



Estándares de Calidad

en los mecanismos de denuncia de fácil acceso para la denuncia de casos sospechosos de explotación sexual de niños, niñas y adolescentes.



DON'T LOOK AWAY

Impresión

Publicación: ECPAT Austria, Viena, febrero 2020.

Editores: Astrid Winkler, Anita Pinter, Kerstin Dohnal.

Traducción del alemán al inglés: Nadia Howes.

Traducción del inglés al español: Jesus Valverde Carnerero.

Diseño: Designink.nl, Países Bajos.

Agradecimientos por su contribución al contenido gracias a su relevante experiencia: Ariane Couvreur, ECPAT Bélgica; Mechtild Maurer, Josephine Hamann, ECPAT Alemania; Gabriela Kühn, ECPAT International; Celine Verheijen, Defence for Children – ECPAT Países Bajos; Barbara Schlossbauer – STOPLINE; Martin Sternsberger – WP-Stars; y Dushica Naumovska – INHOPE.

Este documento fue preparado en el marco del proyecto de la Unión Europea 'ALERT ACTORS REPORT' [Informe de Actores de Alerta] (Proyecto AAR – Acuerdo de subvención No. 810389 / REC-AG-2017 / REC-RDAP- GBV-AG-2017). El proyecto es una colaboración entre cinco organizaciones ECPAT de Austria, Bélgica, Francia, Alemania y los Países Bajos, respaldada por los ministerios, las autoridades policiales, las asociaciones y el sector de los viajes, turismo y hostelería, INHOPE, la universidad de Leiden y ECPAT Luxemburgo.

Los contenidos reflejados en esta publicación son responsabilidad de ECPAT Austria y de ninguna manera puede considerarse que reflejan las opiniones de la Comisión Europea.



Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN	4
Posición inicial	5
MARCO DE REFERENCIA	7
Fácil Acceso	7
Alcance de los Estándares de Calidad	7
Objetivos de los mecanismos de denuncia de fácil acceso	8
ESTÁNDARES DE CALIDAD	9
A. Calidad Estructural	9
A1. Financiación	9
A2. Equipamiento técnico y de espacio	10
A3. Políticas de Protección Infantil	10
A4. Competencia y cualificación de los empleados	11
A5. Disponibilidad para apoyo (profesional)	11
A6. Red y colaboración	12
A7. Cultura de la retroalimentación y gestión de quejas	12
B. Calidad del Proceso	12
B1. Accesibilidad	13
B2. Información y comunicación	13
B3. El anonimato y sus limitaciones.....	15
B4. La protección de datos	16
B5. Gestión de casos	16
C. Calidad de los resultados	17
C1. Uso y aceptación de la oferta	18
C2. Punto de vista de los empleados.....	18
C3. Intercambio y reflexión con los socios colaboradores.....	18
C4. Evaluación e informe anual.....	19
C5. Logro de objetivos basados en Estándares de Calidad	19
CONCLUSIÓN	20
ESTÁNDARES MÍNIMOS	21
ANEXO	23
Lista de verificación para mecanismos de denuncia fáciles de usar.....	23
Participación juvenil.....	26

INTRODUCCIÓN

DON'T
LOOK
AWAY

Los niños, niñas y adolescentes (NNA) de todo el mundo están expuestos a los riesgos de la trata de personas, la explotación sexual y otros muchos peligros propios de medios online, como el acoso sexual en internet o grooming¹, la extorsión sexual o sextorsión², y la difusión de representaciones abusivas. Dado que el sector de los viajes y el turismo está creciendo de forma continuada, en muchos destinos el turismo se desarrolla de forma descontrolada sin partir de una perspectiva de derechos humanos, lo que puede acabar poniendo a los niños, niñas y adolescentes ante un peligro incluso mayor. Esto, en consecuencia, hace que sea más fácil que los depredadores sexuales de NNA en viajes y turismo consigan localizar a nuevas víctimas. Además, en multitud de lugares existen marcos legales inadecuados, permitiendo que los casos de explotación sexual de niños, niñas y adolescentes (ESNNA) se mantengan sin enjuiciar y la corrupción perpetúe. Con el fin de responsabilizar penalmente a los delincuentes de manera efectiva, las evidencias y el conocimiento sobre la temática deben ser de buena calidad para así tomar decisiones y medidas al respecto.

“DENUNCIAR UN CASO DE EXPLOTACIÓN SEXUAL DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES EN UN CONTEXTO DE VIAJES Y TURISMO (ESNNA-VT) ES EL PRIMER PASO PARA ACTIVAR LOS PROCEDIMIENTOS JUDICIALES PERTINENTES Y CONSEGUIR QUE LAS VÍCTIMAS OBTENGAN ACCESO A LA JUSTICIA. SI LOS INCIDENTES NO SON DENUNCIADOS, LOS JUICIOS NO SE LLEVARÁN A CABO”³

Una de las condiciones esenciales previas para poner fin a la ESNNA-VT es el enjuiciamiento de los autores de los crímenes. Los estados han tomado medidas significativas para establecer mecanismos de consulta y denuncia, como la creación de líneas telefónicas de ayuda y de emergencia. Las víctimas de explotación sexual, sin embargo, no destacan especialmente por el uso de estos mecanismos, por lo que las denuncias de indicios y sospechas por parte de terceros, turistas, viajeros, testigos y expertos se han vuelto más importantes si cabe. La promoción y la creación de mecanismos de denuncia de fácil acceso⁴ resultan cada vez más esenciales, ya que algunas personas pueden ser reticentes a contactar directamente con las autoridades, especialmente cuando tienen que proporcionar información y datos personales. Con la creación de un mecanismo de fácil acceso, el anonimato de aquellos que quieran denunciar puede ser preservado en cierta medida ante la policía. Esto, a su misma vez, puede implicar ciertas desventajas para las autoridades en la preservación de la prueba. Además de recibir información sobre posibles sospechosos, los indicios de

- 1 El término 'grooming' se refiere al concepto usado en inglés para referirse al acoso sexual a menores de edad a través de medios informáticos o telemáticos, fundamentalmente mediante chats y redes sociales.
- 2 El término 'sextorsión' está compuesto por las palabras sexo y extorsión y abarca actos criminales producidos en contextos online, como la extorsión sexual.
- 3 El término 'sextorsión' está compuesto por las palabras sexo y extorsión y abarca actos criminales producidos en contextos online, como la extorsión sexual.
- 4 Los mecanismos de denuncia son sistemas empleados para la denuncia como tal, que se pueden llevar a cabo por vía telefónica, e-mail o plataformas online. Destaca su estructura, a través de la cual la información y las sospechas pueden ser compartidas directamente tanto con diversas organizaciones como con la policía. Los mecanismos de denuncia de fácil acceso, por otra parte, actúan como una interfaz entre las partes denunciante y los socios colaboradores, como la policía.

DON'T LOOK AWAY

terceros, como pueden ser viajeros y turistas, podrían también ayudar a identificar nuevas tendencias y destinos en los que la explotación sexual de niños, niñas y adolescentes ocurra de manera más frecuente. Esta información es, por tanto, esencial para un trabajo de prevención efectivo⁵.

