ANEXOS

- [Anexo A: Buenas prácticas para el Buen Trato](#)
- [Anexo B: Uso de imágenes y TICs](#)
- [Anexo C: Metodología para elaborar mapas de riesgo](#)
- [Anexo C: Mapa de riesgo Warmi Wasi](#)
- [Anexo D: Indicadores para ayudar a detectar posibles situaciones de violencia a NNAYAV](#)



En el Centro de Desarrollo de la Mujer Warmi Wasi - Huaycán apostamos por entornos seguros para todos; especialmente para los NNAAV. Para mayor orientación, dudas y/o consultas, escríbenos a:

proteccionwarmiwasi@gmail.com