

# Protocolo de privacidad y denuncia para prevención y salvaguardia, protección y seguridad: EJEMPLO PARA CATI

Protocolo que se elaborará junto al equipo de investigación responsable de la recogida de datos, el punto focal de prevención y salvaguardia y el/la oficial de protección

## Preámbulo

Este ejemplo de protocolo **no sirve para entrevistas que aborden la prevalencia de la violencia**. En el caso de recoger datos sobre prevalencia de la violencia a través de entrevistas presenciales, se aplicarán protocolos específicos. ONU-Mujeres recomienda no realizar estas preguntas a través de entrevistas telefónicas.

Este ejemplo de protocolo **debe adaptarse al contexto** en el que se lleven a cabo las entrevistas. Para ello, se recomienda consultar al equipo de investigación responsable de la recogida de datos, el punto focal de prevención y salvaguardia y el/la oficial de protección, además del personal de Oxfam o de la organización socia encargado de recoger la información de contacto. Adaptaremos el ejemplo que aparece a continuación como corresponda para garantizar la **máxima seguridad** en el contexto en el que estemos trabajando. Concretamente, el personal de prevención y salvaguardia y de protección informará de las vías adecuadas de denuncia y acceso a apoyo directo para las personas supervivientes/víctimas (centros para supervivientes o clínicas locales). En el ejemplo que se muestra a continuación, el equipo de investigación/las personas encuestadoras son responsables de la denuncia, mientras que los equipos de prevención y salvaguardia y de protección se encargan del proceso de remisión a las instituciones que ofrecen un apoyo directo.

## Definiciones

- **Prevención y salvaguardia:** En Oxfam, la prevención y salvaguardia se basa en un conjunto de procedimientos, medidas y prácticas para garantizar que la organización mantenga su compromiso en materia de prevención, respuesta y protección a las personas que entran en contacto con su labor de los daños cometidos por su propio personal y el personal asociado. En Oxfam, nos centramos en la prevención y protección contra el abuso, la explotación y el acoso sexual (PSEAH) y contra el abuso de menores. Lo hacemos: (i) escuchando a las personas afectadas; (ii) respondiendo de manera sensible y segura cuando se identifican o se denuncian casos de conducta ilícita, y (iii) aprendiendo de cada caso.
- **Protección:** Frente a la violencia, acoso, abuso y explotación sexual hacia menores y personas adultas (cuando la persona agresora no es miembro del personal de Oxfam o de la organización socia).

## Favorecer la privacidad para maximizar la seguridad

La privacidad puede entenderse de dos maneras: el derecho a la privacidad a la hora de gestionar los datos personales de una persona, y el hecho de garantizar la privacidad durante la propia entrevista. El paquete de Oxfam de formación sobre gestión responsable

de datos y Going Digital 4 y 6<sup>1</sup> cubren lo anterior en detalle durante todo el ciclo de datos. Este protocolo se centra en **garantizar la privacidad durante la entrevista**, lo que incluye el **desarrollo de relaciones de confianza ya existentes, garantizar que la persona entrevistada se encuentre en un entorno privado durante la llamada** (p. ej.: que nadie esté escuchando de fondo) y **disponer de consentimiento para la transmisión de datos personales**.<sup>2</sup>

Para realizar entrevistas telefónicas, el equipo de investigación necesita tener acceso a nombres y números de teléfono que pueden haber recogido otras personas, ya sean de la misma organización o de otras.

- **Contacto realizado por el personal de Oxfam o de la organización socia que haya recogido la información de contacto** en primer lugar y que **ya conozca** a las personas que puedan ser entrevistadas.
  - Compruebe que la persona que haya contestado sea la misma que aparece en la lista (es posible que hayan cambiado de número desde que se recogieron los datos personales).
  - Deje claro cuándo se recogió la información de contacto y con qué fin.
  - Solicite el consentimiento verbal explícito de la persona entrevistada para participar en una entrevista que llevarán a cabo [añadir el nombre de los/as investigadores/as].
  - Solicite el consentimiento verbal explícito de la persona entrevistada para compartir su información de contacto con [añadir el nombre de los/as investigadores/as].
  - Compruebe si el número de teléfono lo utilizan también otros miembros del hogar. De ser así, asegúrese de que la persona entrevistada esté de acuerdo con que se informe de la llamada a otros miembros del hogar, en el caso de que sea otra persona quien conteste al teléfono cuando llamen.
    - Si la persona entrevistada no se muestra cómoda con esta situación, infórmela de que en ese caso no será seguro llevar a cabo la entrevista, y dele las gracias por su tiempo. En consecuencia, su información personal no se compartirá con el equipo de investigación.
  