Posición inicial

Un importante éxito reciente en el desarrollo de mecanismos de denuncia ha sido la creación de la plataforma internacional de denuncia online: www.dontlookaway.report (No desvíes la mirada, por su traducción al español), iniciada por ECPAT⁶ en 2013 y que permite la denuncia de fácil acceso en base a indicios y sospechas de casos relativos a la explotación sexual de niños, niñas y adolescentes en contextos de viajes y turismo. Dicha plataforma ofrece mecanismos de denuncia de 20 países diferentes⁷, 17 de ellos pertenecientes a la Unión Europea, así como las Islas Mauricio, Ucrania y los Estados Unidos. La plataforma está disponible en cinco idiomas: inglés, francés, alemán, español y ruso. Este mecanismo de denuncia de fácil acceso ha probado ser una herramienta eficaz, ya que se han denunciado casos sospechosos de abuso de NNA a lo largo de todo Europa, lo que en ocasiones ha conducido a arrestos⁸.

Perfeccionar y asegurar la calidad de los mecanismos de denuncia de fácil acceso estuvo en todo momento al frente del desarrollo de estos Estándares de Calidad. Como parte del proyecto de la Unión Europea "Alert Actors Report: A protective environment for children to live free from sexual exploitation in the travel/tourism/hospitality sector" *Informe de Actores de Alerta: un entorno protector para que los niños, niñas y adolescentes vivan libres de la explotación sexual en el sector de los viajes, turismo y hostelería*, cinco organizaciones de la red ECPAT junto a sus socios colaboradores llevaron a cabo dos estudios de antemano⁹: un estudio internacional¹⁰ sobre cómo superar los obstáculos que turistas y viajeros pueden experimentar al denunciar sospechas de explotación sexual de NNA cuando se presencian en el extranjero y un estudio comparativo¹¹ sobre los mecanismos actuales de denuncia de fácil acceso.

Entre los principales obstáculos para la denuncia, además de la falta generalizada de conocimiento sobre la problemática y las plataformas de denuncia, encontramos indicadores tales como: la incertidumbre sobre si verdaderamente ha tenido lugar un crimen, el miedo a las consecuencias y a arrojar falsas acusaciones, el temor a involucrar al niño, niña o adolescente en problemas, la incertidumbre de que no vaya a ocurrir nada con la denuncia una vez presentada, o también, la imposibilidad de denunciar de forma anónima. Sin embargo, entre las principales razones que alientan a las personas a denunciar encontramos: saber lo que pasará con la denuncia en fases posteriores, ser consciente del rol del denunciante después de haber presentado la denuncia, conocer ejemplos de historias exitosas previas, la posibilidad de denunciar

5 Czarnecki, Dorothea: Many cases - few convictions Sexual exploitation of children abroad by German perpetrators *[Multitud de casos, pocas condenas - Explotación sexual de niños, niñas y adolescentes cometidas en el extranjero por delincuentes alemanes]*, 2016.

6 ECPAT es una red internacional de 119 organizaciones en 102 países (a fecha de junio de 2020) comprometidos con acabar con la explotación sexual.

7 Publicado en septiembre de 2019.

8 ECPAT International: Global Study on the Sexual Exploitation of Children in Travel and Tourism: Perpetrators on the Move *[Estudio Global sobre la Explotación Sexual de Niños, Niñas y Adolescentes en Viajes y Turismo: Agresores en movimiento]*, 2016, p. 69.

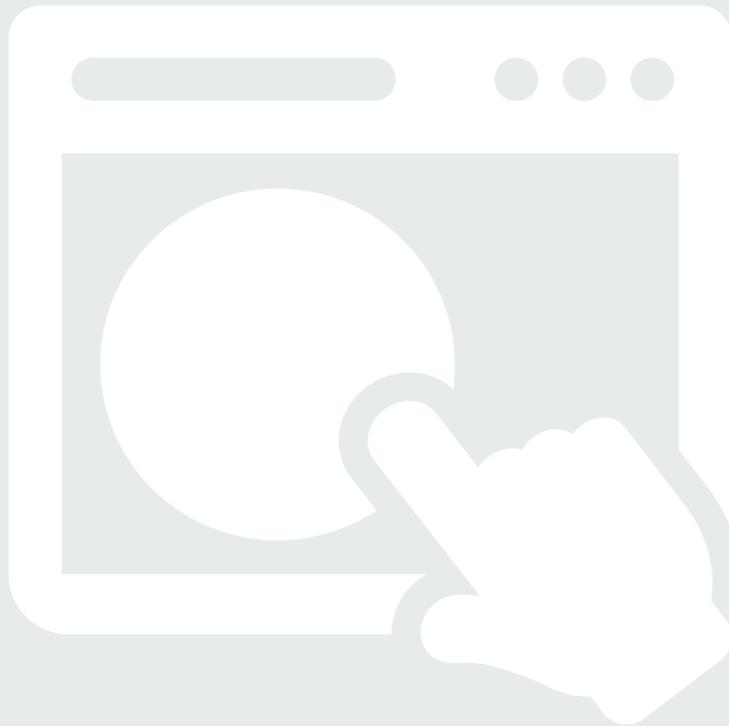
9 Un total de cinco países se involucraron en los estudios, los cuales a pesar de su tamaño no son representativos.

10 Defence for Children - ECPAT Países Bajos: Reluctance to report sexual exploitation of children related to travel and tourism *[Reticencia a denunciar la explotación sexual de niños, niñas y adolescentes en viajes y turismo]*, 2019.

11 ECPAT Francia: Comparison of European low-threshold reporting mechanisms to gather good practices and needs *[Una comparación entre los mecanismos de denuncia de fácil acceso europeos para recopilar necesidades y buenas prácticas]*, 2019.

de forma anónima y el deseo de recibir respuesta o seguimiento a la denuncia presentada. En base a los resultados y recomendaciones recopilados por estos dos estudios para la creación posterior de los mecanismos de denuncia de fácil acceso, se desarrollaron estos Estándares de Calidad. Además, organizaciones y expertos de la red ECPAT, así como expertos externos, contribuyeron con sus comentarios y conocimientos.

El objetivo de este documento es dotar a los Estándares de Calidad de un carácter de compromiso que todos los miembros, tanto los existentes como los más nuevos, del portal www.dontlookaway.report deban aspirar a alcanzar a través de su trabajo. Esto dependerá, sin embargo, de que los operadores de los mecanismos de denuncia establezcan un procedimiento que regule la adhesión de nuevas organizaciones o socios. Debe tenerse en cuenta que los Estándares Mínimos deben servir como condición para la participación, pero, al mismo tiempo, los nuevos socios interesados también deben tener la oportunidad de familiarizarse con estos estándares, verificar la posibilidad de implementarlos a nivel nacional y de desarrollar sus organizaciones en consecuencia durante un período determinado y realista. Al gestionarse de esta manera, los Estándares pueden ayudar a promover el desarrollo de las organizaciones y fortalecer su potencial.



