



# Guía de Gestión del Desempeño Social

Herramientas para la integración de la protección "No hacer daño" para los Actores/Actrices del Empoderamiento Económico de las Mujeres

Versión: 26 de enero de 2022

## Público objetivo principal

Personal de nivel gerencial responsable de la elaboración y supervisión de las estrategias y programas para los Actores/Actrices del Empoderamiento Económico de las mujeres (EEM). Los Actores/Actrices de EEM son entidades o individuos que apoyan el desarrollo o expansión de las empresas de mujeres, proporcionan servicios financieros o de subsistencia, y/o apoyan a las mujeres (globalmente) en sus esfuerzos por mejorar su acceso a las oportunidades económicas, especialmente en los países en desarrollo.

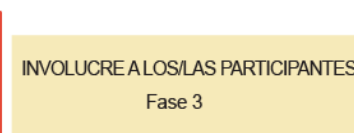
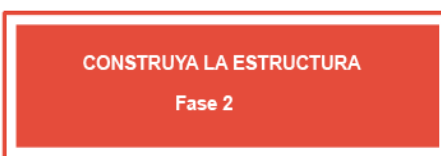
## Propósito

Mejorar la gestión del desempeño social hacia un enfoque más sólido de "No hacer daño".

## Objetivos

La utilización de esta guía permitirá a los Actores/Actrices de EEM a nivel de gestión:

- Identificar áreas de mejora de desempeño, las cuales demuestren la intención, el compromiso y los procesos para mitigar los riesgos de las posibles consecuencias imprevistas de la programación EEM.
- Acceder a preguntas de encuestas validadas que puedan incluirse en las encuestas de satisfacción, de salida o de resultados de los/las participantes para medir y controlar si un/una participante está recurriendo a mecanismos de afrontamiento perjudiciales o experimentando las consecuencias no deseadas de los programas de EEM.
- Considerar las políticas de salvaguardias, de género y códigos de conducta que pueden adoptarse o adaptarse para demostrar la intención de la organización de no hacer daño, y el compromiso con la igualdad y la equidad de género.



La financiación corre a cargo del Departamento de Trabajo de los Estados Unidos en el marco del Acuerdo de Cooperación IL-31469. El 100% del coste total del proyecto o programa está financiado por el gobierno federal, con un total de 1.872.000 dólares. Este material no refleja necesariamente las opiniones o políticas del Departamento de Trabajo de los Estados Unidos, y la mención de cualquier marca, producto comercial u organización no implica el respaldo del Gobierno de los Estados Unidos.



## Índice de contenidos

Sobre el proyecto RICHES .....	3
Cómo usar la Guía de Gestión del Desempeño Social.....	5
Fase 1: Estableciendo los Cimientos.....	7
Herramienta 1: evaluación de la gestión del desempeño social .....	7
Fase 2: Construya la estructura.....	38
Herramienta 2: ejemplos de preguntas de la encuesta "Consecuencias no deseadas/mecanismos de afrontamiento negativos" .....	38
Herramienta 3: plantilla para la política de género.....	47
Herramienta 4: plantilla de la política de salvaguardias.....	52
Herramienta 5: plantilla del código de conducta .....	64
Herramienta 6: evaluación de No hacer daño para proyectos, productos y servicios.....	68
Anexos.....	77
Acrónimos y glosario de términos.....	77
Agradecimientos .....	85



## Sobre el proyecto RICHES

Pocos esperarían que las inversiones en empresas de mujeres aumentaran el riesgo o la incidencia del trabajo inaceptable para niños y niñas (trabajo infantil) o adultos. Sin embargo, [una investigación](#) realizada en el marco del proyecto *Reducción de la Incidencia del Trabajo Infantil y Condiciones Inaceptables de Trabajo en Iniciativas de Fortalecimiento Económico (RICHES)* descubrió que a muchas mujeres empresarias les resulta difícil gestionar la carga de trabajo de sus empresas junto con las responsabilidades del hogar y el cuidado infantil y, por lo tanto, recurren a las personas más cercanas a ellas: sus hijos.

Grameen Foundation, en colaboración con la Iniciativa del American Bar Association - Iniciativa de Estado de Derecho (ABA IED) y financiada por U.S. Department of Labor (USDOL), Oficina de Trabajo Infantil, Trabajo Forzoso y Trata de Personas (OCFT), lanzó el Proyecto RICHES con el fin de apoyar de forma responsable a las empresas de mujeres y mitigar el riesgo de trabajo inaceptable para niños, niñas y adultos o el uso de otras estrategias negativas de afrontamiento. Para lograr este fin, RICHES ha desarrollado una caja de herramientas para los Actores/Actrices del Empoderamiento Económico de las mujeres (EEM) para equiparlas con ideas y herramientas prácticas para integrar y evaluar la protección infantil y las prácticas empresariales seguras en su trabajo. A los efectos del proyecto RICHES, los Actores/Actrices de EEM son cualquier entidad o individuo que apoye el desarrollo o la expansión de las empresas de mujeres, proporcione medios de vida o servicios financieros y/o apoye a las mujeres (a nivel mundial) en sus esfuerzos por mejorar su acceso a las oportunidades económicas, especialmente a las que viven en los países en desarrollo.

La caja de herramientas RICHES se divide en tres fases (véase la figura 1).

**Fase 1** representa un **conjunto mínimo de prácticas** y herramientas relacionadas que todos los Actores/Actrices de EEM deberían tener disponibles y utilizar para promover la protección infantil y las prácticas empresariales seguras y saludables en las iniciativas y/o empresas económicas de las mujeres. La fase 1 incluye:

1. Sensibilizar sobre los riesgos para la salud y la seguridad de los niños/niñas y las mujeres cuando se apoyan las empresas de mujeres o las actividades de EEM;
2. Evaluar los riesgos e identificar las situaciones en las que el trabajo inaceptable para niños, niñas y adultos, y cómo se pueden abordar estos problemas;
3. Compromiso de adherirse a los principios de "No hacer daño" cuando se desarrollen y/o apliquen iniciativas empresariales para las mujeres.
4. Saber a dónde acudir en busca de ayuda y dónde encontrar recursos.

**Las fases 2 y 3** ofrecen un enfoque más completo de la protección infantil, la salud y las prácticas empresariales seguras a través de estudios de mercado, capacitación y evaluación a nivel organizativo, capacitación directa de los/las participantes, desarrollo de productos, seguimiento y evaluación.



Figura 1: Caja de Herramientas RICHES para los Actores/Actrices de EEM



## Caja de Herramientas para Actores/Actrices de EEM

### ESTABLECIENDO LOS CIMIENTOS Fase 1

**Comience aquí:** Utilice estas herramientas para generar conciencia y comprensión en la **gestión** de riesgos organizacionales y programáticos del trabajo inaceptable para niños, niñas y adultos.

- **Haciendo la presentación del caso**
  - **Evaluaciones de riesgo**
  - **Guía de Gestión del Desempeño Social (GDS)** (solo evaluación de GDS)
  - **Capacitación de la Compresión de las Condiciones Inaceptables de Trabajo** (solo con el nivel gerencial)
  - **Guía de Enlaces** (sólo lista de contactos para emergencias y apoyo externo)
- 
- **Guía del inversor** (sólo para inversores)

### CONSTRUYA LA ESTRUCTURA Fase 2

Utilice estas herramientas para crear conciencia en el **personal de primera línea** y para priorizar productos y servicios nuevos o mejorados.

- **Guía de Gestión del Desempeño Social (GDS)** (todas las herramientas)
- **Capacitación de la Compresión de las Condiciones Inaceptables de Trabajo** (para todo el personal)
- **Guía de Investigación de Mercado**
- **Guía de servicios financieros**
- **Taller de diseño**

### INVOLUCRE A LOS/LAS PARTICIPANTES Fase 3

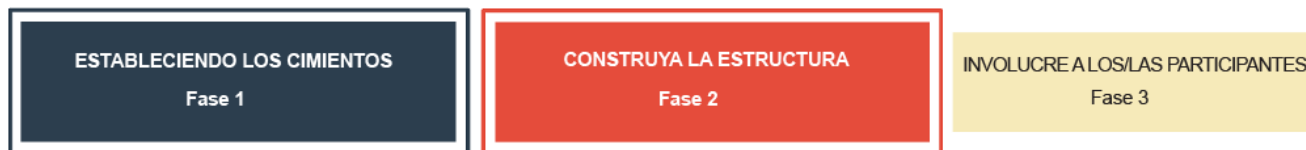
Utilice estas herramientas para sensibilizar a **los/las participantes** y apoyar sus necesidades.

- **Guía de Enlaces** (todas las herramientas)
- **Diagnóstico Empresarial del Personal de Primera Línea** (versiones en papel y digital)
- **Guía de diálogo intrafamiliar**
- **Plan sobre riesgos empresariales** (versiones en papel y digital)
- **Guía de Seguimiento y Evaluación**

Para acceder a la caja de herramientas completa consulte <https://grameenfoundation.org/riches>.



## Cómo usar la Guía de Gestión del Desempeño Social



La guía de gestión del desempeño social está diseñada como parte de las dos fases de la caja de herramientas RICHES: **Fase 1: Estableciendo los Cimientos** y **Fase 2: Construya la estructura**.

**Fase 1: Estableciendo los cimientos**, implica:

- **Herramienta 1: evaluación de la gestión del desempeño social (GDS).** Esta herramienta proporciona un marco para ayudar a los Actores/Actrices de EEM a evaluar sus políticas y prácticas en relación con la mitigación de los daños que sus proyectos, productos y servicios pueden causar a los/las participantes y sus hogares, así como sus políticas y prácticas en relación con la integración de la perspectiva de género. La herramienta se basa en un marco de GDS desarrollado por el Grupo de Trabajo de Desempeño Social (GTDS) y propone normas de práctica adicionales para mitigar los riesgos de consecuencias no deseadas de la programación de la EEM.

**Fase 2: Construya la estructura** contiene cinco herramientas para ayudar a una organización a mejorar las prácticas identificadas con la herramienta 1: evaluación de la gestión del desempeño social completada en la Fase 1:

- **Herramienta 2: ejemplos de preguntas de la encuesta "Consecuencias no deseadas/mecanismos de afrontamiento negativos":** esta herramienta proporciona preguntas de encuesta que podrían integrarse en las encuestas de seguimiento y evaluación existentes para medir el uso de mecanismos de afrontamiento negativos por parte de los/las participantes y las consecuencias imprevistas de los programas de EEM.
- **Herramienta 3: plantilla para la política de género:** esta herramienta ofrece ejemplos de formulaciones políticas que ayudan a Actores/Actrices de EEM a articular su intención de abordar las necesidades de las mujeres y otros grupos vulnerables.
- **Herramienta 4: plantilla para la política de salvaguardias:** esta herramienta provee un ejemplo de una política de lenguaje para ayudar a los Actores/Actrices de EEM a formular su intención de ser conscientes y mitigar los riesgos que sus proyectos, productos y servicios pueden tener para sus participantes.
- **Herramienta 5: plantilla del código de conducta:** esta herramienta proporciona ejemplos de un código de conducta, centrándose en la redacción sobre el trabajo inaceptable para niños, niñas y adultos, y sobre la explotación sexual, el abuso sexual y el acoso sexual, que pueden ser nuevos para muchos Actores/Actrices de EEM.
- **Herramienta 6: evaluación de "no hacer daño" para proyectos, productos y servicios:** esta herramienta proporciona un marco para evaluar el daño potencial de un proyecto, producto o servicio concreto a partir de 10 dimensiones básicas.

**Descripción del proceso:** esta guía promueve las normas básicas de práctica que deben existir entre todos los Actores/Actrices de EEM para demostrar la intención, el compromiso, los procesos y el éxito en la mitigación de los riesgos de las consecuencias no deseadas de la programación del EEM. Tenga en cuenta que, si bien gran



parte de la guía se centra específicamente en el trabajo inaceptable para niños, niñas y adultos, las herramientas de esta guía están diseñadas para abordar el concepto de "No hacer daño" en su sentido más amplio, con el fin de garantizar que los Actores/Actrices de EEM también puedan utilizar estas normas para influir en las prácticas relacionadas con otras áreas de riesgo, como la violencia y el acoso por razón de género, el daño medioambiental, etc.

Cada herramienta de esta guía tiene sus propias instrucciones de uso. Ninguna de las herramientas está pensada para usarse con niños/niñas.

### Conceptos importantes a tener en cuenta:

**Trabajo Inaceptable Para Niños y Niñas o trabajo infantil** es cualquier trabajo que impida el desarrollo del niño y cualquier trabajo que sea: a) física, mental o moralmente peligroso y perjudicial para los niños/niñas y b) que interfiera con la escolarización del niño/niña. A efectos del proyecto RICHES, el término **Trabajo Inaceptable para Niños y Niñas** se utiliza también como sinónimo de **Trabajo Inaceptable para Niños y Niñas o trabajo infantil**.

A los efectos del proyecto RICHES, el término **condiciones de trabajo inaceptables** se utiliza indistintamente con el de **trabajo inaceptable para adultos, condiciones de trabajo inaceptables o CIAT**, y se refiere a cualquier trabajo que sea perjudicial y, a menudo, se basa en los salarios (por ejemplo, si el trabajo proporciona un salario digno), las horas de trabajo y los días de descanso (por ejemplo, las horas de trabajo que superan las ocho horas diarias o las 48 horas semanales) o condiciones de trabajo inaceptables (malas condiciones de salud y seguridad en el lugar de trabajo). *La OIT define los CIAT como el trabajo que "niega los principios y derechos fundamentales en el trabajo, pone en peligro la vida, la salud, la libertad, la dignidad humana y la seguridad de los trabajadores, o mantiene a los hogares en la pobreza"*

**Ajustes:** cada una de las herramientas presentadas en esta guía proporciona orientación sobre la adaptación cuando es necesario.

**Idiomas:** la guía está disponible en inglés, español y francés.



## Fase 1: Estableciendo los Cimientos

### Herramienta 1: evaluación de la gestión del desempeño social

**Antecedentes:** la **evaluación de la GDS de RICHES** se basa en las normas universales para la gestión del desempeño social (GDS)<sup>1</sup> y en los indicadores de desempeño social (IDS-4)<sup>2</sup> herramientas desarrolladas para el sector financiero, que incluye a los proveedores de servicios financieros que atienden a poblaciones de bajos ingresos. La GDS se refiere a los "sistemas que utilizan las organizaciones para alcanzar sus objetivos sociales declarados y situar a los clientes en el centro de la estrategia y las operaciones". El **desempeño social** de un proveedor de servicios se refiere a la eficacia con la que logra sus objetivos sociales declarados y crea valor añadido para los/las participantes. Si un proveedor de servicios tiene prácticas sólidas de GDS, es más probable que tenga un buen desempeño social.<sup>3</sup>

La **evaluación de la GDS de RICHES** es designada para complementar los Estándares Universales para la GDS con el fin de ayudar a los proveedores de servicios a evaluar su desempeño con respecto a un conjunto de mejores prácticas para proteger a los/las participantes de los programas, en particular a las mujeres empresarias y a sus hijos, de daños involuntarios. Las normas evalúan la intención de un proveedor de servicios de no hacer daño, el compromiso de sus dirigentes de no hacer daño, sus procesos y prácticas para mitigar el daño y los resultados obtenidos a lo largo del tiempo. "No hacer daño" es un compromiso ético para hacer todos los esfuerzos razonables para conocer, mitigar o eliminar los riesgos que puedan causar daños físicos, emocionales, financieros, sexuales o espirituales a los empleados, participantes u otras partes interesadas a través de las comunicaciones, relaciones públicas, programas, productos, servicios y otras actividades. No hacer daño también puede denominarse "salvaguardias".

La **evaluación de la GDS de RICHES** también pretende examinar la capacidad de un proveedor de servicios en la sensibilidad de género<sup>4</sup> de sus prácticas tanto con el personal como con los/las participantes, ya que estas prácticas pueden tener un impacto en la atención efectiva de las mujeres y otros grupos marginados.

**Nota:** esta herramienta solo ofrece una instantánea de las normas de práctica promovidas por el grupo de trabajo de desempeño social (GTDS) para los proveedores de servicios financieros. En el sitio web [GTDS](#) se pueden encontrar instrucciones sobre cómo llevar a cabo una evaluación completa del GDS. El acceso y el uso de la herramienta IDS-4 se encuentra en el sitio web de [Cerise](#).

**Descripción del proceso:** la **Evaluación de la GDS de RICHES** puede ser utilizada por un campeón de la GDS o por los miembros pertinentes del equipo de gestión que tengan acceso a los planes estratégicos y operativos, a las guías de personal, a los estudios de investigación de mercado, a las evaluaciones de resultados o de impacto

<sup>1</sup> Wardle L. 2017. [Las normas universales para la gestión del desempeño social: Guía de aplicación](#). Grupo de Trabajo de Desempeño Social (GTDS).