- **Contacto realizado por el equipo de investigación con las personas que han otorgado su consentimiento para participar** (en el paso anterior):
  - El investigador/a llamará previamente para explicar la entrevista y acordar una hora cuando la persona pueda estar a solas.
    - Si prefiere estar acompañada por otra persona, deberán dejarse fuera las preguntas de carácter sensible.
    - Si es otra persona quien responde (o si es el teléfono de otra persona), pídale que le pase a quien desee entrevistar y pregunte si tiene un número de teléfono personal.
  - Establezca una palabra de seguridad (que se acordará por el equipo) que la persona entrevistada pueda utilizar durante la entrevista para indicar que alguien ha entrado

---

<sup>1</sup> <https://policy-practice.oxfam.org/resources/responsible-data-management-training-pack-620235/>  
<https://policy-practice.oxfam.org/resources/going-digital-privacy-and-data-security-under-gdpr-for-quantitative-impact-eval-620884/> <https://policy-practice.oxfam.org/resources/going-digital-computer-assisted-telephone-interviewing-cati-lessons-learned-fr-621188/>

<sup>2</sup> Los datos personales no pueden transmitirse a terceras partes sin dicho consentimiento. Esto dependerá de: 1. el formulario de consentimiento que se haya utilizado para recoger los datos personales; 2. si el equipo de investigación forma parte de las organizaciones que hayan recogido los datos; de no ser así, deberán aplicarse medidas concretas de protección de datos que complementen el protocolo. Véanse los recursos mencionados en la nota al pie n.º 1.

en la habitación. Explíquelo al principio de la entrevista, y deje claro que una vez que la persona entrevistada pronuncie la palabra de seguridad, el investigador/a cambiará de tema, permanecerá al teléfono durante unos minutos y programará la entrevista para otro momento.

- ¿Qué sucede si **no es posible hablar con la persona a la que se desea entrevistar**? Por ejemplo, si su pareja no le deja responder al teléfono o quiere realizar ella misma la entrevista.
  - Realice una versión muy corta de la entrevista (excluyendo todas las preguntas de carácter sensible y de otro tipo) e integre las respuestas saltándose estas preguntas.

## Protocolos de denuncia

El formulario de entrevista **no** es el medio adecuado para denunciar conductas ilícitas. Existen dos protocolos de denuncia distintos en función de quién esté implicado en el caso. El equipo de investigación tiene el deber de denunciar lo siguiente:

- Experiencias de acoso, abuso y explotación sexual, así como abuso de menores, por parte de un **miembro del personal de Oxfam o de la organización socia** y/o personal asociado (miembros del voluntariado, miembros de comités comunitarios, proveedores, etc.).
  - Si los investigadores/as reciben información al respecto, deberán ponerse en contacto por escrito con [Añadir datos de contacto en función de la conversación mantenida con el punto focal de Protección].
  - [Añadir aquí cómo se utilizará la información (p. ej.: *la información se transmitirá al Equipo de Prevención y Salvaguardia*; para que las personas encuestadoras conozcan los próximos pasos y puedan comunicárselo a las personas entrevistadas].
  - Los investigadores/as **no** tienen que hacer preguntas sobre esta información, su función no es la de "entrevistar" al respecto a la víctima/superviviente. Los investigadores/as no están ahí para abordar este tipo de información y no pueden juzgar a la persona. Sin embargo, la persona entrevistada puede querer compartir más información con el investigador/a, por lo que deberán estar lo mejor preparados posible para ello. El investigador/a deberá responder con sensibilidad y dar las gracias a la persona entrevistada por compartir esa información.
  - Los investigadores/as tienen el deber de informar al Equipo de Prevención y Salvaguardia de Oxfam y de responder de esta manera a la persona entrevistada: "Me preocupa mucho lo que me acabas de decir. Voy a solicitar que alguien del Equipo de Prevención y Salvaguardia de Oxfam se ponga en contacto contigo. El objetivo de este equipo es proteger a personas de los daños cometidos por miembros del personal y personal asociado, y de responder a este tipo de problemas. Esta persona no tomará ningún tipo de medidas antes de ponerse en contacto contigo".
  - Si la persona entrevistada no desea compartir sus datos de contacto, el investigador/a seguirá teniendo la obligación de informar al respecto, pero manteniendo oculta la identidad de esta persona.
- Experiencias de acoso, abuso y explotación sexual, así como violencia hacia menores y personas adultas, por parte de una persona que no trabaje para Oxfam ni para la organización socia.
  - Si los investigadores/as reciben información al respecto, deberán recordar a las personas entrevistadas que siempre pueden utilizar la línea de denuncia de Oxfam