MARCO DE REFERENCIA

El marco principal de referencia es la **Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos del Niño** (CRC, por sus siglas en inglés) y sus tres protocolos adicionales, que forman la base central para el trabajo de ECPAT¹². Según la Convención sobre los Derechos del Niño, todas las personas menores de 18 años deben considerarse niños/as o adolescentes y necesitan protección y apoyo precisamente debido a su edad. En ese sentido, ECPAT opera de manera activa y preventiva contra todo tipo de violaciones de los derechos del niño en todo el mundo, sin embargo, el trabajo principal de la organización está enfocado en la protección ante la explotación sexual. El trabajo diario de ECPAT se basa en fortalecer los derechos de todos los NNA, mejorar sus posibilidades de desarrollo y protegerles de cualquier posible peligro. A pesar de que en la mayoría de países tienen leyes penales y sistemas de protección social que amparan a los NNA y castiga a aquellos que abusan de ellos, existen países en los que los marcos legales a nivel nacional no tienen suficientes recursos para lidiar con los perpetradores de manera efectiva y rápida, ni para implementar los derechos garantizados a los niños. Con una 'legislación extraterritorial' para la explotación y abuso de los niños, niñas y adolescentes, es posible el enjuiciamiento bajo la legislación nacional, incluso si el delito sexual se comete fuera del país de origen al del delincente.

Fácil Acceso

En trabajo social se habla de fácil acceso¹³ si: los requisitos previos, los esfuerzos para acceder y el uso de las ofertas son tan bajos como sean posibles. Por fácil acceso en relación con los mecanismos de denuncia nos referimos a la creación del acceso más fácil posible para los mecanismos de denuncia. Por lo tanto, las barreras de entrada, así como las inhibiciones, deben minimizarse para atraer al mayor número de personas posibles y permitir un uso rápido y no burocrático. Esto significa que los mecanismos de denuncia pueden utilizarse en cualquier momento de forma gratuita, sin ninguna obligación asociada, de forma voluntaria y, si está disponible la opción, de forma anónima.

Alcance de los Estándares de Calidad

Este documento sirve como guía para asegurar la calidad y el desarrollo de los mecanismos de denuncia de fácil acceso. Los siguientes Estándares de Calidad deben entenderse como:

- **Recomendación para la acción.** Los Estándares de Calidad se dirigen a los operadores de portales de denuncia, a las ONGs que brinden un acceso fácil a los mecanismos de denuncia, y a las organizaciones que recomienden denunciar ante las autoridades policiales directamente.

¹² Protocolo facultativo de la Convención sobre los Derechos del Niño relativo a la venta de niños, la prostitución infantil y la utilización de niños en la pornografía; Protocolo facultativo de la Convención sobre los Derechos del Niño relativo a la participación de niños en los conflictos armados; Protocolo facultativo de la Convención sobre los Derechos del Niño relativo al procedimiento de comunicaciones.

¹³ Mayerhofer, Hemma: Low threshold in social work. Functions and forms from a sociological perspective *IFácil acceso en las ciencias sociales. Funciones y formas desde una perspectiva sociológica*. 2012. S 147.

- **Estándares Mínimos.** Los Estándares Mínimos¹⁴ se dirigen a (nuevos) socios de la plataforma de denuncia www.dontlookaway.report. Dentro del portal, estos estándares son considerados como estándares mínimos.
- **Directrices internas y orientación,** que contribuyen a la transparencia, intercambio y mejora de los procesos internos de trabajo de ECPAT y sus organizaciones socias.
- **Proporcionar información** a las diferentes partes interesadas, socios colaboradores y denunciantes, así como aclarar la información sobre los servicios propios de los mecanismos de denuncia de fácil acceso.

Los Estándares de Calidad actuales no lo contemplan todo, pero se centran en las siguientes inquietudes:

- **Practicidad:** Los estándares son útiles, se pueden poner en practica en la vida cotidiana y son aplicables a una amplia gama de organizaciones.
- **Transparencia:** Los estándares ofrecen un alto nivel de transparencia interno para el uso de la información, datos y procesos de trabajo dentro del marco regulatorio aplicable a la protección de datos.

Objetivos de los mecanismos de denuncia de fácil acceso

La implementación de estos Estándares de Calidad depende de las condiciones específicas para el país y las posibilidades de la organización a nivel individual. Los mecanismos de denuncia de fácil acceso sirven para lograr los siguientes objetivos:

- Proteger a los denunciantes y a las víctimas
- Responsabilizar a los autores de los crímenes en virtud del derecho penal
- Optimizar y mejorar el proceso de denuncia
- Reducir los obstáculos antes de que se complete una denuncia
- Aumentar el número y la calidad de las denuncias
- Mejorar la colaboración con socios y expertos
- Perfeccionar el procesamiento y la documentación de acuerdo con criterios técnicos
- Aumentar la visibilidad pública de los mecanismos de denuncia
- Mejorar la calidad de los resultados

14 Consulte los Estándares Mínimos, página 18.

ESTÁNDARES DE CALIDAD

A continuación, se formula una lista de criterios con los que garantizar que el trabajo de las organizaciones y de los operadores de los portales de denuncia cumple con los Estándares de Calidad. Estos deben ser entendidos como recomendaciones para la acción que deben ser alcanzadas de la mejor manera posible teniendo en cuenta los recursos humanos y financieros existentes. Los criterios de calidad se abordan y son aplicables en tres niveles diferentes: estructura, proceso y resultado.

A. Calidad Estructural

La calidad estructural cumple con los requisitos y establece las condiciones para la implementación profesional. Contiene el marco organizativo y los recursos necesarios para proporcionar los servicios. Es así que determinan si los mecanismos de denuncia serán usados, si conducen a los objetivos deseados y si la salud y la capacidad de los empleados están garantizados a largo plazo. Los siguientes estándares establecen la calidad estructural:

1. **Financiación**
2. **Equipamiento técnico y de espacio**
3. **Política de protección infantil**
4. **Competencia y cualificación de los empleados**
5. **Disponibilidad de apoyo (profesional)**
6. **Redes y colaboración**
7. **Cultura de retroalimentación y gestión de quejas**

A1. Financiación

La financiación es un prerrequisito básico para el funcionamiento de los mecanismos de denuncia. Es, de hecho, responsabilidad de la organización garantizar una financiación suficiente y asegurar unos equipos técnicos, de espacio y humanos. Los medios financieros y la experiencia no solo servirán para gestionar las denuncias entrantes si no también para dar a conocer los mecanismos de denuncia entre el público objetivo. Los mecanismos de denuncia deben ser apoyados por el gobierno tanto como sea posible y ser ofrecidos como un servicio para el público. Además, los mecanismos de denuncia deben realizar esfuerzos de presión dentro de organismos nacionales e internacionales para buscar su reconocimiento, a fin de garantizar una financiación sostenible. Dicho lo cual, el financiamiento de estos mecanismos depende de la organización, pero generalmente se realiza a través de subsidios y, por lo tanto, la obtención de estos subsidios formará la base para mantener el correcto desempeño profesional de estos mecanismos.

» Garantizar una financiación y experiencia adecuada para la promoción de portales de denuncia.