<sup>2</sup> Cerise. 2021. [IDS-4](#).

<sup>3</sup> GTDS. 2021. ["¿Qué es la GDS?"](#)

<sup>4</sup> La sensibilidad de género se define como un enfoque que tiene en cuenta las normas, los roles y las relaciones de género, así como las necesidades específicas de las mujeres y los hombres y su impacto en el acceso y el control de los recursos. Los enfoques de sensibilidad de género se dirigen deliberadamente a los grupos marginados y tratan de apoyarlos para alcanzar los objetivos del programa. El siguiente nivel, los enfoques transformadores de género, requerirían indicadores más sólidos que demuestren el interés del proveedor de servicios por cambiar las normas sociales y culturales entre su personal y la población objetivo. Actualmente los indicadores no están escritos de esta manera en esta herramienta.



de la organización y a los estudios de satisfacción o de salida de los/las participantes. Esta evaluación puede llevarse a cabo anualmente o simultáneamente con las calificaciones sociales o las autoevaluaciones de las políticas y prácticas del proveedor de servicios.

**Pasos:**

**Paso 1:** imprima una copia de la herramienta para cada persona que participe en la evaluación.

**Paso 2:** reúna las directrices y otros documentos enumerados en la sección "Materiales necesarios" más abajo.

**Paso 3:** revise la columna de **Normas de Práctica** y las políticas y/o documentos relacionados recomendados que están en *cursiva* en la columna de **Evaluación**.

**Paso 4:** determine si cree que su organización cumple o se ajusta a la norma de práctica recomendada y escriba "Sí", "No" o "Parcialmente" en la columna de **Evaluación**.

**Paso 5:** describa cualitativamente cómo la organización cumple (o no cumple) la norma de práctica en la columna de **Evaluación**.

**Paso 6:** en la columna "**Próximos pasos**", indique qué medidas concretas puede tomar el proveedor de servicios para mejorar una práctica concreta a corto o largo plazo. En la columna "**Próximos pasos**" encontrará orientaciones en *cursiva* y ejemplos de herramientas que pueden contribuir a la consecución de la norma de práctica. Para apoyar la consecución de las normas, en la columna de **Próximos Pasos** se proporcionan enlaces a las herramientas pertinentes de la caja de herramientas RICHES u otros recursos relevantes de fuentes externas.

**Materiales necesarios:** una impresora y/o fotocopidora y papel para imprimir esta herramienta. Además, sería útil recopilar los siguientes tipos de documentos que son relevantes para las operaciones de su empresa u organización:

- Planes estratégicos;
- Planes operativos/comerciales;
- Manuales y políticas de personal, como guías de capacitación y listas de capacitaciones impartidas, códigos de conducta y políticas de salvaguardias;
- Estudios de mercado;
- Datos de la encuesta de satisfacción y salida de los/las participantes;
- Evaluaciones de impacto/resultados;
- Política y manuales de crédito;
- Política de cobro;
- Actas de las reuniones del Consejo de Administración/Actas de los equipos gerenciales;
- Descripciones de productos;
- Contratos de préstamo; y
- Datos de programas/productos y datos de reclamaciones.

**Tiempo requerido:** dependiendo de la profundidad de la evaluación y del conocimiento interno de los documentos disponibles, recursos y otras pruebas de conformidad o cumplimiento de la norma, esta evaluación puede durar desde unas horas hasta varios días.

**Ajustes necesarios:**





- Esta herramienta está diseñada para ser aplicable a cualquier Actor/Actriz de EEM; sin embargo, si hay normas que se refieren específicamente a una entidad que proporciona o facilita el acceso a los servicios financieros, esto se señala mediante la referencia "(Si es proveedor de servicios financieros)" antes de la norma de práctica. En el momento de la elaboración de esta herramienta, la organización GTDS (administradora de las normas universales) y la organización Cerise (creadora de la herramienta IDS-4) estaban en proceso de actualización de las normas e indicadores para los actores/actrices de los servicios financieros. RICHES ha tratado de alinear los indicadores de esta herramienta con las normas e indicadores existentes, de modo que cualquier proveedor de servicios financieros que realice una evaluación pueda guiarse por la evaluación oficial del IDS. Los indicadores en esta herramienta, que están alineados con la herramienta IDS, están en **rojo**. El texto en **negrita** son sugerencias del proyecto RICHES que ofrecen a un proveedor de servicios una mayor consideración o definición de No hacer daño/consecuencias no deseadas, especialmente en relación con el trabajo inaceptable para niños, niñas o adultos. **Un proveedor de servicios financieros que realice una valoración oficial del IDS debe considerar esta herramienta como un complemento y centrarse en los nuevos indicadores en negrita, ya que no están incluidos en la valoración del IDS.**
- En las evaluaciones de riesgo, los términos "participantes del programa" o "participantes" se utilizan para describir a las beneficiarias o empresarias de un proveedor de servicios. Estas condiciones pueden modificarse en función del tipo de proveedor de servicios que vaya a utilizar la herramienta. Por ejemplo, "participantes del programa" o "participantes" puede sustituirse por "clientela", "beneficiaria" u otros términos significativos antes de rellenar el formulario.
- Todas las guías y los materiales de capacitación de la **caja de herramientas RICHES** se han diseñado para que sean especialmente accesibles a las personas con discapacidad. Por ello, esta herramienta se ha desarrollado en Microsoft Word, utilizando un tamaño de letra de al menos 12 puntos y proporcionando gráficos y tablas con texto alternativo. Es posible que quiera ajustar el tamaño de las tablas para poder tomar notas o ajustar el tamaño de la letra cuando las imprima para su uso específico.

**Generadores de costos en el uso de la herramienta:** solo gastos de impresión. Sin embargo, estas herramientas también pueden utilizarse en línea si no se dispone de una impresora.

**Riesgos a tener en cuenta:** no se conocen riesgos que puedan tener un efecto adverso sobre el personal o los/las participantes. Sin embargo, dado que algunos indicadores pretenden promover prácticas sensibles al género entre los Actores/Actrices de EEM, estos indicadores pueden desencadenar conversaciones difíciles entre los Actores/Actrices de EEM, por ejemplo, la proporción de mujeres entre todo el personal que ocupa puestos de dirección.

**Idiomas:** inglés, francés y español.



**Evaluación de la gestión del desempeño social**

<b>Nombre de la organización:</b> _____	<b>Tiempo:</b> _____	<b>Calificación completada por:</b> _____
<b>1. Normas de Práctica</b>	<b>2. Evaluación</b>	<b>3. Próximos pasos</b>
<p><b>Instrucciones:</b> Lea cada dimensión y práctica.</p> <p><b>Recuerde:</b> RICHES ha tratado de alinear los indicadores de esta herramienta con las normas e indicadores existentes, de modo que cualquier proveedor de servicios financieros que realice una evaluación pueda guiarse por la evaluación oficial del IDS. Los indicadores en esta herramienta, que están alineados con la herramienta IDS, están en <b>rojo</b>. El texto en <b>negrita</b> son sugerencias del proyecto RICHES que ofrecen a un proveedor de servicios una mayor consideración o definición de No hacer daño/consecuencias no deseadas, especialmente en relación con el trabajo inaceptable para niños, niñas o adultos. Para un proveedor de servicios no financieros, todos los indicadores deben considerarse nuevos.</p>		<p>En la columna "Próximos pasos", describa las acciones específicas que el proveedor de servicios puede llevar a cabo para mejorar una práctica concreta a corto o largo plazo. En cada dimensión hay instrucciones y ejemplos de herramientas que pueden apoyar la consecución de la norma. Estos pueden ser eliminados al completar el formulario.</p>

No.	Normas de Práctica	Evaluación	Próximos pasos
<b><i>Dimensión 1: ESTRATEGIA SOCIAL</i></b>			
Estrategia del proveedor de servicios			
1	<b>La estrategia del proveedor de servicios incluye una articulación clara de cómo llegará y servirá a las mujeres y otros grupos marginados (incluyendo la interseccionalidad de estos grupos, es decir, mujeres urbanas y rurales, mujeres jóvenes y mayores, etc.).</b>	<i>(Donde se encuentran normalmente: Política de género y planes estratégicos y/u operativos)</i>	<i>(Véase la plantilla de ejemplo para una política de género en la herramienta 3 de esta guía).</i>



No.	Normas de Práctica	Evaluación	Próximos pasos
<b>Dimensión 1: ESTRATEGIA SOCIAL</b>			
2	<b>La estrategia del proveedor de servicios incluye una articulación de las normas sociales (por ejemplo, el cuidado) que influyen en la inclusión, la vulnerabilidad de los/las participantes y el éxito económico.</b>	<i>(Donde se encuentran normalmente: Política de género y planes estratégicos y/u operativos)</i>	<i>(Véase la plantilla de ejemplo para una política de género en la herramienta 3 de esta guía).</i>
3	El proveedor de servicios establecerá una política de "No hacer daño" en la que se indique cómo mitigará los riesgos sociales asociados al uso de sus <b>productos (y/o mediante la participación en programas)</b> . Esta estrategia debe incluir lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Impacto negativo en los presupuestos de los/las participantes;</li> <li>• Abusos de los derechos humanos; y</li> <li>• Corrupción y soborno.</li> </ul>	<i>(Donde se encuentran normalmente: Medidas de salvaguardias o medidas de protección a los/las participantes y planes estratégicos y/u operativos)</i>	<i>(Véase el ejemplo de plantilla para una política de género en la Herramienta 3 y la plantilla para una política de salvaguardias en la Herramienta 4, ambas disponibles en esta guía).</i>
<b>Datos sobre los resultados de los/las participantes</b>			
4	El proveedor de servicios recoge datos cuantitativos y cualitativos que miden los cambios positivos y negativos para los/las participantes y sus hogares al menos una vez al año <b>(por ejemplo, las consecuencias no deseadas del trabajo inaceptable para niños, niñas o adultos)</b> .	<i>(Donde se encuentran normalmente: reportes de estudios de mercado, encuestas y/o reportes de satisfacción de los/las participantes y reportes de impacto)</i>	<i>(Véanse los ejemplos de preguntas de la encuesta sobre Consecuencias imprevistas/Mecanismos de afrontamiento negativos en la Herramienta 2 de esta guía y Véase también la <a href="#">Guía RICHES de M&amp;E</a>, <a href="#">Guía de Investigación de Mercado</a>, y la de <a href="#">Diagnóstico Empresarial del Personal de Primera Línea</a>. <a href="#">Recursos</a></i>
5	El proveedor de servicios analiza los resultados de los distintos segmentos de participantes en función de su perfil y comportamiento al menos una vez al año. El perfil del/de la participante incluye los siguientes	<i>(Donde se encuentran normalmente: datos de seguimiento del programa y datos de resultados)</i>	



No.	Normas de Práctica	Evaluación	Próximos pasos
<b>Dimensión 1: ESTRATEGIA SOCIAL</b>			
	<p>datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El género;</li> <li>• La edad;</li> <li>• Ubicación: urbana/rural;</li> <li>• Línea de pobreza/nivel de ingresos; y</li> <li>• Otras características demográficas y socioeconómicas relevantes para los objetivos sociales del proveedor de servicios (especifique).</li> </ul> <p>El comportamiento de los/las participantes incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipos de: productos y servicios utilizados;</li> <li>• <b>Participación en las actividades del proyecto; y</b></li> <li>• Antigüedad con el proveedor de servicios.</li> </ul>		<u>GTDS</u> sobre estrategia social).
6	El proveedor de servicios discutirá los resultados del desempeño social con sus empleados al menos una vez al año.	(Donde se encuentran normalmente: Notas de las reuniones del personal, de la GDS y/o del equipo de seguimiento y evaluación o M&E).	(Véase <u>Recursos GTDS</u> sobre estrategia social).

No.	Normas de Práctica	Evaluación	Próximos pasos
<b>Dimensión 2: LIDERAZGO COMPROMETIDO</b>			
Representación			
1	Al menos un miembro del consejo tiene experiencia		(Véase la plantilla de ejemplo para



No.	Normas de Práctica	Evaluación	Próximos pasos
<b>Dimensión 2: LIDERAZGO COMPROMETIDO</b>			
	laboral directa con los/las participantes objetivo de los proveedores de servicios.	<i>(Donde se encuentran normalmente: actas del consejo o registros)</i>	una política de género en la herramienta 3 de esta guía. Véase también <a href="#">Recursos GTDS</a> sobre liderazgo).
2	Al menos el 20% de los miembros del consejo de administración son mujeres, a menos que la normativa nacional/local o las políticas del consejo de administración establezcan un punto de referencia más elevado.		
3	El consejo deberá incluir miembros cuya nacionalidad/etnia y género sean representativos de los/las participantes objetivo del proveedor de servicios, a menos que la normativa nacional/local o las políticas del consejo especifiquen un estándar mayor.		
<b>Prácticas de supervisión de riesgos por parte del consejo de administración y la gerencia</b>			
4	El consejo utiliza los siguientes datos proporcionados por la gerencia para supervisar la protección/salvaguardias del/de la participante <sup>5</sup> : <ul style="list-style-type: none"> <li>• (Si se trata de un proveedor de servicios financieros) Análisis del riesgo de sobreendeudamiento de los/las participantes;</li> <li>• Análisis de la insatisfacción de los/las participantes, la salida de los/las participantes,</li> </ul>	<i>(Donde se encuentran normalmente: actas del consejo o registros)</i>	<i>(Véase <a href="#">Recursos GTDS</a> en liderazgo)</i>

<sup>5</sup> Los términos protección del/de la participante (clientela) y salvaguardias pueden utilizarse indistintamente en el contexto de esta herramienta. En el sector de los servicios financieros, el término protección de la clientela es el más utilizado, mientras que salvaguardias es más común en las organizaciones sin fines de lucro o en las entidades gubernamentales.



No.	Normas de Práctica	Evaluación	Próximos pasos
<i>Dimensión 2: LIDERAZGO COMPROMETIDO</i>			
	<p>los resultados de las encuestas de salida y las reclamaciones de los/las participantes;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>(Si se trata de un proveedor de servicios financieros)</b> Tasas de interés y si son tasas de interés responsables;</li> <li>• Reportar sobre los sistemas de protección y seguridad de los datos del proveedor de servicios, en particular sobre cualquier fallo o infracción.</li> <li>• Reportes de fraude o corrupción, incluidas la extorsión y el soborno.</li> </ul>		
5	<p>El Consejo utiliza los siguientes datos facilitados por la gerencia para controlar las condiciones de trabajo dignas de los empleados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tasa de rotación por género, al menos anualmente; y</li> <li>• El análisis de las encuestas de satisfacción de los empleados, al menos cada dos años.</li> </ul>	<p><i>(Donde se encuentran normalmente: actas del consejo o registros)</i></p>	
6	<p>El consejo utiliza los datos de los resultados de los/las participantes proporcionados por la gerencia para revisar la estrategia social del proveedor de servicios al menos una vez al año.</p>	<p><i>(Donde se encuentran normalmente: actas del consejo o registros)</i></p>	<p><i>(Véase <a href="#">Recursos GTDS</a> en liderazgo)</i></p>
7	<p>El consejo adopta medidas correctivas si detecta riesgos para los/las participantes o si el proveedor de servicios no logra sus objetivos sociales.</p>	<p><i>(Donde se encuentran normalmente: actas del consejo o registros)</i></p>	