[Añadir número de contacto] y que, de hacerlo, el Equipo de Protección de Oxfam les remitirá a las instituciones de apoyo relevantes.

- Deberán comprobar con la persona entrevistada si prefiere que sea el investigador/a quien informe directamente al Equipo de Protección de Oxfam: "Me preocupa mucho lo que me acabas de decir. Si lo prefieres, puedo informar al Equipo de Protección de Oxfam, para que puedan remitirte a las instituciones de asistencia. Tendría que compartir tu nombre y tus números de contacto con el Equipo de Protección y explicarles lo que me acabas de decir. ¿Te parece bien?"
- Si la persona entrevistada presta su consentimiento, el investigador/a podrá ponerse en contacto con el Equipo de Protección de Oxfam:
  - Nombre: [Añadir según lo acordado con el Equipo de Protección]
  - Teléfono: [Añadir]
  - Correo electrónico: [Añadir]
- Información que se compartirá con el Equipo de Protección de Oxfam si se obtiene consentimiento:
  - Nombre
  - Teléfono
  - Breve descripción de la información que haya recibido el investigador/a: esta persona **no** comprobará la información, sino que la incluirá tal y como la haya recibido.
- Además, los investigadores/as no almacenarán los datos de las remisiones. Los documentos que se hayan utilizado para recoger estos datos deberán destruirse con una trituradora de corte cruzado, y se eliminará también la copia electrónica.

Además, los investigadores/as deberán recordarles siempre a las personas entrevistadas las distintas vías que pueden utilizar para ponerse en contacto con Oxfam y denunciar de manera confidencial. Este mensaje se mostrará como parte del guion de la entrevista.

**Información posterior a la entrevista: los investigadores/as compartirán esta información con las personas entrevistadas al final de la entrevista. Este mensaje se mostrará al final del guion en SurveyCTO.**

Me gustaría recordarte que puedes ponerte en contacto con Oxfam para hablar de cualquier asunto: [Añadir número].

También puedes utilizar estos servicios para realizar denuncias confidencialmente:

- Equipo de Prevención y Salvaguardia de Oxfam: [safeguarding@oxfam.org.uk](mailto:safeguarding@oxfam.org.uk) o: +44 (0)1865 473813
- Servicio de denuncia de Oxfam: [whistleblowing@oxfam.org.uk](mailto:whistleblowing@oxfam.org.uk) o su línea telefónica en árabe: 00441865 47 2121

Atención: recuerde que el investigador/a tiene el deber de denunciar cualquier tipo de problema en materia de prevención y salvaguardia del que se le haya informado; puede informar confidencialmente al Equipo de Prevención y Salvaguardia de Oxfam a través de: [Añadir los datos de contacto acordados con el punto focal de Prevención y Salvaguardia].

Por último, deberá proporcionarse apoyo a los investigadores/as por la presión emocional a la que se enfrentan en su trabajo escuchando historias traumáticas y difíciles.

- Los miembros del personal tienen acceso a la línea confidencial gratuita de asesoramiento de Oxfam.
- Deben implementarse otros mecanismos de apoyo para el personal que no pertenezca a Oxfam.