A2. Equipamiento técnico y de espacio

El objetivo de los mecanismos de denuncia es recibir indicios o sospechas de casos de explotación sexual de niños, niñas y adolescentes en contextos de viajes y turismo. Esto puede hacerse de forma online, a través de un portal de denuncias, por teléfono o por correo electrónico.

Se debe garantizar a los empleados una atmósfera agradable, segura y sin molestias. Esto incluye, por ejemplo, un espacio o cubículo propio para trabajar dentro de una oficina y la tecnología necesaria para desempeñar el trabajo, como son los programas informáticos, las conexiones telefónicas, contestadores automáticos, así como salas de reuniones y oficinas con cerradura. Cabe mencionar que las oficinas deben ser fácilmente accesibles.

Dado que la información y materiales transmitidos a través de los mecanismos de denuncia son muy sensibles, la seguridad informática y de datos deben estar garantizados en todo momento. Según la cantidad y el tipo de denuncias entrantes, se tiene que tener en cuenta inversiones destinadas a obtener servidores independientes y salas de almacenamiento de datos.

- » Los empleados son provistos con un lugar de trabajo con tecnología óptima para desempeñar sus cometidos laborales. La seguridad de datos e informática debe estar garantizada en todo momento.

A3. Políticas de Protección Infantil

Cada organización que gestiona mecanismos de denuncia ha desarrollado e implementado una política de protección infantil propia¹⁵. Tal documento garantiza que la protección del niño/a o adolescente esté integrada en el trabajo individual de cada empleado como una característica de calidad. Esta política debería incluir un código de conducta en protección infantil, criterios para la contratación del personal, así como procedimientos específicos para una revisión interna y casos sospechosos producidos en el seno de la organización. El código de conducta asegurará una dimensión tanto personal como profesional de protección infantil, ya que requiere que las personas que entren en contacto directo con los NNA como representantes de la organización presenten un certificado de antecedentes penales¹⁶ de acuerdo con la norma del país pertinente para cada caso; algo que debe ser aplicado tanto a empleados actuales como a los nuevos.

- » La organización tiene una política interna de protección infantil, que se basa en los estándares mínimos internacionales¹⁷, pero que como mínimo incluye un código de conducta sobre los estándares de protección infantil en la Política de Recursos Humanos y un procedimiento para lidiar con casos sospechosos.

¹⁵ Vea la Política de Protección Infantil de ECPAT Internacional en www.ecpat.org

¹⁶ En Austria, por ejemplo, el certificado especial de antecedentes penales "Kinder- und Jugendfürsorge" debe presentarse para este propósito

¹⁷ Visite www.keepingchildrensafe.org.uk

A4. Competencia y cualificación de los empleados

El proceso de selección de los empleados está basado en el criterio de la Política interna de Protección Infantil. Los controles de referencias y antecedentes de los solicitantes también se llevan a cabo por adelantado. Todos los empleados cumplen con los requisitos básicos y proporcionan diferentes competencias para formar un equipo interdisciplinario, lo que también incluye especialistas en comunicación y en campañas. El personal recibe capacitación de acuerdo con sus tareas y funciones, y recibe formación bien fundada que los prepara, entre otras cosas, para las tareas de recibir denuncias entrantes. La reflexión se produce de forma continua a través de reuniones regulares con su departamento o equipo, discusiones de casos específicos y supervisión, si fuera necesario.

- » Las organizaciones deben garantizar un **proceso prudente de reclutamiento y selección que incluya la verificación de antecedentes y referencias** de acuerdo con su Política de Protección Infantil.
- » Los empleados reciben **entrenamiento regular** para sus tareas.

A5. Disponibilidad para apoyo (profesional)

Las organizaciones y los operadores de los mecanismos de denuncia deben promover una cultura organizacional y de liderazgo la cual aliente a los empleados de todos los niveles a expresar sus opiniones e inquietudes sin temor a ser juzgados o criticados. Debe crearse un entorno abierto, accesible y de apoyo para minimizar las barreras psicológicas dentro de la organización. Es particularmente importante que los empleados que tienen que lidiar con casos complicados y estresantes, normalmente relacionados con sospechas de ESNNA, puedan expresar sus experiencias de forma abierta con sus compañeros y supervisores. Con el fin de identificar y evitar problemas emocionales o psicológicos causados o acrecentados por el trabajo, se debe ofrecer a todos los empleados de forma regular asesoramiento individual o grupal, así como sesiones en las que hablar abiertamente de las diferentes problemáticas relacionadas, idealmente como forma de supervisión. Esto es crucial para el personal que trabaja en el mecanismo de denuncia.

De manera adicional, un Manual del Empleado respaldará la implementación de estos temas y podría incluir regulaciones en, por ejemplo, introducción, formación, condiciones laborales, bienestar y apoyo. Esto proporciona consejo a los empleados y crea una cultura en la que los problemas se atajan de forma justa y consistente.

- » La organización participa de una cultura organizacional y de liderazgo, abierta, accesible y de apoyo, que **regularmente ofrece respaldo profesional** a los empleados.

A6. Red y colaboración

Un requisito previo importante para el trabajo profesional de los operadores de mecanismos de denuncia de fácil acceso es la creación de una red de colaboración con las autoridades policiales, la industria de los viajes y el turismo, los gobiernos, otros mecanismos relevantes de denuncia, organizaciones de protección juvenil, centros de asesoramiento especializados, ONGs -tales como las organizaciones ECPAT- o expertos en la protección de los NNA.

La firma de acuerdos de colaboración, como el Memorando de Entendimiento, pueden ser útiles en este contexto para definir los objetivos y roles de los socios colaboradores, las responsabilidades, el intercambio de datos e información, la situación legal con respecto a la protección infantil, el enjuiciamiento penal y el alcance y duración de dicha colaboración.

- » El establecimiento de una red profesional es un requisito previo básico para el trabajo profesional.
- » Los acuerdos de colaboración regulan, entre otros, los roles, responsabilidades y el intercambio de información y datos entre las diferentes partes firmantes.

A7. Cultura de la retroalimentación y gestión de quejas

Las organizaciones que operan con mecanismos de denuncia aspiran a tener una actitud de trabajo abierta y una cultura de la retroalimentación. De esta manera, aquellos que buscan asesoramiento son informados sobre la posibilidad de proveer a las organizaciones con sus comentarios en relación al trabajo realizado en el seno de las organizaciones. Existen canales y mecanismos claros y bien definidos para presentar comentarios y quejas.

- » Los mecanismos de denuncia incluyen canales de retroalimentación y presentación de quejas claramente definidos.