No.	Normas de Práctica	Evaluación	Próximos pasos
<b>Dimensión 2: LIDERAZGO COMPROMETIDO</b>			
8	<p>La gerencia analiza los siguientes datos y evalúa los riesgos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Análisis de los riesgos de protección de los/las participantes (<b>salvaguardias</b>)</li> <li>• Análisis de los resultados para los/las participantes y sus hogares (<b>resultados previstos y no previstos</b>); y</li> <li>• Análisis de las condiciones de trabajo decente.</li> </ul>	<p>(Donde se encuentran normalmente: Registros/reportes de las reuniones del equipo de gerencia, datos del mecanismo de reclamaciones, datos de seguimiento y evaluación, y reportes de evaluación de riesgos de no hacer daño/salvaguardias).</p>	<p>(Véanse los ejemplos de preguntas de la encuesta sobre Consecuencias no deseadas/Mecanismos de afrontamiento negativos en la Herramienta 2 y de la Evaluación de no hacer daño en la Herramienta 6, que se pueden encontrar en esta guía).</p>
9	<p>La gerencia toma medidas correctivas si identifica riesgos para los/las participantes o si el proveedor de servicios no cumple sus objetivos sociales.</p>	<p>(Donde se encuentran normalmente: actas/reportes de las reuniones del equipo gerencial)</p>	<p>(Véase <a href="#">Recursos GTDS</a> sobre el desarrollo de productos y servicios).</p>
10	<p>La auditoría interna o la gerencia de riesgos integran los siguientes criterios en las actividades regulares de supervisión:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>(Si es proveedor de servicios financieros)</b> Capacidad de reembolso de los/las participantes, análisis de los préstamos y prevención de la venta agresiva;</li> <li>• <b>(Si se trata de un proveedor de servicios financieros)</b> <b>Transparencia de los precios, los tipos de interés</b> y las <b>descripciones de los productos</b> para los/las participantes;</li> <li>• Cumplimiento del Código de Conducta; prevención del fraude y la corrupción;</li> <li>• <b>(Si se trata de un proveedor de servicios financieros)</b> <b>Embargo de garantías y prácticas</b></li> </ul>	<p>(Donde se encuentran normalmente: reportes de auditoría interna/gestión de riesgos y reportes de evaluación de riesgos de salvaguardias/no hacer daño)</p>	<p>(Véanse los ejemplos de preguntas de la encuesta sobre Consecuencias no deseadas/Mecanismos de afrontamiento negativos en la Herramienta 2 y la Evaluación de no hacer daño en la Herramienta 6, que se pueden encontrar en esta guía. Véase también <a href="#">Recursos GTDS</a> sobre el desarrollo de productos y servicios).</p>



No.	Normas de Práctica	Evaluación	Próximos pasos
<b>Dimensión 2: LIDERAZGO COMPROMETIDO</b>			
	<p>apropiadas de cobro de deudas;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Uso indebido y fraude de los datos del/de la participante; y</li> <li>• Tramitación de reclamaciones, incluida la revisión de una muestra de casos.</li> </ul>		

No.	Normas de Práctica	Evaluación	Próximos pasos
<b>Dimensión 3: PRODUCTOS Y SERVICIOS CENTRADOS EN EL/LA PARTICIPANTE</b>			
Investigación y análisis de datos del/de la participante			
1	<p>Antes de lanzar nuevos productos, servicios o canales de distribución, el proveedor de servicios realiza un estudio de mercado<sup>6</sup> en el que recoge los siguientes datos sobre sus participantes objetivo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Análisis de la participación de mercado, la saturación del mercado y el potencial del mercado;</li> <li>• Datos sobre el perfil de los/las participantes, incluidos el sexo, la edad, la ubicación (urbana/rural) y el nivel de pobreza/ingresos.</li> <li>• Datos sobre las necesidades, los objetivos y las barreras de los/las participantes (<b>incluidas las normas sociales, como las responsabilidades de cuidado; las creencias sobre el papel de las</b></li> </ul>	<p>(Donde se encuentran normalmente: reportes de investigación de mercado, reportes de investigación formativa, reportes de investigación de los resultados básicos de los/las participantes, encuestas y/o reportes de satisfacción de los/las participantes, reportes de impacto de proyectos anteriores).</p>	<p>(Véase el ejemplo "Consecuencias imprevistas/mecanismos de afrontamiento negativos" en la Herramienta 2, "Evaluación de no hacer daño" en la Herramienta 6, que pueden encontrarse en esta guía así como en la <a href="#">Guía de Investigación de Mercado de RICHES</a>. Véase también <a href="#">Recursos GTDS</a> sobre el desarrollo de productos y servicios).</p>

<sup>6</sup> Los términos alternativos para "investigación de mercado" pueden ser investigación formativa, análisis presituacional, investigación de base.





	<p><b>mujeres; los riesgos pasados, presentes o potenciales, como los asociados a los viajes o las reuniones para recibir productos, servicios o programas; la participación de los responsables de la toma de decisiones en el hogar; el robo, el soborno o la extorsión; y los mecanismos de afrontamiento negativos o la experimentación de consecuencias negativas) para utilizar los productos y servicios o participar en las actividades del programa.</b></p>		
2	<p>El proveedor de servicios analiza el uso de los productos (tipo y frecuencia)/ <b>la participación en el programa por segmentos demográficos y socioeconómicos de sus participantes.</b></p>	<p><i>(Donde se encuentran normalmente: reportes de análisis de mercado o de uso de productos y reportes de proyectos)</i></p>	<p><i>(Véase <a href="#">Recursos GTDS</a> sobre el desarrollo de productos y servicios).</i></p>
3	<p>El proveedor de servicios realizará encuestas de satisfacción de los/las participantes al menos cada dos años.</p>	<p><i>(Donde se encuentran normalmente: Encuestas y/o reportes sobre la satisfacción de los/las participantes y reportes sobre el impacto del proyecto)</i></p>	<p><i>(Véase <a href="#">Recursos GTDS</a> sobre el desarrollo de productos y servicios).</i></p>
4	<p>El proveedor de servicios realiza entrevistas con los/las participantes inactivos y/o que se marchan para buscar pruebas de fallos en el diseño del producto (o en el diseño del proyecto) .</p>	<p><i>(Donde se encuentran normalmente: Estudios de salida de los/las participantes y encuestas y/o reportes de satisfacción de los/las participantes)</i></p>	<p><i>(Véanse los ejemplos de preguntas de la encuesta sobre consecuencias no deseadas/mecanismos de afrontamiento negativos en la herramienta 2 de esta guía y en la <a href="#">Guía de Investigación de Mercado de RICHES</a>. Véase también <a href="#">Recursos GTDS</a> sobre el desarrollo de productos y servicios).</i></p>



5	<p>El proveedor de servicios investiga si las cargas domésticas dificultan a los/las participantes el uso de sus productos y servicios.</p>	<p>(Donde se encuentran normalmente: Evaluaciones de riesgo de salvaguardias/No hacer daño, planes operativos o de programas y encuestas y/o reportes de satisfacción o salida de los/las participantes).</p>	<p>(Véanse los ejemplos de preguntas de la encuesta sobre Consecuencias imprevistas/Mecanismos de afrontamiento negativos en la Herramienta 2 de esta guía y la <a href="#">Guía de Investigación de Mercado de RICHES</a> y el <a href="#">Taller de Diseño de RICHES</a>. Véase también <a href="#">Recursos GTDS</a> sobre el desarrollo de productos y servicios).</p>
<p>Desarrollo de productos y proyectos</p>			
6	<p>El proveedor de servicios diseña nuevos productos, servicios (financieros y no financieros) y canales de distribución utilizando la información obtenida de los estudios de mercado y los estudios piloto, las opiniones de los/las participantes y sus resultados <b>(positivos y negativos)</b>.</p>	<p>(Donde se encuentran normalmente: Descripciones de productos, servicios y programas, planes operativos y planes estratégicos)</p>	<p>(Véase el ejemplo <a href="#">Taller de Diseño de RICHES</a>. Véase también <a href="#">Recursos GTDS</a> sobre el desarrollo de productos y servicios).</p>
7	<p>El proveedor de servicios adapta sus productos y servicios existentes a las necesidades, los comentarios y los resultados de los/las participantes.</p>	<p>(Donde se encuentran normalmente: Descripciones de productos, servicios y programas, planes operativos y planes estratégicos).</p>	<p>(Véase el ejemplo <a href="#">Taller de Diseño de RICHES</a>. Véase también <a href="#">Recursos GTDS</a> sobre el desarrollo de productos y servicios).</p>
8	<p>El proveedor de servicios asigna recursos (fondos y tiempo de los empleados) para el desarrollo y la mejora continua de los productos, los servicios y los canales de distribución.</p>	<p>(Donde se encuentran normalmente: planes operativos y presupuestos anuales)</p>	<p>(Véase <a href="#">Recursos GTDS</a> sobre el desarrollo de productos y servicios).</p>
9	<p><b>Los productos, servicios y canales de distribución incluyen disposiciones especiales para las mujeres y/u otros participantes marginados, como un mayor</b></p>	<p>(Donde se encuentran normalmente: Descripciones de productos, servicios y programas, manuales operacionales,</p>	<p>(Véase el ejemplo de la plantilla de la Política de género en la Herramienta 3, y la plantilla de la Política de</p>



	<b>contacto entre el personal de base y los/las participantes, la participación de los cónyuges u otros responsables, programas especiales para mujeres, etc.</b>	<i>códigos de conducta y manuales y/o planes de capacitación).</i>	<i>salvaguardias en la Herramienta 4, ambas disponibles en esta guía. Véase también <a href="#">Recursos GTDS</a> sobre el desarrollo de productos y servicios).</i>
10	<b>(Si se trata de un proveedor de servicios financieros)</b> El proveedor de servicios dispone de una lista de activos que no pueden pignorarse como garantía, incluidos los activos que causarían al/ a la participante graves dificultades o una pérdida significativa de su capacidad para obtener ingresos.	<i>(Donde se encuentran normalmente: Descripciones de productos, servicios y programas, manuales operacionales y políticas y/o manuales de crédito).</i>	<i>(Véase <a href="#">Recursos GTDS</a> para los recursos sobre políticas y prácticas de garantía adecuadas).</i>
11	<b>(Si se trata de un proveedor de servicios financieros)</b> El proveedor de servicios acepta formas alternativas de garantía de los/las participantes cuyo género o edad son barreras de acceso en el contexto local.	<i>(Donde se encuentran normalmente: Descripciones de productos, servicios y programas, manuales operacionales y políticas y/o manuales de crédito).</i>	
12	<b>El proveedor de servicios proporciona (o conecta a los/las participantes) una cartera de productos y servicios integrales que ayudan a los/las participantes a responder a los riesgos económicos (por ejemplo, las emergencias) y a apoyar la inversión en actividades económicas.</b>	<i>(Donde se encuentran normalmente: Descripciones de productos, servicios y programas, Memorandos de Entendimiento (MOU) y contratos con proveedores de servicios externos).</i>	<i>(Véase <a href="#">Guía de servicios financieros RICHES</a>, <a href="#">Guía de Enlaces RICHES</a>, <a href="#">Currículo de riesgos empresariales RICHES</a>, y <a href="#">Guía del diálogo intrafamiliar RICHES</a>.)</i>
13	<b>(Si se trata de un proveedor de servicios financieros)</b> El proveedor de servicios ofrece productos y servicios para necesidades básicas como la vivienda, la energía y la educación.		



<p>14</p>	<p><b>(Si se trata de un proveedor de servicios financieros)</b> El proveedor de servicios ofrece productos y servicios que ayudan a los/las participantes a mantener un nivel de gasto estable a pesar de las fluctuaciones de los ingresos o las emergencias, como por ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Préstamos de emergencia</li> <li>• Ahorros con un sencillo proceso de retirada de fondos</li> <li>• Seguro voluntario</li> <li>• Servicios no financieros</li> <li>• Reestructuración de préstamos en tiempos de necesidad</li> <li>• <b>Vinculación con las transferencias de dinero/activos (del gobierno o de otras organizaciones comunitarias) o promoción de las mismas</b></li> </ul>	<p><i>(Donde se encuentran normalmente: Descripciones de productos, servicios y programas, Memorandos de Entendimiento (MOU) y contratos con proveedores de servicios externos).</i></p>	<p><i>(Véase <a href="#">Guía de servicios financieros RICHES</a>, <a href="#">Guía de Enlaces RICHES</a>, <a href="#">Currículo de riesgos empresariales RICHES</a>, y <a href="#">Guía del diálogo intrafamiliar RICHES</a>.)</i></p>
<p>15</p>	<p><b>(Si se trata de un proveedor de servicios financieros)</b> El proveedor de servicios ofrece capacitación a los/las participantes en las áreas en las que tienen carencias de competencias que les impiden alcanzar sus objetivos.</p>		
<p>16</p>	<p><b>(Si se trata de un proveedor de servicios financieros)</b> El proveedor de servicios ofrece productos/servicios que permiten a los/las participantes invertir en oportunidades económicas, por ejemplo, en forma de préstamos para la creación de empresas, capital circulante e inversiones.</p>		



17	<b>(Si se trata de un proveedor de servicios financieros)</b> El proveedor de servicios ofrece productos/servicios para acontecimientos vitales importantes como bodas, maternidad/nacimiento, vivienda, educación superior y funerales.		
Reducción de riesgos			
18	Si la actividad del/de la participante está asociada a sectores que se sabe que tienen altos riesgos sociales <b>(como los riesgos de trabajo inaceptable para niños, niñas y adultos)</b> , el Proveedor de Servicios llevará a cabo una diligencia debida adicional para mitigar el riesgo.	<i>(Donde se encuentran normalmente: Manuales operacionales, políticas de salvaguardias, directrices de seguridad y manuales de crédito)</i>	<i>(Véanse <a href="#">Evaluaciones de Riesgo RICHES</a> y <a href="#">Diagnóstico Empresarial del Personal de Primera Línea de RICHES</a>. Véase también la aplicación United States Department of Labor (USDOL) "<a href="#">Sweat and Toil</a>", que es un recurso útil para identificar qué productos/sectores se han encontrado con riesgos de trabajo inaceptable para niños, niñas o adultos).</i>

No.	Normas de Práctica	Evaluación	Próximos pasos
<b>Dimensión 4: PROTECCIÓN DE LOS/LAS PARTICIPANTES</b>			
Código de conducta			
1	La política del proveedor de servicios prohíbe lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Corrupción, robo, sobornos, fraude;</li> <li>• Intimidación del/de la participante mediante abusos verbales o violencia física, restricción de la libertad física, acoso sexual, gritos o</li> </ul>	<i>(Donde se encuentran normalmente: Código de Conducta, políticas de salvaguardias, política de reclamos, reportes de reclamaciones y auditorías internas)</i>	<i>(Véase el modelo de política de género en la herramienta 3, el modelo de política de salvaguardias en la herramienta 4 y el modelo de Código</i>



No.	Normas de Práctica	Evaluación	Próximos pasos
<b>Dimensión 4: PROTECCIÓN DE LOS/LAS PARTICIPANTES</b>			
	amenazas al/ a la participante, entrada sin invitación en el domicilio del/de la participante y humillación pública del mismo.  <ul style="list-style-type: none"> <li>Discriminación de categorías protegidas.<sup>7</sup> [Nota: las categorías protegidas son las siguientes: personas mayores de 40 años; sexo; raza/etnia/nacionalidad/origen social/casta; religión; estado de salud, incluido el estado de VIH; discapacidad; orientación sexual; afiliación/opinión política; estado civil/estado civil; y afiliación sindical].</li> </ul>		de conducta en la herramienta 5, todos ellos disponibles en esta guía. Véase <a href="#">Recursos GTDS</a> sobre códigos de conducta).
2	El proveedor de servicios reportará a los/las participantes, oralmente o por escrito, de las conductas prohibidas que figuran en el código de conducta.	(Donde se encuentran normalmente: <i>Código de Conducta, Controles Internos/Seguimiento o manuales operacionales y Manuales de capacitación</i> )	(Véase el modelo de política de género en la herramienta 3, el modelo de política de salvaguardias en la herramienta 4 y el modelo de Código de conducta en la herramienta 5, todos ellos disponibles en esta guía. Véase <a href="#">Recursos GTDS</a> sobre códigos de conducta).
3	Si el proveedor de servicios tiene previsto asociarse con un tercero, revisará el código de conducta de éste antes de firmar el contrato para asegurarse de que se compromete a tratar a los/las participantes de forma justa y respetuosa.	(Donde se encuentran normalmente: <i>Memorandos de entendimiento (MOU) y plantillas de códigos de conducta para socios/contratistas/voluntarios</i> )	
(Para proveedores de servicios financieros) Ventas agresivas y cobro de deudas			

<sup>7</sup> Las categorías protegidas son las establecidas o acordadas en los convenios de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), como el Convenio 111, que trata la discriminación en el empleo y la ocupación. Para más información sobre las categorías protegidas, véase la OIT. "[Empresa, no discriminación e igualdad.](#)"



No.	Normas de Práctica	Evaluación	Próximos pasos
<b>Dimensión 4: PROTECCIÓN DE LOS/LAS PARTICIPANTES</b>			
4	<b>(Si se trata de un proveedor de servicios financieros)</b> El proveedor de servicios realiza un análisis del flujo de caja que tiene en cuenta los ingresos, los gastos y el servicio de la deuda relacionados con la empresa y la familia, así como todas las demás fuentes de ingresos, incluidas las informales.	<i>(Donde se encuentran normalmente: manuales operacionales, manuales de crédito y auditorías internas)</i>	<i>(Véase <a href="#">Recursos GTDS</a> para los recursos sobre políticas y prácticas de garantía adecuadas).</i>
5	<b>(Si es un proveedor de servicios financieros)</b> El proveedor de servicios tiene controles internos para supervisar si los empleados realizan ventas agresivas.	<i>(Donde se encuentran normalmente: Código de Conducta, controles internos/monitorización o manuales operacionales y revisiones de desempeño).</i>	
6	<b>(Si se trata de un proveedor de servicios financieros)</b> La estructura de incentivos del proveedor de servicios no fomenta la venta agresiva.	<i>(Donde se encuentran normalmente: Recursos humanos (RH, contratos de empleados y revisiones de desempeño)</i>	
7	<b>(Si es un proveedor de servicios financieros)</b> La Política de cobros del proveedor de servicios incluye lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Una lista de prácticas de cobro de deudas razonables y no razonables, incluidas las prácticas de embargo;</li> <li>• Un calendario para el proceso de cobro que dé tiempo a la agencia de cobros para determinar las razones del retraso en el pago de un/una participante y le dé la oportunidad de encontrar</li> </ul>	<i>(Donde se encuentran normalmente: Política de cobros y código de conducta o manuales operacionales)</i>	