B. Calidad del Proceso

La calidad del proceso describe **el proceso de trabajo**. Todos los servicios prestados siguen los estándares establecidos para el trabajo en materia de protección infantil. Las organizaciones son responsables de su trabajo y del diseño de servicios de forma independiente dentro del marco de sus especificaciones profesionales y cualitativas. Los procesos clave son:

1. **Accesibilidad**
2. **Información y comunicación**
3. **Anonimato**
4. **Protección de datos**
5. **Gestión de casos**

B1. Accesibilidad

El acceso a los mecanismos de denuncia está diseñado de una manera cuya accesibilidad resulte sencilla, lo que significa que están abiertos a todos los denunciantes, son fáciles de usar y gratuitos. Los denunciantes pueden hacer uso de estos mecanismos en cualquier momento a través del portal de denuncia y recibir asesoramiento sobre el proceso de forma telefónica, correo electrónico o durante el horario de oficina. Al recibir una denuncia online (o a través de un correo electrónico) que incluya los detalles de contacto del denunciante, este recibirá un email de confirmación y será contactado en las siguientes 48 horas o en el día laboral posterior a la presentación de la denuncia. Esto puede ser fácilmente puesto en práctica a través del envío de un mensaje automático de respuesta. En los casos en los que la denuncia se realice por teléfono fuera del horario de oficina, la información sobre la disponibilidad será proporcionada por el contestador automático de respuesta y en la página de inicio de la organización.

- » **Un fácil acceso asegura un proceso de denuncia sencillo.**
- » **Los denunciantes recibirán una confirmación o serán contactados en las siguientes 48 horas, idealmente por un mensaje de respuesta generado de forma automática.**

B2. Información y comunicación

El portal de denuncia proporciona información actualizada, además de instrucciones en relación a los pasos que seguir en la presentación de denuncias y al proceso en sí:

- Información general sobre el tema (por ejemplo: cómo el denunciar puede ayudar a los NNA, que incluso poca información puede resultar útil para que la policía investigue casos e identifique puntos calientes y tendencias al respecto).
- Cómo presentar una denuncia.
- Formularios de denuncia claros, breves y fáciles de encontrar.
- Preguntas frecuentes para obtener información adicional e instrucciones.
- La posibilidad de presentar una denuncia de manera anónima, si es que fuera una opción disponible.
- ¿Qué pasos se toman después de presentar una denuncia?
- ¿Cuál es el rol del denunciante después de presentar la denuncia?
- Historias exitosas de denuncias previas

Además, la siguiente información aclara los hechos, objetivos y límites de un portal de denuncia:

- Regulación existente para la protección de datos, anonimato, confidencialidad
- Legislación nacional y acusación extraterritorial
- Si correspondiera, enumeración y vinculación a socios colaboradores
- Estándares de calidad
- Información de contacto y posibilidad de presentar quejas
- Información sobre la organización y la financiación

Un portal denuncia (por ejemplo, bajo la apariencia de una página web) permite la recepción de denuncias y contiene un formulario de denuncia online a través del cual el denunciante puede también enviar información relevante de forma anónima, si estuviera disponible. El formulario de denuncia en sí proporciona los campos de texto

y la posibilidad de facilitar información sobre el tipo, lugar y momento de lo acontecido, así como de las personas involucradas y otros comentarios adicionales. Los campos obligatorios están claramente marcados y normalmente se incluye una opción de guardar durante el proceso de cumplimentación que permite al denunciante pausar el proceso y continuarlo más tarde, además de la posibilidad de agregar información adicional al retomarlo. También debería existir la posibilidad de adjuntar fotografías o documentos. El formulario estará diseñado de tal forma que dirija al denunciante a poner de relieve cualquier información particularmente relevante con respecto a lo observado. Con el fin de aumentar la calidad de la información para posteriores investigaciones policiales, es habitual prestar atención a lo que en inglés se denomina como las uves dobles de oro (*"Golden Ws"*), que se corresponden con las partículas interrogativas: cuándo, dónde, cómo, quién, con qué, y por qué (*la situación es sospechosa*).

Existe una comunicación clara y una estrategia de actividades de relaciones públicas específica para un público objetivo. Los mecanismos de denuncia se dan a conocer a través de posters, carpetas, campañas (de redes sociales) y eventos, así como en internet, y donde sea posible de los medios de comunicación tradicionales. En particular, la visibilidad en medios en línea debe ser apoyada por la optimización de los motores de búsqueda y Google Key/ AdWords. Un análisis esclarecedor del comportamiento de búsqueda y de las palabras clave, incluyendo el uso de términos específicos y palabras en la página web, conseguirá aumentar la visibilidad de los mecanismos de denuncia. Se espera que el sitio web sea compatible con formatos en teléfonos móviles y otros dispositivos portátiles. Además, contiene un breve resumen en inglés o en otra lengua extranjera de relevancia que haga una clara referencia al portal internacional de denuncias.

Las palabras y las imágenes transportan mensajes y transmiten ciertas ideas sobre cómo los NNA afectados por la violencia y la explotación sexual son percibidos en la sociedad. La comunicación y la denuncia de estos casos son elementos importantes que contribuyen a la realización de los derechos del niño. Al hacerlo, se pone de manifiesto el denunciar de forma responsable y diferenciado profesionalmente, así como se observan los siguientes estándares de comunicación¹⁸, entre otros:

- La dignidad de la persona se respeta en la comunicación (externa e internamente).
- Se evita la reducción a víctima o a cualquier otro rol estereotipado.
- Las representaciones pictóricas que contienen una ilustración de explotación sexual no se poseen ni se publican. Los NNA siempre deben aparecer vestidos en los materiales visuales.
- Siempre que sea posible, se debe tener preferencia por mostrar dibujos que representen a niños antes que imágenes de niños reales.
- Antes de la publicación se informará a las personas involucradas y se obtendrá su consentimiento.
- Siempre se utilizarán pseudónimos a menos que se acuerde lo contrario.

¹⁸ Vea también la Política de Protección Infantil de ECPAT Alemania y ECPAT Austria.

DON'T LOOK AWAY

Al definir verbalmente las diferentes formas de abuso y explotación de niños, niñas y adolescentes se deben respetar las orientaciones terminológicas reflejadas en la Guía de Luxemburgo¹⁹.

- » Cada portal de denuncia debe tener una unidad simple e intuitiva y que contenga información actualizada.
- » Una estrategia de comunicación clara, con acciones de relaciones públicas enfocadas a un público objetivo y con optimización de motores de búsqueda que respalden la visibilidad online.
- » Cada portal de denuncia tiene una breve información en una lengua extranjera relevante y un formulario específico para la presentación de denuncias.
- » La comunicación e información a través de palabras e imágenes están alineadas con los estándares de comunicación y la Guía de Luxemburgo para las orientaciones terminológicas

B3. El anonimato y sus limitaciones

Los operadores de un portal de denuncia proporcionan información sobre cómo gestionar denuncias anónimas. El anonimato implica denunciar sin revelar activamente la identidad de uno mismo. Las organizaciones deben comunicar de manera transparente las posibilidades de presentar denuncias de forma anónima y sus limitaciones a través de su portal de denuncia. En el caso de denunciar sin revelar ninguna información personal, el denunciante declina la posibilidad de ser contactado, recibir comentarios o información adicional a posteriori. Se debería subrayar que la posibilidad de que se produzcan condenas exitosas disminuye en estos casos con respecto a las denuncias presentadas de manera no anónimas; por lo tanto, los denunciantes deben ser alentados a revelar su identidad. Denunciar de forma anónima debería ser usado solo cuando las personas se encuentren en peligro. Si la opción de no revelar la identidad se ofrece, se debe poner de manifiesto hasta qué punto puede ser garantizada y qué significa para futuras investigaciones policiales. Esto incluye la información sobre cuál de los datos del denunciante se registra y debe ponerse a disposición de las autoridades policiales que lo soliciten.