No.	Normas de Práctica	Evaluación	Próximos pasos
<b>Dimensión 4: PROTECCIÓN DE LOS/LAS PARTICIPANTES</b>			
	<p>soluciones;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El proveedor de servicios reportará al/ a la participante antes del embargo de la garantía para que éste pueda intentar subsanar el incumplimiento; y</li> <li>• La prohibición de vender las garantías de los/las participantes al proveedor de servicios, a sus empleados, a sus familiares o a terceras partes implicadas en el proceso de embargo.</li> </ul>		
8	<p><b>(Si se trata de un proveedor de servicios financieros)</b> El proveedor de servicios reestructura o cancela excepcionalmente los préstamos sobre la base de una lista predeterminada de casos de dificultades específicas.</p>	<p><i>(Donde se encuentran normalmente: Política de cobros, política de refinanciación o manuales operacionales)</i></p>	<p><i>(Véase <a href="#">Recursos GTDS</a> para obtener recursos sobre la refinanciación).</i></p>
<b>Seguridad de los datos</b>			
9	<p>El proveedor de servicios realizará una evaluación de riesgos al menos cada dos años para identificar los riesgos relacionados con los datos para los/las participantes.</p>		
10	<p>Si el proveedor de servicios trabaja con terceros que tienen acceso a los datos del/de la participante, los acuerdos del proveedor de servicios estipulan que estos terceros mantienen la seguridad y la confidencialidad de los datos del/de la participante.</p>		
11	<p>El proveedor de servicios explicará a los/las</p>		





No.	Normas de Práctica	Evaluación	Próximos pasos
<b>Dimensión 4: PROTECCIÓN DE LOS/LAS PARTICIPANTES</b>			
	<p>participantes cómo utiliza los datos de los/las participantes, a quién los revela y cómo pueden utilizarlos terceros. El proveedor de servicios obtiene el consentimiento de los/las participantes antes de utilizar o compartir sus datos.</p>	<p><i>(Donde se encuentran normalmente: Políticas de privacidad o de uso y contratos o acuerdos con los/las participantes)</i></p>	<p><i>(Véase la evaluación de No Hacer Daño en la Herramienta 6 de esta guía y <a href="#">Recursos GTDS</a> sobre privacidad y uso de datos).</i></p>
12	<p>La información sobre el uso de los datos y el consentimiento es fácil de entender para los/las participantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Al pedir a los/las participantes su consentimiento para utilizar sus datos, el proveedor de servicios explica en un lenguaje sencillo y local, por escrito u oralmente, cómo utilizará los datos. <i>Los enlaces de Internet a las declaraciones de divulgación no son suficientes.</i></li> <li>• <b>(Si se trata de un proveedor de servicios financieros)</b> El proveedor de servicios capacita a los/las participantes sobre la importancia de proteger su información personal, incluidos los números de identificación personal (PIN), los saldos de los ahorros y la información sobre los problemas de reembolso.</li> <li>• El proveedor de servicios concederá a los/las participantes el derecho a retirar su consentimiento para el uso de los datos y</li> </ul>	<p><i>(Donde se encuentran normalmente: Políticas de privacidad o de uso y contratos o acuerdos con los/las participantes)</i></p>	<p><i>(Véase la evaluación de No Hacer Daño en la Herramienta 6 de esta guía y <a href="#">Recursos GTDS</a> sobre privacidad y uso de datos).</i></p>



No.	Normas de Práctica	Evaluación	Próximos pasos
<b>Dimensión 4: PROTECCIÓN DE LOS/LAS PARTICIPANTES</b>			
	explicará las consecuencias de dicha retirada.		
13	El proveedor de servicios reportará a los/las participantes de su derecho a acceder a sus datos personales y financieros y a corregirlos.		
<b>Mecanismo de reclamación para los/las participantes</b>			
14	Los/las participantes tienen la opción de dirigir sus reclamaciones a personas distintas de su <b>representante comunitario/responsable de créditos/del programa o responsable de productos.</b>	<p><i>(Donde se encuentran normalmente: Política de reclamos de irregularidades, salvaguardias, documentación del mecanismo de reclamaciones, por ejemplo, en los manuales de capacitación de RH para los empleados sobre el mecanismo de reclamaciones y los planes de capacitación).</i></p>	<p><i>(Véase <a href="#">Recursos GTDS</a> sobre los mecanismos de reclamaciones).</i></p>
15	El proveedor de servicios deberá disponer de al menos dos canales de reclamaciones gratuitos y accesibles a los/las participantes.		
16	El proveedor de servicios informa a los/las participantes de cómo presentar una reclamación <b>(incluyendo los tipos de reclamaciones o preocupaciones que los clientes pueden reportar, como el acoso sexual, las consecuencias negativas del uso de productos/participación en el programa, como la retirada de los niños/niñas de la escuela o la limitación del consumo de alimentos).</b>		
17	La política de reclamaciones del proveedor de servicios establece niveles de gravedad y exige que las reclamaciones graves se remitan inmediatamente a la gerencia.		



No.	Normas de Práctica	Evaluación	Próximos pasos
<b>Dimensión 4: PROTECCIÓN DE LOS/LAS PARTICIPANTES</b>			
18	El mecanismo de reclamaciones del proveedor de servicios garantiza que todas las reclamaciones formales se registran en un sistema seguro que llega al personal responsable de gestionar las reclamaciones y/o a la gerencia.		(Véase <a href="#">Recursos GTDS</a> sobre los mecanismos de reclamaciones).
19	El proveedor de servicios deberá resolver las reclamaciones de los/las participantes con rapidez (en el plazo de un mes desde la presentación original). Si la solución tarda más de un mes, el proveedor deberá reportar al/ a la participante del motivo del retraso.		
20	La gerencia revisa los reportes de reclamaciones y los indicadores clave de desempeño (por ejemplo, el tiempo medio de tramitación y el porcentaje de reclamaciones resueltas) y adopta medidas correctivas al menos una vez al año para abordar los problemas sistémicos que dan lugar a las reclamaciones.	(Donde se encuentran normalmente: Políticas de salvaguardias y notas de las reuniones de gerencia)	
21	Si el proveedor de servicios coopera con terceros, ayudará a sus participantes a resolver las reclamaciones que puedan tener con esos terceros.	(Donde se encuentran normalmente: Políticas de salvaguardias, notas de las reuniones de gerencia y notas de los socios/programas)	

No.	1. Normas de Práctica	2. Evaluación	3. Próximos pasos
<b>Dimensión 5: DESARROLLO RESPONSABLE DE LOS RECURSOS HUMANOS</b>			
Reclutamiento y contratación			



No.	1. Normas de Práctica	2. Evaluación	3. Próximos pasos
<b>Dimensión 5: DESARROLLO RESPONSABLE DE LOS RECURSOS HUMANOS</b>			
1	El proveedor de servicios evalúa la experiencia profesional y personal de cada solicitante en relación con los/las participantes objetivo del proveedor de servicios.	<i>(Donde se encuentran normalmente: Descripción de los puestos de trabajo)</i>	<p>Véase el modelo de política de género en la herramienta 3, el modelo de política de salvaguardias en la herramienta 4 y el modelo de Código de conducta en la herramienta 5, todos ellos incluidos en esta guía. Véase también <a href="#">Recursos GTDS</a> sobre el desarrollo del personal).</p>
2	El proveedor de servicios evalúa la motivación de cada solicitante para alcanzar los objetivos sociales del proveedor de servicios.	<i>(Donde se encuentran normalmente: Descripción de los puestos de trabajo, prácticas y políticas de contratación).</i>	
3	La política de no discriminación del proveedor de servicios hacia sus empleados cubre todas las "categorías protegidas" reconocidas internacionalmente. <i>[Nota: Las categorías protegidas son las siguientes: personas mayores de 40 años; sexo; raza/etnia/nacionalidad/origen social/casta; religión; estado de salud, incluido el estado de VIH; discapacidad; orientación sexual; afiliación/opinión política; estado civil/estado civil; y afiliación sindical].</i>	<i>(Donde se encuentran normalmente: Políticas contra la discriminación o el acoso, código de conducta y políticas de salvaguardias)</i>	
4	El proveedor de servicios analiza los datos de los empleados por género y cargo para garantizar que hombres y mujeres estén representados por igual en los distintos niveles de la empresa.	<i>(Donde se encuentran normalmente: Reportes de RH y expedientes de personal)</i>	
5	El proveedor de servicios opera de acuerdo con las leyes nacionales sobre el trabajo forzoso y la edad mínima para el empleo, pero en ningún caso emplea a trabajadores menores de 14 años. Si la legislación nacional no contempla el trabajo forzoso, el proveedor	<i>(Donde se encuentran normalmente: Reportes de RH y expedientes de personal)</i>	



No.	1. Normas de Práctica	2. Evaluación	3. Próximos pasos
<i>Dimensión 5: DESARROLLO RESPONSABLE DE LOS RECURSOS HUMANOS</i>			
	de servicios deberá cumplir con el derecho internacional.		
Normas y prácticas en el lugar de trabajo			
6	<p>La política de recursos humanos del proveedor de servicios explica los derechos y obligaciones de los empleados en relación con lo siguiente</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Normas de trabajo y procedimientos disciplinarios;</li> <li>• Resolución de reclamaciones;</li> <li>• Libertad de asociación y celebración de convenios colectivos;</li> <li>• Medidas de protección para los denunciantes;</li> <li>• Medidas de protección contra el acoso; y</li> <li>• Condiciones de despido y formalidades de salida.</li> </ul>		
7	<p><b>El proveedor de servicios tiene una política y un plan claramente formulados para prevenir y responder al acoso y la violencia.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>La política incluye una declaración de tolerancia cero que destaca el compromiso del proveedor de servicios de eliminar todas las formas de violencia y acoso en el lugar de trabajo, no solo el acoso sexual.</b></li> <li>• <b>Esta política se comunicará claramente a los</b></li> </ul>	<p><i>(Donde se encuentran normalmente: Política de personal, política contra la discriminación o el acoso, código de conducta y políticas de salvaguardias)</i></p>	<p><i>(Véase el modelo de política de género en la herramienta 3, el modelo de política de salvaguardias en la herramienta 4 y el modelo de Código de conducta en la herramienta 5, todos ellos disponibles en esta guía. Véase también <a href="#">Recursos GTDS</a> sobre el desarrollo del personal).</i></p>



No.	1. Normas de Práctica	2. Evaluación	3. Próximos pasos
<b>Dimensión 5: DESARROLLO RESPONSABLE DE LOS RECURSOS HUMANOS</b>			
	<b>trabajadores y a la gerencia mediante capacitaciones, manuales y otros medios accesibles a los trabajadores.</b>		
8	<b>El Código de Conducta (o equivalente) establece claramente los valores de la organización, las normas de comportamiento profesional y el trato a los/las participantes (incluido el acoso sexual o el comportamiento inadecuado hacia adultos y niños/niñas) que se espera de todos los proveedores de servicios o de los empleados o agentes de terceros. Las directrices también especifican las sanciones que se impondrán en caso de incumplimiento del Código de Conducta.</b>	<i>(Dónde se encuentra normalmente: Código de Conducta y políticas de salvaguardias)</i>	
9	<i>Todos los empleados firman un documento en el que confirman que respetarán el Código de Conducta.</i>	<i>(Donde se encuentran normalmente: código de conducta, políticas y documentos de personal)</i>	
10	<i>El proveedor de servicios analiza los datos salariales para garantizar que hombres y mujeres reciben la misma remuneración por el mismo trabajo y tienen las mismas oportunidades de promoción.</i>	<i>(Donde se encuentran normalmente: Política o manuales de personal)</i>	
<b>Riesgos de Salud y Seguridad en el trabajo</b>			
11	<i>Al menos una vez al año, el prestador de servicios evaluará los riesgos para la salud y seguridad (incluida la violencia doméstica o no laboral) a los que están expuestos sus empleados y revisará sus medidas de</i>	<i>(Donde se encuentran normalmente: Reportes de RH, reportes de control interno e reportes de evaluación de</i>	<i>(Véase <a href="#">Recursos GTDS</a> para el desarrollo del personal).</i>



No.	1. Normas de Práctica	2. Evaluación	3. Próximos pasos
<b>Dimensión 5: DESARROLLO RESPONSABLE DE LOS RECURSOS HUMANOS</b>			
	seguridad existentes.	riesgos).	
12	El proveedor de servicios documenta y reporta a gerencia los accidentes, lesiones y enfermedades laborales al menos una vez al año. Los resultados se desglosan por género y posición.		
13	<p>El proveedor de servicios tomará las medidas necesarias para evitar el peligro.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El proveedor de servicios ofrece equipos de salud y seguridad, capacitación y alojamiento físico adaptado.</li> <li>• El proveedor de servicios tiene un plan de preparación para emergencias/catástrofes y capacita a la gerencia y empleados en el uso del plan al menos una vez al año.</li> <li>• El proveedor de servicios indemniza a los empleados que se ausentan del trabajo debido a accidentes laborales.</li> </ul>	(Donde se encuentran normalmente: políticas de salvaguardias, evaluaciones de riesgo y planes de preparación para emergencias)	(Véase <a href="#">Recursos GTDS</a> para el desarrollo del personal).
<b>Capacitación y desarrollo profesional</b>			
14	Hombres y mujeres tienen las mismas oportunidades de capacitación y cualificación.	(Donde se encuentran normalmente: Reportes de RH y expedientes de personal)	(Véase <a href="#">Recursos GTDS</a> para el desarrollo del personal).
15	El proveedor de servicios capacita a los empleados sobre sus objetivos sociales y sobre cómo su trabajo contribuye a la consecución de estos objetivos, y lo	(Donde se encuentran normalmente: manuales y planes de capacitación)	



No.	1. Normas de Práctica	2. Evaluación	3. Próximos pasos
<i>Dimensión 5: DESARROLLO RESPONSABLE DE LOS RECURSOS HUMANOS</i>			
	refuerza de forma continua.		
16	<p>El proveedor de servicios capacita a sus empleados en la protección de los/las participantes según sus tareas y responsabilidades. La capacitación abarcará al menos los siguientes temas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>(Si es proveedor de servicios financieros)</b> Análisis de solvencia y proceso de aprobación de créditos;</li> <li>• <b>(Si se trata de un proveedor de servicios financieros)</b> Cómo evitar las técnicas de venta agresivas y cómo respetar el derecho de los/las participantes a rechazar los productos;</li> <li>• <b>(Si se trata de un proveedor de servicios financieros)</b> Cómo explicar los precios, términos y condiciones a los/las participantes y cómo comprobar que éstos los entienden;</li> <li>• <b>(Si se trata de un proveedor de servicios financieros)</b> Prácticas y procedimientos de cobro para la recuperación de créditos;</li> <li>• <b>(Si se trata de un proveedor de servicios financieros)</b> Los mecanismos negativos que pueden promover las prácticas de cobro de deudas, como el trabajo inaceptable para niños y niñas, la violencia doméstica, etc.;</li> <li>• Políticas de confidencialidad e intercambio de datos y riesgos de fraude, incluidos los fraudes</li> </ul>	<p><i>(Donde se encuentran normalmente: Manuales de capacitación, planes de capacitación, códigos de conducta y documentos de diseño de productos, programas y servicios).</i></p>	<p><i>(Véase la introducción de <a href="#">Capacitación de la Compresión de las Condiciones Inaceptables de Trabajo de RICHES</a>. Véase también <a href="#">Recursos GTDS</a> sobre el desarrollo del personal).</i></p>





No.	1. Normas de Práctica	2. Evaluación	3. Próximos pasos
<b>Dimensión 5: DESARROLLO RESPONSABLE DE LOS RECURSOS HUMANOS</b>			
	<p>comunes, la detección de fraudes y el reporte de fraudes.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cómo funciona el mecanismo de reclamaciones, cómo resolver las quejas contra terceros proveedores de servicios y cómo tratar a los/las participantes con respeto durante el proceso.</li> </ul>		
17	<b>Los empleados reciben capacitación sobre sensibilidad de género, inclusión y acoso y violencia.</b>		
Mecanismo de reclamación para los empleados			
18	El proveedor de servicios dispone de un mecanismo formal de reclamación que permite a los empleados plantear sus preocupaciones en el lugar de trabajo de forma confidencial.	(Donde se encuentran normalmente: Código de Conducta, políticas de salvaguardias, política de reclamos, reportes de reclamaciones y auditorías internas)	(Para toda esta dimensión, véase el ejemplo de plantilla de política de género en la Herramienta 3, la plantilla de Política de salvaguardias en la Herramienta 4 y la plantilla de Código de Conducta en la Herramienta 5, que se encuentran en esta guía. Véase también <a href="#">Recursos GTDS</a> sobre el desarrollo del personal).
19	<b>El proveedor de servicios dispone de más de un proceso de reclamación que fomenta el uso de mecanismos de reclamación tanto formales como informales, así como de canales de reclamación externos si es necesario.</b>	(Donde se encuentran normalmente: Código de Conducta, políticas de salvaguardias, política de reclamos, reportes de reclamaciones y auditorías internas)	
20	<b>El personal que participa en la revisión de los mecanismos de reclamación recibe capacitaciones periódicas sobre la realización de investigaciones y entrevistas relacionadas con las denuncias de</b>		



No.	1. Normas de Práctica	2. Evaluación	3. Próximos pasos
<i>Dimensión 5: DESARROLLO RESPONSABLE DE LOS RECURSOS HUMANOS</i>			
	<b>acoso, garantizando la accesibilidad, la imparcialidad y la confidencialidad.</b>		
Satisfacción de los empleados			
21	<p>El proveedor de servicios encuesta a los empleados al menos una vez al año sobre su satisfacción y sus preocupaciones acerca de las condiciones de empleo. Por ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El proveedor de servicios pide a los empleados su opinión sobre al menos los siguientes temas: la carga de trabajo, el horario, la remuneración y las prestaciones, las oportunidades de desarrollo profesional, la comunicación, la participación y el liderazgo de los supervisores, y la discriminación basada en el género y otras categorías protegidas (<b>incluido el trato por parte de la gerencia y otros empleados, y la percepción de la igualdad en el lugar de trabajo, por ejemplo, la remuneración, el trato y las oportunidades de promoción</b>).</li> <li>• El proveedor de servicios desglosa los resultados de la encuesta por sexo, cargo y otras categorías relevantes.</li> <li>• El proveedor de servicios comparte los resultados de la encuesta con los empleados.</li> <li>• El proveedor de servicios dará a todos los</li> </ul>	<p><i>(Donde se encuentran normalmente: encuestas/reportes de satisfacción de los empleados)</i></p>	<p><i>(Véase también <a href="#">Recursos GTDS</a> sobre el desarrollo del personal).</i></p>



No.	1. Normas de Práctica	2. Evaluación	3. Próximos pasos
<b>Dimensión 5: DESARROLLO RESPONSABLE DE LOS RECURSOS HUMANOS</b>			
	empleados que se marchen la oportunidad de completar una encuesta o entrevista.		
Evaluaciones de desempeño e incentivos para los empleados			
22	<p>La evaluación del desempeño incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Criterios de protección de los/las participantes, como la calidad de la cartera y el servicio al cliente, incluido el trato respetuoso y no discriminatorio de los/las participantes.</li> <li>• Criterios de desempeño social, como la capacidad de reclutar a los/las participantes objetivo, la calidad de la recogida de datos, la calidad de los servicios no financieros prestados y la retención de los/las participantes.</li> </ul>	<p>(Donde se encuentran normalmente: Expedientes de RR.HH. y plantillas para la evaluación del desempeño)</p>	<p>(Véase <a href="#">Recursos GTDS</a> para el desarrollo del personal).</p>
23	<p>El proveedor de servicios comprueba que los sistemas de incentivos no tengan consecuencias negativas como el fraude, el abuso de los clientes, las ventas agresivas, el sobreendeudamiento o la alta rotación de los empleados.</p>	<p>(Donde se encuentran normalmente: Registros de Recursos Humanos y notas de las reuniones del equipo de gerencia).</p>	

No.	1. Normas de Práctica	2. Evaluación	3. Próximos pasos
<b>Dimensión 6: CRECIMIENTO Y RENTABILIDAD RESPONSABLES (Principalmente para proveedores de servicios financieros)</b>			
Ingresos y/o crecimiento en el alcance de los/las participantes			



No.	1. Normas de Práctica	2. Evaluación	3. Próximos pasos
<b>Dimensión 6: CRECIMIENTO Y RENTABILIDAD RESPONSABLES (Principalmente para proveedores de servicios financieros)</b>			
1	<p>El proveedor de servicios supervisará los siguientes datos al menos mensualmente durante los períodos de crecimiento de los ingresos y de los/las participantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Indicadores de alcance, que incluyen:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>(Para los proveedores de servicios financieros)</b> Tamaño promedio de los préstamos de los nuevos(as) participantes; y</li> <li>○ Proporción de nuevos(as) participantes que pertenecen al grupo objetivo del proveedor de servicios.</li> </ul> </li> <li>• Indicadores de calidad del servicio desglosados por sectores, entre ellos:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>(Para los proveedores de servicios financieros)</b> Cartera de riesgos; y</li> <li>○ Número de reclamaciones.</li> </ul> </li> <li>• Indicadores de la capacidad del personal, incluidos los/las participantes por área, la relación entre el personal de auditoría interna y el personal total, las horas de capacitación de nuevos empleados (por puesto) y la rotación del personal (por puesto).</li> </ul>	<p><i>(Donde se encuentran normalmente: Reportes periódicos de seguimiento)</i></p>	<p><i>(Véase <a href="#">Recursos GTDS</a> sobre el crecimiento responsable y el rendimiento).</i></p>
2	<p>Si el proveedor de servicios detecta un crecimiento perjudicial para los/las participantes, adopta medidas de mitigación como</p>	<p><i>(Donde se encuentran normalmente: Reportes periódicos de seguimiento y actas de las reuniones de gerencia)</i></p>	<p><i>(Véase <a href="#">Recursos GTDS</a> sobre el crecimiento responsable y el rendimiento).</i></p>



No.	1. Normas de Práctica	2. Evaluación	3. Próximos pasos
<b>Dimensión 6: CRECIMIENTO Y RENTABILIDAD RESPONSABLES (Principalmente para proveedores de servicios financieros)</b>			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reducción de los objetivos de crecimiento; y</li> <li><b>(Para los proveedores de servicios financieros)</b> Aplica criterios de préstamo más conservadores o limita el número total de préstamos que una persona puede tener al mismo tiempo.</li> </ul>		
<b>Inversión y divulgación a las partes interesadas</b>			
3	El proveedor de servicios analiza sus objetivos sociales con posibles inversores y pregunta sobre el calendario previsto para las estrategias de inversión y salida para evaluar la alineación con la estrategia social.	<i>(Donde se encuentran normalmente: Acuerdos con los inversores)</i>	<i>(Véase <a href="#">Recursos GTDS</a> sobre el crecimiento responsable y el rendimiento).</i>
4	El Consejo da prioridad a la aceptación de ofertas de inversión de inversores cuya estrategia de inversión esté en consonancia con la estrategia social del proveedor de servicios.		
5	El proveedor de servicios divulgará los resultados de sus auditorías sociales y métricas de resultados a todas las partes interesadas que lo soliciten.	<i>(Donde se encuentran normalmente: Reportes periódicos de seguimiento, reportes de gerencia del desempeño social, reportes de resultados o de impacto y reportes de evaluación de riesgos).</i>	<i>(Véase <a href="#">Recursos GTDS</a> sobre el crecimiento responsable y el rendimiento).</i>



## Fase 2: Construya la estructura

### Herramienta 2: ejemplos de preguntas de la encuesta

#### "Consecuencias no deseadas/mecanismos de afrontamiento negativos".

**Descripción del proceso:** esta herramienta sugiere una lista de preguntas que pueden añadirse a una encuesta de satisfacción, de salida o de resultados de los/las participantes para medir y supervisar si un/una participante está recurriendo a mecanismos de afrontamiento perjudiciales o experimentando las consecuencias no deseadas de la programación de EEM. Las preguntas pueden seleccionarse en su conjunto o según las necesidades de la evaluación. Cada conjunto de preguntas puede clasificarse en una de las cuatro categorías:

1. Mecanismos de afrontamiento negativos como resultado de una crisis económica;
2. Consecuencias imprevistas derivadas del uso de un determinado servicio financiero;
3. Experiencia con un proveedor de servicios (centrada en el acoso, el abuso de poder o los malos tratos).
4. Estrés financiero.

En esta herramienta no se recomiendan los métodos de muestreo ni el tamaño de las muestras, ya que se da por sentado que esto se dejará en manos de los equipos de Actores/Actrices de EEM o de los de investigación de EEM. Un Actor/Actriz de EEM debería encuestar a una muestra de participantes en el programa utilizando estas preguntas al menos una vez al año o con mayor frecuencia. Se aconseja a los Actores/Actrices de EEM que pidan a un tercero que administre los cuestionarios debido a su carácter sensible o que recurran a un equipo interno que tenga un contacto limitado con los/las participantes, como un equipo de control interno o de calidad del programa.

Cuando se utiliza con un método de muestreo simple, como [el muestreo de garantía de calidad de lotes](#), este instrumento puede servir como un medio económico para entender los impactos a corto plazo de las sesiones educativas. Los equipos de monitoreo y evaluación de Actores/Actrices de EEM y el personal de primera línea también pueden realizar la encuesta. Si usa encuestas en papel, Freedom from Hunger diseñó una herramienta simple de indicador de [desempeño de resultados de la clientela](#) para ayudar a ingresar y analizar datos de monitoreo de los/las participantes simples.

Véase el Instrumento de encuesta de impacto que se encuentra en la [Guía de M&E de RICHES](#) para ver un ejemplo de estructura de encuesta.

**Materiales necesarios:** papel para imprimir para las encuestas en papel o herramientas digitales de recogida de datos como TaroWorks, ODK o SurveyCTO que pueden utilizarse con tabletas o teléfonos móviles.

**Tiempo requerido:** la encuesta tardará unos 25 minutos en completarse si se utilizan todas las preguntas.

**Generadores de costos en el uso de la herramienta:** los generadores de costos son el tiempo empleado por el personal para aplicar la herramienta si se utiliza personal de los proveedores de servicios, así como los viajes, el análisis de datos y la redacción del reporte. Si se recurre a una empresa de recogida de datos, también hay que tener en cuenta los costos del contrato.



**Riesgos a tener en cuenta:** preguntar a los/las participantes sobre los mecanismos negativos de afrontamiento puede ser un tema delicado. Será importante que los facilitadores estén bien capacitados y sensibilizados con las experiencias difíciles de los/las participantes.

### **Ajustes:**

- Los periodos de recuperación de las preguntas pueden ajustarse en función del interés del Actor/Actriz de EEM en comparar diferentes periodos de tiempo. En las preguntas que se formulan a continuación se establece un periodo de seis meses. Se recomienda no sobrepasar el periodo de retirada de un año. Si estos ajustes son necesarios, se indican entre paréntesis: "[ESPECIFIQUE EL PERÍODO DE TIEMPO, Ej. ÚLTIMOS 6 MESES]".
- Si se prevén otros ajustes en las preguntas de la encuesta, también se anotan en MAYÚSCULAS y entre paréntesis [...]. En la mayoría de los casos, los ajustes necesarios son el nombre del proveedor de servicios, el producto/servicio específico al que se refiere y la forma en que el Actor/Actriz de EEM se refiere a sus participantes. Actualmente se utiliza el término "participante" o "participantes", pero puede sustituirse por términos como clientela, beneficiarios u otros términos pertinentes.

**Idiomas:** inglés, francés y español.



**Preguntas de la encuesta**

*Nota: Las instrucciones para rellenar la encuesta están en cursiva y no deben leerse en voz alta.*

Preguntas	Opciones de respuesta
<b>Mecanismos de afrontamiento negativos</b>	
<p><b>1. ¿Experimentó su hogar alguna de las siguientes crisis financieras recientemente: [INSERTAR PERÍODO DE TIEMPO, ej. ÚLTIMOS 6 MESES]?</b></p> <p><i>(Lea todas las opciones. Circule todo lo que corresponda).</i></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Enfermedad del miembro de la familia que genera los ingresos (incluido el encuestado)</li> <li>2. Enfermedad de los niños/niñas</li> <li>3. Enfermedad de otro miembro de la familia</li> <li>4. Muerte en la familia</li> <li>5. Pérdida de ganado</li> <li>6. Mala cosecha</li> <li>7. Robo</li> <li>8. Quiebra de la empresa/pérdida de fuente de ingresos</li> <li>9. Reparaciones significativas en la casa</li> <li>10. Otro tipo de crisis (especifique) _____</li> <li>11. Otro tipo de crisis (especifique) _____</li> <li>12. Ninguna crisis → <i>Pase a la pregunta 3.</i></li> </ol>
<p><b>2. Si contestó afirmativamente a alguna de las anteriores crisis, responda: ¿Usó o experimentó en su hogar alguno de las siguientes afirmaciones?</b></p> <p><i>(Lea todas las opciones. Circule todo lo que corresponda).</i></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tuvo que usar ahorros</li> <li>2. Pidió un préstamo</li> <li>3. Recurrió al uso de remesas (nacionales o extranjeras)</li> <li>4. Tuvo que reclamar un seguros</li> <li>5. Usó ayudas a través de programas de protección social gubernamentales o no gubernamentales, como los programas de transferencia de efectivo.</li> <li>6. Redujo la recarga del tiempo de aire</li> <li>7. Redujo la cantidad o la calidad de los alimentos en su familia</li> <li>8. Trabajó más de lo normal, horas extras, trabajos adicionales, fines de semana o estando enfermo</li> <li>9. Aplazó gastos importantes, como los de salud, la renovación de una casa o la compra de un activo empresarial</li> <li>10. Vendió o empeñó bienes como joyas, electrodomésticos o animales</li> <li>11. Recurrió a la ayuda económica de familiares o amigos</li> <li>12. Un banco o una empresa de microfinanciación le ha embargado un bien o una garantía</li> <li>13. Sufrió vergüenza, insultos o chismes</li> <li>14. Retiró a los niños/niñas de la escuela o redujo su asistencia/participación para reducir los costos de la educación</li> <li>15. Retiró a los niños/niñas de la escuela o redujo sus asistencias para que ayuden a uno de los padres a obtener ingresos (ya sea</li> </ol>





Preguntas	Opciones de respuesta
	<p>apoyando una actividad doméstica o ganando sus propios ingresos).</p> <p>16. Se incrementó las horas de trabajo de los niños/niñas para obtener ingresos o para tareas del hogar o para el cuidado de los niños/niñas más pequeños para que los padres puedan trabajar.</p> <p>17. Envío a los niños/niñas a otros hogares o a que los cuiden otros tutores para que coman.</p> <p>18. Envío a los niños/niñas a trabajar en casas o empresas ajenas</p> <p>19. Tuvo que mendigar la ayuda financiera de otros</p> <p>20. Discutió con un cónyuge sobre cómo reaccionar ante la crisis</p> <p>21. Experimentó violencia por parte de miembros de la familia u otras personas (incluida cualquier forma de violencia física, verbal, emocional, sexual o económica)</p> <p>22. Otros (especifique) _____</p> <p>23. Otros (especifique) _____</p> <p>24. No responde/ninguno de los puntos anteriores</p>
<b>Consecuencias imprevistas</b>	
<p>3. <b>En el [ESPECIFICAR PERÍODO DE TIEMPO, ex. ÚLTIMOS 6 MESES] ¿Tuvo su hogar alguno de los siguientes problemas para pagar un préstamo?</b></p> <p><i>(Lea todas las opciones. Circule todo lo que corresponda).</i></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tuvo que usar ahorros</li> <li>2. Tuvo que pedir otro préstamo para devolver un préstamo previo</li> <li>3. Recurrió al uso de remesas (nacionales o extranjeras)</li> <li>4. Tuvo que reclamar un seguros</li> <li>5. Usó ayudas a través de programas de protección social gubernamentales o no gubernamentales, como los programas de transferencia de efectivo.</li> <li>6. Redujo la recarga del tiempo de aire</li> <li>7. Redujo la cantidad o la calidad de los alimentos en su familia</li> <li>8. Trabajó más de lo normal, horas extras, trabajos adicionales, fines de semana o estando enfermo</li> <li>9. Aplazó gastos importantes, como los de salud, la renovación de una casa o la compra de un activo empresarial</li> <li>10. Vendió o empeñó bienes como joyas, electrodomésticos o animales</li> <li>11. Recurrió a la ayuda económica de familiares o amigos</li> <li>12. Un banco o una empresa de microfinanciación le ha embargado un bien o una garantía</li> <li>13. Sufrió vergüenza, insultos o chismes</li> <li>14. Retiró a los niños/niñas de la escuela o redujo su asistencia/participación para reducir los costos de la educación</li> <li>15. Retiró a los niños/niñas de la escuela o redujo sus asistencias para que ayuden a uno de los padres a obtener ingresos (ya sea apoyando una actividad doméstica o ganando sus propios ingresos).</li> </ol>