En la página de denuncia, los denunciantes encontrarán información sobre cómo lidiar con el anonimato / presentación de denuncias sin desvelar información personal y qué sistema utiliza la página de denuncias correspondiente.

- » Cada portal de denuncia anima a los denunciantes a proporcionar sus detalles de contacto. En caso de que se produzca la **presentación de una denuncia de forma anónima, es decir, sin información personal**, el portal proporcionará información clara sobre el posible seguimiento de la IP/URL por las autoridades en determinados casos en los que se produzcan investigaciones.

¹⁹ Orientaciones terminológicas para la protección de niñas, niños y adolescentes contra la explotación y el abuso sexuales, 2016. Accesible en: <http://luxembourgguidelines.org>

B4. La protección de datos

Existe una absoluta transparencia en el procesamiento de datos y el uso de información personal, ya que se debe dejar claro a los denunciantes lo que sucede con sus datos. En concreto, los denunciantes son informados sobre la legislación nacional aplicable en materia de protección de datos para con su denuncia (por ejemplo, sobre el Reglamento General de Protección de Datos (*GDPR*) dentro de la Unión Europea), así como sobre el anonimato y la confidencialidad. Además, se debe hacer constancia que las autoridades judiciales reciben datos cuando se realiza una denuncia justificada. En caso de que se realicen más investigaciones o incluso se inicien procedimientos judiciales, estos datos también pueden ser accesibles a terceros, por ejemplo, al defensor del acusado. El procedimiento debe acordarse claramente con las autoridades respectivas por adelantado y la información tendrá que presentarse en consecuencia.

Si el portal de denuncia está sujeto al GDPR, el denunciante tiene que confirmar con una casilla de verificación la información correspondiente al reglamento y aceptar las condiciones. La información adicional debe referirse a la declaración de protección de datos del portal de denuncia que, por ejemplo, podrá incluir la duración del almacenamiento de los datos, entre otros.

El deber de confidencialidad se aplica a todos los empleados de los mecanismos de denuncia en conformidad con las políticas reguladoras a nivel nacional y a la entidad jurídica. Además, como con el anonimato, debe aclararse en qué circunstancias no se puede garantizar la confidencialidad. Para proteger los datos contra la manipulación, se debe tener en cuenta el cifrado de los datos del sitio web y los datos transmitidos. Se recomienda verificar el procedimiento, cómo se procesa, almacena y trata la denuncia entrante y sus datos (es decir, si se comparten con la policía y/u otra autoridad) con un especialista / abogado de protección de datos del país respectivo.

Cada portal de denuncias proporciona información sobre las disposiciones de protección de datos aplicables a nivel nacional, así como sobre su propia declaración de protección de datos, anonimato y confidencialidad.

B5. Gestión de casos

A pesar de que los mecanismos de denuncia de fácil acceso listados en el portal www.dontlookaway.report están esencialmente destinados a la denuncia de sospechas de explotación sexual de niños, niñas y adolescentes en contextos de viajes y turismo, los mecanismos también reciben otro tipo de denuncias. Estas sospechas de casos requieren de reacciones y medidas diferenciadas. Las denuncias deben ser categorizadas dependiendo del caso sospechoso, como:

- Explotación/abuso sexual de NNA cometido por un ciudadano nacional en otro país
- Explotación/abuso sexual de NNA cometido por un ciudadano nacional en su país de origen
- Materiales de abuso sexual
- Otras manifestaciones de violencia contra los NNA

DON'T LOOK AWAY

La **documentación** es una parte esencial de las labores profesionales. La información debe ser rastreable (qué, cuándo, quién) y estar protegida (a salvo del acceso no autorizado). La información también debe eliminarse después de un período de tiempo, de acuerdo con la política de protección de datos.

Los siguientes documentos podrían servir de orientación, especialmente para las nuevas organizaciones socias, y pueden procesarse y registrarse como parte de una denuncia:

- Tabla de resumen de la denuncia (numeración continua de denuncias, datos clave)
- Hoja de entrada de datos (documento interno: entrada inicial de información del portal de denuncia / teléfono / correo electrónico)
- Progreso y documentación del caso (para documentación cronológica y resumen, incluido el protocolo final)

Estos procedimientos pueden adoptarse, complementarse o adaptarse según sea necesario. Dependiendo del marco nacional y de las condiciones para cada contexto, los casos sospechosos se envían a diferentes socios colaboradores.

El **monitoreo** y la **evaluación** del progreso y los procedimientos de la documentación del caso se deben llevar a cabo en diferentes niveles, por ejemplo, a través del principio de supervisión doble (o de "cuatro ojos"), reuniones de equipo, reuniones de equipos en torno al caso, asesoramiento, supervisión o mediante formación y capacitación adicional.

- » En la **gestión del caso**, las denuncias y los mensajes son grabados, categorizados, documentados y, si fuera necesario, enviados a los diferentes socios colaboradores.
- » Los siguientes procedimientos son usados para el monitoreo y la evaluación: progreso y documentación del caso, intercambio regular de equipos, reuniones de equipo, discusiones de casos en equipo, asesoramiento, supervisión y capacitación adicional.

C. Calidad de los resultados

La calidad de los resultados proporciona información sobre si los objetivos establecidos en base a los servicios prestados podrían lograrse desde el punto de vista de todos los participantes. Así es como se prueba la **efectividad** y **eficiencia** de los mecanismos de denuncia de fácil acceso mientras se mantiene la calidad estructural y del proceso. Los siguientes criterios juegan un papel importante:

1. **Uso y aceptación de la oferta**
2. **Punto de vista de los empleados**
3. **Intercambio y reflexión con los socios colaboradores**
4. **Evaluación e informe anual**
5. **Logro de objetivos basados en los Estándares de Calidad**

C1. Uso y aceptación de la oferta

Cada año, las organizaciones evalúan la cifra de visitantes recibidos y el número de sospechas de casos presentados a través de las estadísticas de la web, datos cualitativos y cuantitativos. Esto incluye el número de denuncias recibidas por vía telefónica, correo electrónico y formularios de denuncia. Desde un punto de vista técnico, es necesario la seudonimización de datos, de modo que sea posible una evaluación, pero no la trazabilidad. Una evaluación proporciona información sobre cómo se está desarrollando el uso del servicio y ofrece la posibilidad de reflexionar sobre el trabajo y el desarrollo de los mecanismos de denuncia.

- » Las organizaciones evalúan el acceso a los portales de denuncia, así como las denuncias recibidas, como parte de su evaluación anual, tanto cuantitativa como cualitativamente.

C2. Punto de vista de los empleados

En términos de evaluación de su propio trabajo y por el propósito de monitoreo por parte de los empleados, diferentes instrumentos demuestran ser útiles: reuniones de equipo, discusiones de casos en equipo, supervisión y discusiones del personal, jornadas, o una autorreflexión general.