Preguntas	Opciones de respuesta
	<p>16. Se incrementó las horas de trabajo de los niños/niñas para obtener ingresos o para tareas del hogar o para el cuidado de los niños/niñas más pequeños para que los padres puedan trabajar.</p> <p>17. Envío a los niños/niñas a otros hogares o a que los cuiden otros tutores para que coman.</p> <p>18. Envío a los niños/niñas a trabajar en casas o empresas ajenas</p> <p>19. Tuvo que mendigar la ayuda financiera de otros</p> <p>20. Discutió con un cónyuge sobre la devolución de un préstamo</p> <p>21. Experimentó violencia por parte de miembros de la familia u otras personas (incluida cualquier forma de violencia física, verbal, emocional, sexual o económica)</p> <p>22. Otros (especifique) _____</p> <p>23. Otros (especifique) _____</p> <p>24. No responde/ninguno de los puntos anteriores</p>
<p>4. <b>En el [ESPECIFICAR PERÍODO DE TIEMPO, ex. ÚLTIMOS 6 MESES], ¿tuvo o experimentó su hogar alguna de las siguientes situaciones para realizar una contribución de ahorro (para un producto de ahorro vinculado o con un grupo de ahorro)?</b></p> <p><i>(Lea todas las opciones. Circule todo lo que corresponda).</i></p>	<p>1. Pidió un préstamo</p> <p>2. Recurrió al uso de remesas (nacionales o extranjeras)</p> <p>3. Redujo la cantidad o la calidad de los alimentos en su familia</p> <p>4. Trabajó más de lo normal, horas extras, trabajos adicionales, fines de semana o estando enfermo</p> <p>5. Aplazó gastos importantes, como los de salud, la renovación de una casa o la compra de un activo empresarial</p> <p>6. Redujo la recarga del tiempo de aire</p> <p>7. Vendió o empeñó bienes como joyas, electrodomésticos o animales</p> <p>8. Recurrió a la ayuda económica de familiares o amigos</p> <p>9. Sufrió vergüenza, insultos o chismes</p> <p>10. Retiró a los niños/niñas de la escuela o redujo su asistencia/participación para reducir los costos de la educación</p> <p>11. Retiró a los niños/niñas de la escuela o redujo sus asistencias para que ayuden a uno de los padres a obtener ingresos (ya sea apoyando una actividad doméstica o ganando sus propios ingresos).</p> <p>12. Se incrementó las horas de trabajo de los niños/niñas para obtener ingresos o para tareas del hogar o para el cuidado de los niños/niñas más pequeños para que los padres puedan trabajar.</p> <p>13. Envío a los niños/niñas a otros hogares o a que los cuiden otros tutores para que coman.</p> <p>14. Envío a los niños/niñas a trabajar en casas o empresas ajenas</p> <p>15. Tuvo que mendigar la ayuda financiera de otros</p> <p>16. Disputa con un cónyuge sobre el importe de la contribución al ahorro</p>



Preguntas	Opciones de respuesta
	17. Experimentó violencia por parte de miembros de la familia u otras personas (incluida cualquier forma de violencia física, verbal, emocional, sexual o económica) 18. Otros (especifique) _____ 19. Otros (especifique) _____ 20. No responde/ninguno de los puntos anteriores
<p><b>5. En el [ESPECIFICAR PERÍODO DE TIEMPO, ex. ÚLTIMOS 6 MESES], ¿tuvo o experimentó su hogar alguna de las siguientes situaciones para hacer un pago del seguro?</b></p> <p><i>(Lea todas las opciones. Circule todo lo que corresponda).</i></p>	1. Pidió un préstamo 2. Recurrió al uso de remesas (nacionales o extranjeras) 3. Redujo la cantidad o la calidad de los alimentos en su familia 4. Trabajó más de lo normal, horas extras, trabajos adicionales, fines de semana o estando enfermo 5. Aplazó gastos importantes, como los de salud, la renovación de una casa o la compra de un activo empresarial 6. Redujo la recarga del tiempo de aire 7. Vendió o empeñó bienes como joyas, electrodomésticos o animales 8. Recurrió a la ayuda económica de familiares o amigos 9. Sufrió vergüenza, insultos o chismes 10. Retiró a los niños/niñas de la escuela o redujo su asistencia/participación para reducir los costos de la educación 11. Retiró a los niños/niñas de la escuela o redujo sus asistencias para que ayuden a uno de los padres a obtener ingresos (ya sea apoyando una actividad doméstica o ganando sus propios ingresos). 12. Se incrementó las horas de trabajo de los niños/niñas para obtener ingresos o para tareas del hogar o para el cuidado de los niños/niñas más pequeños para que los padres puedan trabajar. 13. Envío a los niños/niñas a otros hogares o a que los cuiden otros tutores para que coman. 14. Envío a los niños/niñas a trabajar en casas o empresas ajenas 15. Tuvo que mendigar o pedir ayuda financiera a otros 16. Disputa con un cónyuge sobre el importe de la contribución al ahorro 17. Experimentó violencia por parte de miembros de la familia u otras personas (incluida cualquier forma de violencia física, verbal, emocional, sexual o económica) 18. Otros (especifique) _____ 19. Otros (especifique) _____ 20. No responde/ninguno de los puntos anteriores



Preguntas	Aceptación	Frecuencia
<b>Sacrificios inaceptables</b>		
<p><b>6. Voy a enumerar una serie de estrategias que un empresario puede o no utilizar al iniciar, gestionar o hacer crecer un negocio. Se le pedirá su opinión sobre el grado de aceptación de la estrategia y la frecuencia con que la utiliza.</b></p> <p><i>(Nota: como las preguntas pueden repetirse, las palabras en negrita están ahí para aclarar la diferencia entre cada pregunta. Es posible que tenga que enfatizar estas palabras al hacer la pregunta).</i></p>	<p>Por favor, indique en una escala de 1 a 4 el grado de aceptación de la estrategia para usted. (1 es muy aceptable, 2 es aceptable, 3 no es muy aceptable y 4 no es aceptable en absoluto).</p>	<p>¿Con qué frecuencia ha tenido que utilizar esta estrategia recientemente (en los [ESPECIFICAR PERÍODO DE TIEMPO, ex ÚLTIMOS 6 MESES])? Por favor, indique en una escala de 1 a 5 la frecuencia con la que ha tenido que utilizar esta estrategia, donde 1 es Nunca en el último año, 2 es Una vez en el último año, 3 es Algunas veces y 4 es Muy a menudo en el último año.</p>
<p><b>A. Pide a los niños/niñas mayores (15-18 años) que apoyen a la empresa antes o después de la escuela o los fines de semana y en vacaciones.</b></p>	<p>1. Muy aceptable 2. Aceptable 3. No es muy aceptable 4. No es aceptable en absoluto</p>	<p>1. Nunca 2. Una vez 3. Unas cuantas veces 4. Muy a menudo</p>
<p><b>B. Pida a los niños/niñas mayores (15-18 años) que cuiden de los demás o que hagan las tareas domésticas antes o después del colegio o los fines de semana y en vacaciones</b></p>	<p>1. Muy aceptable 2. Aceptable 3. No es muy aceptable 4. No es aceptable en absoluto</p>	<p>1. Nunca 2. Una vez 3. Unas cuantas veces 4. Muy a menudo</p>
<p><b>C. Pida a los niños/niñas mayores (15-18 años) que apoyen a la empresa, cuiden a otros o hagan las tareas domésticas durante el horario escolar.</b></p>	<p>1. Muy aceptable 2. Aceptable 3. No es muy aceptable 4. No es aceptable en absoluto</p>	<p>1. Nunca 2. Una vez 3. Unas cuantas veces 4. Muy a menudo</p>
<p><b>D. Pide a los niños/niñas más pequeños (de 14 años o menos) que apoyen a la empresa antes o después de la escuela o los fines de semana y en vacaciones</b></p>	<p>1. Muy aceptable 2. Aceptable 3. No es muy aceptable 4. No es aceptable en absoluto</p>	<p>1. Nunca 2. Una vez 3. Unas cuantas veces 4. Muy a menudo</p>
<p><b>E. Pida a los niños/niñas más pequeños (de 14 años o menos) que cuiden de otros o que hagan las tareas domésticas antes o después del colegio o los fines de semana y en vacaciones</b></p>	<p>1. Muy aceptable 2. Aceptable 3. No es muy aceptable 4. No es aceptable en absoluto</p>	<p>1. Nunca 2. Una vez 3. Unas cuantas veces 4. Muy a menudo</p>



Preguntas	Aceptación	Frecuencia
<b>Sacrificios inaceptables</b>		
<b>F. Pida a los niños/niñas más pequeños (de 14 años o menos) que apoyen a la empresa, cuiden de otros o hagan las tareas domésticas durante el horario escolar</b>	1. Muy aceptable 2. Aceptable 3. No es muy aceptable 4. No es aceptable en absoluto	1. Nunca 2. Una vez 3. Unas cuantas veces 4. Muy a menudo

Preguntas	Opciones de respuesta
<b>Experiencia con proveedores de servicios</b>	
7. ¿Se siente tratado con respeto por [NOMBRE DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS]	1. Sí 2. No
8. ¿Se sintió alguna vez tratado de forma "diferente" (por ejemplo, mal, insultado, ignorado) por [NOMBRE DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS] a causa de su sexo y/o de otras características, como la raza, la discapacidad, el origen nacional u otras?	1. Sí 2. No
9. ¿Se sintió alguna vez amenazado por un representante de [NOMBRE DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS] (por ejemplo, miedo a represalias como la retención de un servicio o préstamo)?	1. Sí 2. No
10. ¿Alguna vez un representante de [NOMBRE DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS] le pidió pagar un soborno?	1. Sí 2. No
11. ¿Se vio alguna vez confrontado con intentos no deseados de establecer una relación romántica o sexual con usted, a pesar de sus esfuerzos por evitarlo, por parte de un representante de [NOMBRE DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS]?	1. Sí 2. No
12. Si tiene una queja o reclamación sobre los servicios proporcionados por [NOMBRE DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS], ¿sabe qué hacer para presentar una reclamación a, o sobre [NOMBRE DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS]?	1. Sí 2. No
13. ¿Presentó alguna vez una reclamación a, o sobre [NOMBRE DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS]?	1. Sí 2. No
14. Cuando presentó la reclamación o proporcionó información, ¿encontró los procesos fáciles de seguir?	3. Sí 4. No 5. No sé 6. No aplica
15. ¿Cuál es su grado de satisfacción con la resolución de la reclamación?	1. Muy satisfecho 2. Bastante satisfecho



Preguntas	Opciones de respuesta
	3. No está nada satisfecho 4. La reclamación no se ha resuelto
<b>Estrés financiero</b> <i>(Nota: las preguntas de esta sección están diseñadas para que su empresa pueda elegir a qué producto financiero se refiere. Al igual que con las preguntas anteriores sobre cómo afrontar el uso de diferentes productos financieros, las preguntas 16 y 17 podrían repetirse para cada producto individual si se desea).</i>	
<b>16. En las últimas 24 horas, ¿cuánto tiempo ha dedicado a pensar en [SELECCIÓN: pagar la próxima cuota del préstamo, hacer la próxima aportación al ahorro, pagar un seguro o pagar una factura]?</b>	1. Todo el día 2. Más de una hora 3. Menos de 1 hora 4. No hay tiempo
<b>17. ¿Se siente actualmente preocupado, tenso o ansioso por [SELECCIÓN: pagar la próxima cuota del préstamo, el próximo pago de los ahorros, el pago de un seguro o el pago de una factura]?</b>	1. Sí, un poco preocupado, ansioso o tenso 2. Sí, muy preocupado, ansioso o tenso 3. No
<b>18. ¿Ha discutido hoy con su cónyuge sobre las finanzas?</b>	1. Sí 2. No
<b>19. "¿Cómo de estresado se siente con sus finanzas personales?" Califique del 1 al 10, donde 1 es un estrés financiero bajo y 10 es un estrés financiero alto.</b>	1 Muy poco estrés 2 3 4 5 Un poco estresado 6 7 8 9 10 Muy estresado
<b>18. ¿Con qué frecuencia siente miedo de su marido/pareja en los últimos 12 meses? ¿Nunca, a veces, la mayoría de las veces?</b>	1. Nunca 2. Algunas veces 3. La mayoría de las veces



## Herramienta 3: plantilla para la política de género

**Descripción del proceso:** esta herramienta pretende ofrecer ejemplos de cómo un Actor/Actriz de EEM puede demostrar su compromiso con la igualdad de género y la EEM. Si bien el conjunto de Caja de Herramientas RICHES tiene por objeto abordar las lagunas en las políticas y prácticas relacionadas con el trabajo inaceptable para niños, niñas y adultos para los Actores/Actrices de EEM, un principio clave es que los Actores/Actrices de EEM tienen un compromiso con la EEM y, por tanto, políticas y prácticas para apoyar la EEM.

Este modelo de política de género se basa en la política de género de Grameen Foundation y se guía por la interpretación de las Normas mínimas para la integración de la igualdad de género definidas por la [The Gender Practitioners Collaborative](#). Se espera que los Actores/Actrices de EEM puedan revisar toda o parte de esta directriz o utilizarla como sugerencia.

**Materiales necesarios:** para adaptar esta política, se deben hacer referencias cruzadas a otras políticas de la organización y actualizarlas según sea necesario.

### Pasos:

- **Paso 1:** revise la redacción de esta política y compárela con las políticas existentes en su organización.
- **Paso 2:** basándose en los **ajustes necesarios** que se describen a continuación, sustituya las palabras escritas en mayúsculas y ponga entre paréntesis "[...]" con su propia información organizacional. También puede consultar sus políticas actuales para ver si falta alguna información, como la relativa a la protección infantil o a la salud y seguridad en el trabajo.
- **Paso 3:** actualice cualquier política relacionada cuya redacción también deba modificarse, por ejemplo, el Código de Conducta o el Manual de Recursos Humanos.
- **Paso 4:** siga los procedimientos internos para la aprobación de la política.
- **Paso 5:** la elaboración de un manual de procesos y procedimientos internos, aunque no forma parte de esta política, será necesaria para proporcionar orientación específica sobre la aplicación de la misma. Por ejemplo, la creación de un equipo de salvaguardias, la revisión o activación del mecanismo de reclamaciones, etc., deben explicarse para que los empleados sepan cómo plantear o responder a las preocupaciones sobre el cumplimiento de la política.
- **Paso 5:** difunda las políticas y los manuales de políticas y procedimientos revisados correspondientes a los empleados utilizando los procesos existentes. Si no existe un proceso, es importante sensibilizar y capacitar a los empleados sobre el concepto de género y la importancia de esta política para su trabajo.
- **Paso 6:** cuando proceda, comparta la estrategia con los agentes externos, por ejemplo, los socios de ejecución o los contratistas.

**Tiempo requerido:** revisar este modelo de política solo le llevará entre 5 y 10 minutos. Sin embargo, la adaptación literal llevará bastante más tiempo, dependiendo de cómo tenga que adaptarla y cómo la adoptan sus líderes.

**Ajustes necesarios:** esta herramienta ha sido diseñada para permitir que un proveedor de servicios introduzca su nombre en la política, junto con una descripción de su misión e información específica sobre el proveedor de servicios, sus objetivos, etc. Los lugares en los que se puede adaptar la política se indican en LETRAS MAYÚSCULAS y entre corchetes "[...]". La mayoría de los ajustes necesarios son referencias a las políticas internas, el nombre Actor/Actriz de EEM (en este ejemplo, se hace referencia al proveedor de servicios), la forma en que el Actor/Actriz de EEM se refiere a sus principales beneficiarios(as) (en este ejemplo, se hace referencia



al/ a la participante o participantes, pero esto puede sustituirse por términos como clientela, beneficiarios u otros términos pertinentes) y a sus partes interesadas, y los contactos para las reclamaciones u otros mecanismos de apoyo interno para los empleados.

**Generadores de costo de la herramienta:** el principal generador de costos de esta herramienta es el tiempo que el personal dedica a revisar y adaptar la plantilla al uso de la organización.