- » Las diversas posibilidades de reflexión sirven para asegurar la garantía de calidad y reducir la presión sobre los empleados.

C3. Intercambio y reflexión con los socios colaboradores

El intercambio y la reflexión para con la red y los socios colaboradores en base al acuerdo colaborativo y al logro de los objetivos -en términos de calidad de los resultados- es algo que debería realizarse regularmente. Sobre todo para registrar un análisis de las relaciones colaborativas, así como ofrecer una visión y una evaluación externa. La información de los socios colaboradores sobre el progreso de los casos sospechosos proporcionará información a su misma vez sobre, por ejemplo, si la información esencial está siendo denunciada y cómo aumentar aún más la calidad de las denuncias. En vista de los recursos limitados de los socios colaboradores, se recomienda limitar la evaluación a algunos ejemplos de buenas prácticas del período de evaluación respectivo para mayor referencia.

- » Intercambio regular con socios colaboradores

C4. Evaluación e informe anual

Las organizaciones informan a sus socios del portal de denuncia sobre los resultados de su trabajo al publicar un informe anual. Dicho informe contiene una descripción general de las principales áreas de trabajo, así como información estadística, cifras de acceso al portal de denuncia, información sobre la satisfacción de los empleados, las denuncias recibidas durante el correspondiente periodo y, si fuera posible, los resultados positivos que condujeron a investigaciones criminales. La evaluación también sirve para mejorar los procesos internos de trabajo.

- » Las organizaciones proporcionan información de los **resultados de su trabajo a través de un informe anual.**

C5. Logro de objetivos basados en Estándares de Calidad

Al monitorear dentro del equipo y con los socios colaboradores, las recomendaciones para la acción de los Estándares de Calidad se revisan con respecto a su velocidad y eficiencia en el manejo y procesamiento de denuncias, así como a los mecanismos de denuncias de fácil acceso, incluyendo la gestión de casos.

- » Las recomendaciones para la acción de los Estándares de Calidad se revisan periódicamente para determinar la eficiencia y el logro de los objetivos.



CONCLUSIÓN

DON'T
LOOK
AWAY

La efectividad de los mecanismos de denuncia de fácil acceso, la visibilidad del mecanismo de denuncia, la información clara para el proceso de denuncia y sus instrucciones, así como la posibilidad de presentar denuncias de forma anónima, juegan un papel muy importante. Al mismo tiempo, el interés de los denunciantes es averiguar más sobre el seguimiento de los casos sospechosos. El tratamiento de las denuncias anónimas es uno de los grandes desafíos que requiere una regulación clara que consiga lidiar con la presentación de las evidencias, la confidencialidad y la protección de datos.

Estos Estándares de Calidad sirven para mejorar y optimizar los procesos de denuncia y de trabajo de los operadores de los mecanismos de denuncia de fácil acceso para el beneficio de todas las partes involucradas. Estos procesos pueden variar debido a los diferentes recursos financieros y humanos de las propias organizaciones y a las condiciones específicas para el país. El enfoque se centra particularmente en facilitar un proceso de desarrollo de calidad al hacer que la información y los estándares estén disponibles como recomendaciones para la acción, así como los Estándares Mínimos.

ESTÁNDARES MÍNIMOS

Estos Estándares Mínimos son parte de los Estándares de Calidad en los mecanismos de denuncia de fácil acceso para la denuncia de casos sospechosos de explotación sexual de niños, niñas y adolescentes. Los Estándares Mínimos se dirigen a (nuevos) socios del portal de denuncia www.dontlookaway.report. En el portal, estos estándares son vistos como unas normas mínimas que sirven como condición para la participación. Las nuevas organizaciones socias son invitadas a participar mediante la implementación de dichos estándares. El proceso de implementación se llevará a cabo dentro de un período de tiempo establecido y realista, el cual puede variar dependiendo de las condiciones específicas para cada país, las posibilidades de las organizaciones a nivel individual, así como de los diferentes recursos financieros y humanos.



Calidad Estructural

- » El lugar de trabajo con la tecnología apropiada para desempeñar las actividades laborales pertinentes en una oficina.
- » La organización tiene una Política interna de Protección Infantil, la cual incluye un proceso prudente de reclutamiento y selección de personal.
- » Construir una red profesional y luchar para conseguir acuerdos de colaboración por escrito con socios relevantes.
- » Canales claramente definidos para la presentación de comentarios, que propicien la retroalimentación, y quejas.

Calidad del Proceso

- » El mecanismo de denuncia es fácil de usar y puede ofrecer la presentación de denuncias de forma anónima o bien, sin aportar datos personales.
- » Para las denuncias que incluyan datos de contacto, se enviarán comentarios al respecto o una respuesta en un período máximo de 48 horas.
- » Se proporcionará una dirección web específica con un formulario de denuncia y un breve párrafo en una lengua extranjera de relevancia.
- » Una estrategia de comunicación clara para mejorar la optimización de los motores de búsqueda, el conocimiento general de la problemática y su visibilidad.
- » La comunicación y la denuncia deben ser llevadas a cabo en conformidad con los estándares de comunicación y las orientaciones terminológicas de Luxemburgo.
- » El portal de denuncia proporciona información sobre el área temática, las regulaciones aplicables a nivel nacional en materia de protección de datos y explica el proceso de denuncia.

DON'T
LOOK
AWAY

- » La **documentación del caso**: todas las denuncias son grabadas, categorizadas, documentadas y, si fuera necesario, reenviadas a diferentes socios colaboradores.
- » intercambio regular dentro de un mismo equipo a través de **reuniones de departamento, capacitación adicional y la posibilidad de supervisión**, si correspondiese.

Calidad de los Resultados

- » **Evaluación anual** de, por ejemplo, las cifras de visitantes a la página web, los números y categorías de las denuncias recibidas y la satisfacción de los empleados.
- » **Intercambio regular y reflexión con los socios colaboradores** sobre el curso de los casos sospechosos.
- » Cada organización informa sobre los resultados de su trabajo a través de un **informe anual**.

Lista de verificación para mecanismos de denuncia fáciles de usar²⁰.

Requisitos para las páginas web de denuncia

- » Tiene un diseño claro.
- » Es fácil de ver dónde se presentan las denuncias.
- » Se encuentra fácilmente en los motores de búsqueda.
- » Se adapta y es compatible con dispositivos móviles.
- » Contiene imágenes, gráficos y vídeos de corta duración.

Requisitos para los formularios de denuncia

- » El formulario no es demasiado extenso y las preguntas no son muy complejas.
- » Proporciona ejemplos de la información que se espera y muestra lo que pasará con la denuncia una vez presentada.
- » Tiene una opción para guardar el formulario, pausarlo y continuar más tarde, incluso para permitir la inclusión de información adicional, si ese fuera el caso.
- » Los campos obligatorios están claramente marcados.
- » Tienen la posibilidad de adjuntar documentos e imágenes (cuando sea seguro tomarlas), e incluye la posibilidad de añadir la geolocalización.
- » Se muestra información sobre las regulaciones en materia de protección de datos aplicables a esa denuncia y sobre lo que sucederá con los datos aportados.