**Riesgos a tener en cuenta:** el principal riesgo de cualquier política es que se adopte, pero no se aplique adecuadamente. La adopción de la política requiere pensar y planificar los procesos y procedimientos que hay que crear y cómo capacitar a los empleados para que comprendan los objetivos de la política y el papel clave que desempeña cada persona. En otras palabras, tienen que entender el impacto de las políticas y los posibles cambios culturales de fondo que hay que abordar. Un plan de capacitación, sensibilización y apoyo a la aplicación de la política será fundamental para que tenga un impacto exitoso en las prácticas de la organización.

**Idiomas:** inglés, francés y español.





## Plantilla para la política de género

### *Introducción/Propósito*

[NOMBRE DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS Y SU MISIÓN] reconocemos que las mujeres y las niñas tienen un acceso desproporcionadamente pobre a los recursos, las herramientas y la información debido a su género, que puede verse agravado por otras identidades interseccionales como la raza, la religión, la edad, el estado civil y la situación económica, entre otras muchas. Garantizar la superación de las barreras que impiden el acceso de las mujeres a los recursos, las herramientas y la información es un elemento clave de todo nuestro trabajo.

Esta política ilustra la importancia de nuestro compromiso con la igualdad de género y el empoderamiento de las mujeres en el cumplimiento de nuestra misión. Para ello, promoveremos y aplicaremos la integración de la perspectiva de género en todo nuestro trabajo. Esta política tiene tres objetivos.

1. Comunicar nuestro compromiso con la igualdad de género para cumplir nuestra misión.
2. Establecer políticas y normas para garantizar la integración de la igualdad de género en nuestros programas, operaciones y cultura.
3. Proporcionar directrices para la aplicación de nuestra política de género.

### *Justificación*

Estamos convencidos de que la integración de la perspectiva de género es crucial para la realización de nuestra misión [REESTABLECER LA MISIÓN]. Hay que superar importantes barreras para garantizar que las mujeres y los hombres, así como las niñas y los niños, tengan el mismo acceso a las oportunidades, la información y los recursos, de modo que tengan el mismo poder para tomar decisiones que mejoren sus vidas y sus comunidades. [NOMBRE DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS] también está comprometido con el Objetivo de Desarrollo Sostenible 2030 de la ONU, que establece: "Lograr la igualdad de género y empoderar a todas las mujeres y niñas." Los estudios también muestran que una mayor igualdad para las mujeres y las niñas puede tener un impacto significativo en el desarrollo económico y social. Por esta razón, los programas de [NOMBRE DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS] integrarán enfoques para empoderar a las mujeres y a las niñas a fin de que superen las barreras que enfrentan en materia de productividad económica, inclusión financiera, acceso a la salud y a la nutrición, y fomento de la resiliencia. Reconocemos que los hombres y los niños desempeñan un papel crucial y deben participar activamente en la superación de las barreras de género.

Nuestra política se basa en los principios de inclusión, compromiso, trabajo en equipo y responsabilidad. Creemos que nuestros programas, asociaciones e intervenciones tendrán mayor impacto y eficacia si integramos las consideraciones de género en nuestras estrategias y enfoques.

[NOMBRE DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS] cree que es crucial articular claramente las metas y objetivos específicos de género y responsabilizarnos de traducir nuestras intenciones en resultados concretos. Nuestras políticas, programas y procedimientos operativos reflejarán los principios y prácticas que garantizan la igualdad de género en toda nuestra organización, programas y cultura.



### *Compromiso*

[NOMBRE DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS] se compromete a cumplir las normas mínimas para la integración de la igualdad de género definidas por **The Gender Practitioners Collaborative**.<sup>8</sup> Estos son:

1. *Política*. Adoptar y aplicar una política que institucionalice el compromiso con la igualdad de género en las operaciones y programas.
2. *Cultura y capacidad*. Promover un compromiso compartido con la igualdad de género garantizando que el personal tenga la comprensión, las habilidades y el apoyo adecuados.
3. *Análisis*. Realizar análisis de género para cada proyecto con la participación de las diferentes partes interesadas y utilizar los resultados como base para las asociaciones, el diseño y la ejecución.
4. *Presupuesto*. Asignar un presupuesto organizativo y programático para abordar la integración de la perspectiva de género y las necesidades de desarrollo de capacidades.
5. *Datos*. Recoger, analizar y utilizar datos desglosados por género y edad para todos los programas aplicables y los procesos de recogida de datos de la organización.
6. *Indicadores*. Desarrollar y hacer un seguimiento de indicadores específicos para medir los avances en materia de igualdad de género.
7. *No hacer daño*. Realizar evaluaciones de riesgo y desarrollar estrategias de mitigación y respuesta adecuadas.
8. *La rendición de cuentas*. Establecer mecanismos de rendición de cuentas para supervisar la situación de la igualdad de género en las prácticas y programas de la organización.
9. *Asociaciones*. Asociaciones con organizaciones con capacidad de género o comprometidas con el desarrollo de su capacidad de género.

### *Objetivos de la política*

- Todo el personal de [NOMBRE DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS] podrá articular cómo nuestro enfoque de equidad de género se relaciona con el logro de nuestra misión.
- [NOMBRE DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS] la programación y la cultura de sensibilidad de género y la incorporación de la perspectiva de género tendrán un impacto significativo y positivo en los/las participantes a los que servimos tanto en nuestro socio como en nuestros grupos objetivo de impacto.
- [NOMBRE DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS] aplicará y mantendrá políticas y procedimientos no discriminatorios en materia de género en todas sus operaciones.
- Todos los empleados y socios se sienten igualmente respetados y valorados.

### *Aplicación de la política de género*

El objetivo de [NOMBRE DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS] es que todo el personal se comprometa y promuevan activamente las políticas de género de [NOMBRE DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS] y que se responsabilicen mutuamente de su aplicación. Esto se logrará mediante:

1. La distribución de este documento a todo el personal de la oficina central y de las instalaciones.
2. La capacitación periódica en materia de género a todo el personal.
3. La compilación y distribución de recursos de género en [NOMBRE DE LA UBICACIÓN COMPARTIDA] y proporcionando un espacio para compartir regularmente los logros, los puntos fuertes y el aprendizaje.

---

<sup>8</sup> Normas mínimas para la integración de la igualdad de género. [The Gender Practitioners Collaborative](#).



4. La promoción activa de la política y los procedimientos pertinentes por parte de [NOMBRE DEL EQUIPO DE DIRECCIÓN/GERENCIA].
5. La actualización de las políticas, manuales y procedimientos para garantizar la inclusión de enfoques que tengan en cuenta las cuestiones de género. Estos incluyen: [DOCUMENTOS DE EJEMPLO: manual del empleado, Código de Conducta, y manuales de campo].

[NOMBRE DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS] evaluará periódicamente los avances en la plena integración de la perspectiva de género en los programas, sistemas y procesos, y utilizará los resultados para mejorar la programación y las operaciones con el fin de lograr un mayor impacto de género.

### *Normas obligatorias de diseño de programas*

- En toda la organización, todo el personal que participa en el diseño y la ejecución del programa es responsable de garantizar que los enfoques de integración de la perspectiva de género sean un elemento central del enfoque de [NOMBRE DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS] y que estos esfuerzos tengan en cuenta la cultura local y busquen activamente incluir a los hombres y los niños como aliados en la promoción de la equidad de género.
- El género debe ser considerado explícitamente en la teoría del cambio propuesta.
- Los indicadores y los procesos de recogida y análisis de datos deben reflejar los objetivos de la integración de la perspectiva de género.
- Los documentos de diseño de programas, las propuestas, los enfoques de desarrollo de capacidades y capacitación, los diseños de productos/servicios/soluciones, las valoraciones y las evaluaciones deben incorporar principios y prácticas sensibles al género, así como identificar áreas donde existe el potencial de causar daño.
- Los presupuestos de los proyectos deben incluir recursos adecuados para la inclusión de expertos en género en los equipos y proporcionar financiación para asesores externos en materia de género si no se dispone de capacidad interna.

Además, la planificación de la ejecución del programa debe incluir el desarrollo de una estrategia de género cuando sea posible.



## Herramienta 4: plantilla de la política de salvaguardias

**Descripción del proceso:** esta herramienta es una plantilla para una política de salvaguardias, que es una versión adaptada de la política de salvaguardias de Grameen Foundation y se basa en la política desarrollada por la Iniciativa del American Bar Association - Iniciativa de Estado de Derecho (no publicada). También hay varios ejemplos de políticas de salvaguardias elaborados por organizaciones no gubernamentales internacionales y nacionales que pueden servir de ejemplo (véanse los siguientes ejemplos y recursos de salvaguardias: [3ie](#), [Global Giving](#), e [InterAction](#)). Para obtener más información sobre salvaguardias, vean el [Safeguarding Resource and Support Hub](#).

Esta política de salvaguardias es una política global y general que puede incluir las políticas existentes, como las de denuncia de irregularidades, acoso sexual y no discriminación entre otras. Aunque puede ser apropiado adoptar toda la redacción de este ejemplo, un proveedor de servicios también puede incorporar parte de la redacción de esta política en las políticas existentes cuando sea apropiado.

Esta política abarca siete normas básicas, algunas de las cuales pueden estar ya incluidas en otras políticas de proveedores de servicios. Estas normas incluyen:

- Norma 1: Prevención de la violencia, el acoso, la explotación y los abusos
- **Norma 2: Protección Infantil\***
- **Norma 3: Salud y seguridad en el trabajo y lucha contra la trata de personas\*.**
- Norma 4: No discriminación, diversidad e inclusión
- Norma 5: Seguridad y protección
- Norma 6: Protección de datos y confidencialidad
- Norma 7: Protección de los denunciantes
- Norma 8: Salvaguardias digitales

**Las normas 2 y 3 son quizás las más interesantes para incluir la protección infantil en las políticas internas,** pero como los proveedores de servicios que trabajan para las empresarias también deben abordar las barreras y necesidades de ellas, las demás normas también son relevantes y pueden ser interesantes para incluirlas en una política de salvaguardias.

**Materiales necesarios:** Para adaptar esta política, se deben hacer referencias cruzadas a otras políticas de la organización y actualizarlas según sea necesario.

### Pasos:

- **Paso 1:** revise la redacción de esta política y compárela con las políticas existentes en su organización.
- **Paso 2:** sustituya las palabras en mayúsculas que aparecen entre paréntesis por su propia información organizacional, basándose en los **ajustes necesarios** que se describen a continuación. También puede consultar sus políticas actuales para ver si hay alguna información faltante, como la relativa a la protección infantil o a la salud y seguridad en el trabajo, que deba incluirse en sus propias políticas.
- **Paso 3:** actualice cualquier política relacionada cuya redacción también deba modificarse, como un Código de conducta que pueda verse afectado por la política de salvaguardias.
- **Paso 4:** siga los procedimientos internos para la aprobación de la política.
- **Paso 5:** la elaboración de un manual de procesos y procedimientos internos, aunque no forma parte de esta política, será necesaria para proporcionar orientación específica sobre la aplicación de la misma. Por ejemplo, la creación de un equipo de salvaguardias, la revisión o activación del mecanismo de



reclamaciones, etc., deben explicarse para que los empleados entiendan cómo plantear o responder a las preocupaciones sobre el cumplimiento de la política.

- **Paso 5:** difunda las políticas y los manuales de políticas y procedimientos revisados correspondientes a los empleados utilizando los procesos existentes. Si no existe un proceso, es importante sensibilizar y capacitar a los empleados sobre el concepto de salvaguardias y la importancia de esta política para sus trabajos.
- **Paso 6:** cuando proceda, comparta la estrategia con los agentes externos, por ejemplo, los socios de ejecución y los contratistas.

**Tiempo requerido:** revisar esta plantilla y sus anexos solo le llevará unas 2-3 horas. Sin embargo, la adaptación literal llevará bastante más tiempo, dependiendo de cómo tenga que adaptarla y cómo la adoptan sus líderes.

**Ajustes necesarios:** esta herramienta ha sido diseñada para permitir que un proveedor de servicios introduzca su nombre en la política, junto con una descripción de su misión e información específica sobre el proveedor de servicios, sus objetivos, etc. Los lugares en los que se puede adaptar la política se indican en LETRAS MAYÚSCULAS y entre paréntesis "[...]". La mayoría de los ajustes necesarios se refieren a las referencias a las políticas internas, a la forma en que el proveedor de servicios se refiere a sus principales beneficiarios(as) (en este ejemplo, se hace referencia a “participante” o los/las “participantes”, que pueden sustituirse por términos como beneficiarios, clientela, etc.) y a sus partes interesadas, así como a los contactos para las reclamaciones u otros mecanismos de apoyo interno para los empleados.

**Generadores de costo de la herramienta:** el principal generador de costos de esta herramienta es el tiempo que el personal dedica a revisar y adaptar la plantilla al uso de la organización.

**Riesgos a tener en cuenta:** el principal riesgo de cualquier política es que se adopte pero no se aplique adecuadamente. La adopción de la política requiere pensar y planificar los procesos y procedimientos que hay que crear y cómo capacitar a los empleados para que comprendan los objetivos de la política y el papel clave que desempeña cada persona. En otras palabras, tienen que entender el impacto de las políticas y los posibles cambios culturales de fondo que hay que abordar. Dada la importancia de las normas expuestas en esta política de salvaguardias, un plan de capacitación, sensibilización y apoyo a la aplicación de la política es fundamental para que tenga un impacto exitoso en las prácticas de la organización.

**Idiomas:** inglés, francés y español.



## Plantilla de la política de salvaguardias

Protección contra el acoso, la explotación y los abusos sexuales, el abuso infantil, la violencia en el lugar de trabajo y de género, el acoso escolar, la explotación laboral, incluido el trabajo infantil, el trata de personas y la discriminación. Compromisos sobre seguridad, protección de datos y confidencialidad, protección de los denunciantes y salvaguardias digitales.

### *Propósito*

Esta Política de salvaguardias (“**PSG**” o “**Política**”) tiene por objeto proteger [NOMBRE DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS], empleados, personal asociado y la clientela/participantes del programa y sus familias de los daños resultantes de la asociación con las actividades, operaciones, productos o servicios del programa. Su objetivo es, en particular, proteger contra el acoso, la explotación y los abusos sexuales, el abuso infantil, la violencia laboral y de género, el acoso, la explotación laboral, incluido el trabajo infantil, la trata de personas y la discriminación. La política pretende ayudar a [NOMBRE DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS] a considerar los riesgos y las estrategias de mitigación a lo largo del ciclo del programa (planificación, diseño, ejecución, seguimiento y evaluación) y a minimizar los riesgos inevitables, desconocidos o difíciles de prever, incluidas las consecuencias negativas no deseadas.

### *Alcance*

La Política se aplica a todo [NOMBRE DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS] Empleados y personas asociadas a ellos:

- **Los empleados** incluyen a todos los empleados de [NOMBRE DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS] y las sucursales, independientemente de su ubicación; y
- **Personal relacionado** incluido los miembros del consejo, voluntarios, pasantes, visitantes, consultores/contratistas, socios ejecutores y contratistas individuales y corporativos de estas entidades y su personal asociado. El Personal relacionado incluye a los individuos y a las entidades que no son [NOMBRE DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS] y a sus empleados que han entrado en asociación u otros acuerdos contractuales con [NOMBRE DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS].

La política se aplica tanto durante como fuera del horario de trabajo. Las acciones de los empleados de [NOMBRE DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS] y del personal relacionado fuera del horario de trabajo que estén en conflicto con esta política se considerarán una violación de la misma.

### *Declaración política*

[NOMBRE DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS] tiene como misión [AGREGAR DECLARACIÓN DE MISIÓN DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS]. Cuando trabajamos con comunidades marginadas para lograr esta misión, tenemos la responsabilidad de promover la dignidad humana y garantizar que nuestro trabajo no perjudica a las personas a las que servimos. También somos responsables de promover la dignidad humana en nuestra organización y de crear un lugar de trabajo seguro y respetuoso. Reconocemos la importancia de la cultura organizativa y la responsabilidad para crear una organización segura y solidaria para nuestro personal, nuestros socios y las comunidades con las que trabajamos.

En [NOMBRE DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS] creemos que todas las personas tienen derecho a vivir sus vidas libres de acoso, explotación y abuso sexual, violencia en el lugar de trabajo y de género, acoso escolar, explotación laboral, incluido el trabajo infantil, trata de personas y discriminación, y que ningún niño/niña debe ser sometido a ninguna forma de abuso (denominados colectivamente “**conductas prohibidas**”). Creemos que



las conductas prohibidas, en particular el acoso, la explotación y el abuso sexual, y el abuso infantil, son más propensos a ser perpetrados en ciertos grupos de personas debido a las desigualdades y vulnerabilidades, especialmente entre las mujeres, los adultos vulnerables y los niños/niñas. Reconocemos que existen relaciones de poder desiguales entre los empleados de [NOMBRE DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS] y las personas con las que trabajamos a través de nuestros programas, productos y servicios, y entre las personas de nuestra organización. Esperamos que nuestro poder no se utilice para beneficiarnos a nosotros mismos ni para perjudicar a los demás.