Requisitos para la presentación de denuncias de forma anónima

- » Se presenta la información relevante al anonimato y la confidencialidad de manera clara y transparente.
- » Las respuestas son enviadas a aquellos denunciantes no-anónimos posiblemente de forma automática.

Información sobre las páginas web de denuncia

- » Información general sobre el tema (por ejemplo: cómo el denunciar puede ayudar a los NNA, que incluso poca información puede resultar útil para que la policía investigue casos e identifique puntos calientes y tendencias al respecto).
- » Cómo rellenar y presentar una denuncia.
- » Formularios de denuncia claros, breves y fáciles de encontrar.
- » Preguntas frecuentes para obtener información adicional e instrucciones.

²⁰ Vea también: Defence for Children – ECPAT Países Bajos: Reluctance to report sexual exploitation of children related to travel and tourism [Reticencia a denunciar explotación sexual de niños, niñas y adolescentes en viajes y turismo], 2019; y la entrevista con el experto Martin Sternsberger Sternsberger de WP-Stars.

- » La posibilidad de presentar una denuncia de manera anónima, si es que fuera posible.
- » ¿Qué pasos se toman después de presentar una denuncia?
- » ¿Qué tipo de comentarios/retroalimentación a la denuncia es posible dar?
- » ¿Cuál es el rol del denunciante después de presentar la denuncia?
- » Historias exitosas de denuncias previas.
- » Información sobre la protección de datos y lo que sucede con estos.
- » La página de inicio incluye un enlace visible a la Política de Privacidad de Datos, información sobre denuncias anónimas y la opción de retroalimentación.

Preguntas frecuentes que incluyen información relevante

- » Qué hacer si alguien no está seguro y cómo se evitan las falsas acusaciones
- » Características importantes de las señales de explotación sexual de NNA
- » Situaciones sospechosas
- » Detalles claves para denunciar

Seguridad de datos

- » **Cifrado:** los datos de la página web deben estar encriptados mediante, por ejemplo, SSL (Secure Socket Layer).
- » **Transmisión de datos:** los datos recibidos a través de los formularios de denuncia no deben ser transmitidos sin cifrar en correos electrónicos.
- » **Protección de acceso:** los datos deben estar protegidos contra posible manipulación.
- » **Almacenamiento:** se debe especificar la duración del almacenamiento de datos.

Optimización de los motores de búsqueda

- » Un análisis claro del comportamiento de búsqueda: análisis de palabras clave y textos web optimizados para los motores de búsqueda.
- » Los términos y palabras utilizados para buscar el portal deben aparecer en el sitio web.
- » El Google Ad Words, a través de Google Grants para ONGs valorado en 10.000 euros/mes, es gratis.

Uso de imágenes

- » La dignidad de la persona se respeta en la comunicación (externa e internamente).
- » Se evita la reducción a víctima o a cualquier otro rol estereotipado.
- » Las representaciones pictóricas que contienen una ilustración de explotación sexual no se poseen ni se publican. Los NNA siempre deben aparecer vestidos en los materiales visuales.
- » Siempre que sea posible, se debe tener preferencia por mostrar dibujos que representen a los NNA antes que imágenes de niños reales.
- » Antes de la publicación se informará a las personas involucradas y se obtendrá su consentimiento.
- » Siempre se utilizarán pseudónimos a menos que se acuerde lo contrario
- » Preguntarse a uno mismo:
 - » ¿Tengo permiso de la persona retratada?
 - » Si fuera mi hijo, ¿me gustaría retratarlo de esa manera?

Participación juvenil

La participación activa de niños, niñas y adolescentes es una parte integral del trabajo de ECPAT. Todos los socios que participan en el proyecto Alert Actors Report (*Informe de actores de alerta*) tienen experiencia en la integración de los más jóvenes en sus programas y de fomentar oportunidades de participación en sus estructuras y proyectos. El proyecto Alert Actors Report incluye a jóvenes basándose en el Modelo Lundy de Participación, ya que no solo les brinda la oportunidad de expresar sus opiniones sino también proporciona la audiencia e influencia para que estas opiniones sean tomadas en cuenta de forma adecuada.

Para el desarrollo de *Estándares de Calidad en los mecanismos de denuncia de fácil acceso para la denuncia de casos sospechosos de explotación sexual de niños, niñas y adolescentes.*, se incluyeron las opiniones de los jóvenes para aquellos estándares relacionados con la usabilidad de los mecanismos tales como las páginas web de denuncia y las aplicaciones móviles, así como la sensibilización y la visibilidad online.

Con este fin, los resultados de los seis grupos focales realizados a estudiantes en Austria, Bélgica, Alemania, Francia y los Países Bajos, sobre los obstáculos para denunciar fueron incluidos en los Estándares de Calidad. Además, se realizó una encuesta online en las escuelas de turismo de Austria, donde 225 jóvenes de entre 14 y 20 años dieron su opinión sobre el uso y la apariencia de las herramientas móviles de denuncia online, específicamente una aplicación en concreto. La encuesta consistió en diez preguntas y condujo a las siguientes conclusiones y recomendaciones con respecto a los Estándares de Calidad desarrollados:

Requisitos para su usabilidad

- » Los sitios web de denuncia deben ser **compatibles con dispositivos móviles**.
- » Una aplicación no debe ocupar espacio de **memoria adicional**.
- » El mecanismo de presentación de denuncia **debe darse a conocer** a posibles denunciantes y debe **encontrarse fácilmente online**.
- » Proporcionar **información** clara sobre lo que sucede con los datos recopilados por el mecanismo de denuncia pertinente.
- » Proporcionar información sobre las leyes de **protección de datos** y sus **limitaciones** para los casos denunciados.
- » Es más probable que se usen **aplicaciones** de denuncias ya **instaladas**, dado que no es necesario buscar mecanismos de denuncia y, por lo tanto, son de **muy fácil acceso**.
- » El **acceso fácil e instantáneo** a las herramientas de denuncia es necesario para mejorar la accesibilidad a estos.
- » Una **aplicación** especializada en la denuncia presenta **menos obstáculos** para la presentación de denuncias.
- » Cualquier herramienta de denuncia debe ser **rápida, fácil de usar e intuitiva**, así como proporcionar orientación sobre cómo proceder con la denuncia.
- » Cualquier herramienta de denuncia debe ser **moderna, claramente estructurada, fácil de usar e intuitiva** en su diseño.
- » Los denunciantes necesitan **comprender el propósito** de su denuncia.
- » Los denunciantes deben estar **informados** sobre el proceso de presentación de denuncias.

Publicación

ECPAT Austria

Stutterheimstraße 16-18/2/4/24e

1150 Viena

Tel./Fax: +43 1 293 16 66

info@ecpat.at

www.ecpat.at



 **Bundeskanzleramt**

Bundesministerin für Frauen,
Familien und Jugend

 **Bundesministerium**

Landwirtschaft, Regionen
und Tourismus