[NOMBRE DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS] reconoce su responsabilidad de proteger a las personas con las que trabajamos y a las que trabajan para nosotros, y nos esforzaremos constantemente por prevenir las conductas prohibidas. Nos tomamos muy en serio todas los reportes de conductas prohibidas. Esto significa que las necesidades y los deseos de los supervivientes guían nuestras acciones, que los supervivientes son tratados con dignidad y respeto, y que se da prioridad a los derechos de los supervivientes a la privacidad y al apoyo.

Consideraremos cuidadosamente, investigaremos y responderemos adecuadamente a las denuncias de conductas prohibidas, teniendo en cuenta los derechos e intereses del superviviente de acuerdo con el enfoque centrado en el superviviente de [NOMBRE DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS]. Dejamos inequívocamente claro que no se tolerarán las conductas prohibidas por parte de los empleados de [NOMBRE DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS] o del personal relacionado con ellos hacia nadie. [NOMBRE DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS] tomará todas las medidas disciplinarias que correspondan por el incumplimiento de esta PSG y del Código de Conducta de [NOMBRE DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS] o por el incumplimiento de la obligación de reportar sobre conductas que violen o puedan ser percibidas como una violación de cualquier sección de esta Política.

### *Definiciones*

Las definiciones relacionadas con la política se incluyen en el **Anexo de la Guía de la GDS de RICHES (Glosario de Términos, Herramienta 4: Términos de la plantilla de la política de salvaguardias)**. *(Nota: cuando se adapte esta política, es aconsejable vincular las definiciones a la propia política final).*

### *Detalles de la política*

[NOMBRE DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS] aplica el principio "No Hacer Daño" ("NHD") a todos sus programas, productos y servicios y espera que [NOMBRE DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS] los empleados y el personal relacionado participen en la programación de manera consciente del riesgo y tomen las medidas de salvaguardias adecuadas para prevenir y mitigar el daño. El principio NHD sustenta cada una de las normas de salvaguardias articulados en el **Anexo 1 de la Política**, que a su vez proporciona las normas subyacentes a esta Política y las políticas relacionadas de [NOMBRE DEL PROVEEDOR DE SERVICIO]. [NOMBRE DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS] prohíbe la conducta contenida en las normas de salvaguardias y adopta un enfoque de tolerancia cero con respecto a la inacción con las denuncias de dicha conducta. Cuando se produce un daño, [NOMBRE DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS] está obligado a responder adecuadamente adoptando un enfoque centrado en el superviviente, tal como se explica en [ANOTAR LOS PROCESOS O MANUALES DE PROCEDIMIENTO DONDE ESTÁN O SE ARTICULARÁN LAS ESTRATEGIAS DE MITIGACIÓN ASOCIADAS A ESTA POLÍTICA].

### *Supervisión*

El [NOMBRE DE LA PERSONA RESPONSABLE/UNIDAD/EQUIPO] de [NOMBRE DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS] supervisará la aplicación de esta política y garantizará su cumplimiento en todos los aspectos



organizativos y programáticos de las operaciones del [NOMBRE DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS] Esto incluye la incorporación de esta política en el [NOMBRE DE LAS POLÍTICAS, CAPACITACIONES, CONTRATOS Y CÓDIGOS DE CONDUCTA ASOCIADOS].

### *Infracciones y sanciones*

El incumplimiento de esta PSG y del Código de Conducta relacionado de [NOMBRE DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS], o el incumplimiento de la obligación de reportar sobre conductas que violen o puedan considerarse como una violación de cualquier sección de esta política, puede dar lugar a acciones adversas, incluyendo acciones disciplinarias hasta e incluyendo la terminación del empleo para los empleados de [NOMBRE DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS] y la terminación unilateral de las relaciones comerciales actuales y futuras para el personal relacionado. Si el incumplimiento también infringe la ley aplicable, [NOMBRE DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS] podrá denunciar la conducta a las autoridades policiales correspondientes.

### *Procesos y procedimientos*

Para ayudar a implementar esta Política, [NOMBRE DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS] ha desarrollado o desarrollará procedimientos, herramientas y orientación, que incluyen: 1) Una evaluación de riesgos, salvaguardias y plan de acción; 2) una oficina de salvaguardias, mecanismo de reclamación y proceso de investigación; 3) Principios y prácticas de programación segura; 4) prácticas de contratación y capacitación; 5) orientación para el personal relacionado; 6) principios básicos de comunicación; y 6) principios básicos de investigación. Las solicitudes de orientación adicional deben dirigirse a [LA OFICINA DE SALVAGUARDIAS O NOMBRE LA UNIDAD APROPIADA DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN QUE SUPERVISARÁ LA SALVAGUARDIA].

### *Políticas relacionadas*

Esta PSG sirve de marco de referencia para que [NOMBRE DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS] guíe las siguientes políticas y procedimientos relacionados : [ENUMERE CUALQUIER POLÍTICA ASOCIADA QUE ESTÉ INFORMADA POR EL PSG. ESTOS A MENUDO INCLUYEN POLÍTICAS DE RECURSOS HUMANOS RELACIONADAS CON LA CONTRATACIÓN, CÓDIGOS DE CONDUCTA, POLÍTICAS DE DENUNCIA, POLÍTICAS DE RESPONSABILIDADES SOCIALES CORPORATIVAS, PRIVACIDAD DE DATOS, DEBIDA DILIGENCIA, POLÍTICAS DE GÉNERO, POLÍTICAS DE SUBCONCESIÓN, ETC.]





## Política Anexo 1: normas de salvaguardias

[NOMBRE DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS] prohíbe la conducta contenida en las siguientes ocho normas de salvaguardias y adopta un enfoque de tolerancia cero con respecto a la inacción a las denuncias de dicha conducta. El comportamiento descrito en las Normas de salvaguardias puede afectar a la confianza de [NOMBRE DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS], empleados, del personal asociado y de la clientela/participantes del programa en [NOMBRE DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS] y tener un impacto negativo en su reputación.

### *Norma 1: prevención de la violencia, el acoso, la explotación y los abusos*

[NOMBRE DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS] se compromete a proporcionar un entorno de trabajo seguro, saludable y eficiente en el que todas las personas sean tratadas con cortesía, dignidad y respeto. Además, [NOMBRE DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS] se esfuerza por tener un impacto positivo en las comunidades en las que opera y ejecuta programas y por minimizar los impactos adversos, incluyendo las consecuencias negativas no deseadas.

#### *Violencia en el lugar de trabajo*

[NOMBRE DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS] prohíbe la violencia, las amenazas de violencia o la intimidación durante o en relación con la conducta comercial o la programación de [NOMBRE DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS], ya sea que ocurra en las instalaciones de [NOMBRE DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS], mientras viaja o durante funciones, capacitaciones, talleres o reuniones realizadas fuera del sitio. No se tolerará ningún comportamiento que amenace, intimide, atemorice, coaccione, humille, insulte o degrade a los empleados de [NOMBRE DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS], al personal relacionado o a la clientela/participantes del programa, a otras partes interesadas o a los miembros del público. Esta conducta también puede constituir un delito y puede ser reportada a las autoridades policiales locales. Se prohíbe a los empleados de [NOMBRE DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS] y al personal relacionado la posesión de armas, incluyendo armas de fuego o explosivos, en cualquier lugar de trabajo de [NOMBRE DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS].

#### *Violencia de género, motivada por prejuicios y violencia doméstica*

[NOMBRE DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS] considera que la violencia de género, los prejuicios y la violencia doméstica (incluidos los malos tratos a la pareja, al niño/niña y a los ancianos) son conductas graves y prohíbe dichas conductas, aunque no sean expresamente ilegales en un contexto determinado. [NOMBRE DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS] tomará las medidas apropiadas para tratar las acusaciones de este tipo de mala conducta por parte de los empleados de [NOMBRE DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS], el personal relacionado y la clientela/participantes del programa que se le comuniquen. Dicha conducta dará lugar a medidas disciplinarias que pueden incluir la terminación del empleo, contrato o acuerdo.

#### *Intimidación y acoso*

[NOMBRE DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS] prohíbe el acoso verbal, sexual o físico y la intimidación por parte de los empleados de [NOMBRE DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS] y el personal relacionado que interfiere con los deberes de otra persona o el desempeño del trabajo o crea un ambiente de trabajo intimidante, ofensivo, abusivo u hostil. Los gerentes y supervisores tienen una mayor obligación de garantizar que su trato con los empleados de [NOMBRE DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS] y el personal asociado (incluidos otros supervisores) es adecuado y respetuoso y que no se utiliza la intimidación para conseguir que otros hagan algo que no deben o no pueden hacer. La intimidación por parte de los supervisores puede ser más sutil pero



igualmente amenazante, ya que un supervisor puede imponer medidas disciplinarias o de desempeño a los empleados de [NOMBRE DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS] y al personal asociado. Se anima, pero no se exige, a quienes son los destinatarios de dicha conducta a reportar al acosador que la conducta no es bienvenida.

### *Acoso sexual (AS)*

[NOMBRE DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS] prohíbe el AS a los empleados de [NOMBRE DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS], al personal asociado y a la clientela/participantes del programa. Se anima a las personas que son acosadas sexualmente, pero no se les exige, que digan al acosador que su conducta no es bienvenida y que le adviertan de que viola las políticas de [NOMBRE DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS]. Los empleados que experimenten u observen incidentes de AS deben reportar a su supervisor, a otras gerencias o al Departamento de Recursos Humanos o utilizar el mecanismo de reclamación de [NOMBRE DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS]. [NOMBRE DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS] adopta un enfoque centrado en el superviviente para gestionar las reclamaciones sobre AS.

### *Explotación y abuso sexual (EAS)*

La EAS y el AS son frecuentes en todo el mundo y pueden causar graves daños a largo plazo a los supervivientes. [NOMBRE DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS] reconoce que todas las personas tienen derecho a vivir sus vidas libres de violencia y abusos sexuales, independientemente de la edad, el género, la sexualidad, la orientación sexual, la identidad de género, la discapacidad, la religión, la raza, la etnia o cualquier otra condición. Las dinámicas de poder desiguales son inherentes al trabajo de [NOMBRE DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS] entre los empleados de [NOMBRE DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS], el personal relacionado y la clientela/participantes del programa, y [NOMBRE DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS] reconoce que existe un riesgo de que algunas personas exploten su posición de poder para beneficio personal. [NOMBRE DEL PROVEEDOR DEL SERVICIO] reconoce que EAS/AS pueden ser perpetradas por individuos independientemente de su género y puede ocurrir contra personas de un género diferente o del mismo. [NOMBRE DEL PROVEEDOR DE SERVICIO] adoptará un enfoque centrado en el sobreviviente para manejar las reclamaciones de EAS.

[NOMBRE DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS] prohíbe la EAS por parte de los empleados de [NOMBRE DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS], el personal relacionado y la clientela/participantes del programa y tomará medidas para prevenir la EAS en sus operaciones y programas. En entornos humanitarios, [NOMBRE DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS] está sujeto a los [Seis principios básicos relacionados con la explotación y el abuso sexuales del IASC](#) y, por lo tanto, aplica estos principios a toda su programación (ya sea en un entorno humanitario o no). Como tal:

1. La explotación y el abuso sexual por parte de los empleados de [NOMBRE DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS] constituyen una falta grave y, por lo tanto, son motivo de despido.
2. Los actos sexuales con niños/niñas (menores de 18 años) están prohibidos en el sitio, independientemente de la edad de consentimiento o de la mayoría de edad. Un error sobre la edad de un niño/niña no es motivo de defensa.
3. Está prohibido el intercambio de dinero, trabajo, bienes o servicios por sexo, incluidos los favores sexuales u otras formas de comportamiento humillante, degradante o de explotación. Esto incluye compartir las ayudas a las que tienen derecho la clientela/participantes del programa.
4. Se prohíbe una relación sexual consentida con la clientela/participantes del programa, a menos que el miembro del personal de [NOMBRE DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS] haya estado casado con el



cliente/participante del programa antes de comenzar el programa de [NOMBRE DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS].

5. Si un empleado de [NOMBRE DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS] tiene preocupaciones o sospechas sobre EAS por parte de otro empleado de [NOMBRE DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS] o personal asociado, pertenezcan o no a la misma organización, debe reportar de dichas preocupaciones a través del mecanismo de reclamación.
6. Los empleados de [NOMBRE DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS] están obligados a crear y mantener un ambiente que prevenga la EAS y promueva la aplicación del Código de Conducta de [NOMBRE DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS]. Los líderes de todos los niveles tienen la responsabilidad especial de apoyar y desarrollar sistemas que sostengan este entorno.

### *Relaciones consensuadas*

Las relaciones románticas y/o sexuales consensuadas entre un empleado con autoridad de supervisión y cualquier subordinado, incluido uno que no reporte directamente a su supervisor, podrían comprometer la capacidad de [NOMBRE DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS] para hacer cumplir su política contra el acoso sexual. Al mismo tiempo, una relación romántica y/o sexual entre los empleados de [NOMBRE DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS], el personal asociado la clientela/participante del programa sería una violación de la política de [NOMBRE DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS] contra la EAS. Si surgen tales relaciones, el [MIEMBRO DEL PERSONAL DE LIDERAZGO O UNIDAD APROPIADA] de [NOMBRE DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS] las revisará en el contexto de esta política y tomará las medidas adecuadas. Si la relación es entre empleados de [NOMBRE DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS], dicha acción puede incluir el cambio de responsabilidades de las personas involucradas en dicha relación o la reubicación dentro de [NOMBRE DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS] para reducir o eliminar la relación de supervisión y el contacto en el lugar de trabajo que pueda existir. Cualquier supervisor implicado en una relación de este tipo está obligado a reportar la misma a [SU SUPERVISOR Y/O RECURSOS HUMANOS U OTRO MIEMBRO DECISOR]. Si la relación es entre un empleado de [NOMBRE DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS] y una parte relacionada o la clientela/participante del programa, se tomarán medidas disciplinarias con respecto al empleado de [NOMBRE DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS] implicado.

### *Consecuencias no deseadas de los programas, productos o servicios de [NOMBRE DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS].*

[NOMBRE DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS] reconoce que la prestación de servicios financieros o de otro tipo de apoyo empresarial a la clientela/participantes en el programa puede aumentar involuntariamente la probabilidad de violencia o estrés financiero dentro del hogar a medida que las normas sociales y de género cambian para comenzar y ampliar las oportunidades económicas. [NOMBRE DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS] evaluará los diseños de proyectos, productos y servicios para detectar la probabilidad de que se produzcan estos riesgos y los supervisará a través de encuestas anuales de satisfacción de los clientes para determinar qué medidas debe adoptar [NOMBRE DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS] para eliminar o mitigar estas consecuencias no deseadas.

### *Norma 2: protección infantil*

[NOMBRE DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS] reconoce que los niños/niñas tienen derecho a ser protegidos contra daños. [NOMBRE DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS] toma en serio su deber de cuidar a los niños/niñas que los Empleados y el Personal Relacionado asisten, trabajan o tienen contacto. En particular,



[NOMBRE DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS] reconoce que los niños/niñas pueden resultar perjudicados, intencionadamente o no, por la realización de sus programas. Por lo tanto, [NOMBRE DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS] tomará medidas para garantizar la seguridad y el bienestar de los niños/niñas con los que trabaja o con los que entra en contacto como parte de sus programas y se compromete a actuar en todo momento en el interés superior de esos niños/niñas. [NOMBRE DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS] hará todo lo posible para garantizar el cumplimiento de las leyes de [PAÍS ANFITRIÓN O NACIONAL] y de las leyes locales de protección y bienestar infantil o de las normas internacionales, lo que proporcione una mayor protección. En el caso de los niños/niñas, se sigue un enfoque orientado a la supervivencia en la medida de lo posible.

### *Abuso Infantil*

El abuso infantil es un tipo de daño que consiste en abuso físico, negligencia, abuso emocional, abuso sexual, violencia doméstica y explotación.

Bajo ninguna circunstancia se tolerará el abuso de niños/niñas por parte de los empleados de [NOMBRE DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS] o del personal asociado en las operaciones o proyectos de [NOMBRE DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS]. Esto incluye el grooming a niños/niñas previo al abuso. Todos los casos se tratarán de acuerdo con los procedimientos disciplinarios tanto del empleador correspondiente como de las autoridades policiales locales. [NOMBRE DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS] siempre reportará de las reclamaciones de conductas delictivas hacia los niños/niñas a las autoridades policiales locales. Esta sección requiere que los empleados y el personal relacionado reporten sobre la sospecha o la observación de abuso infantil (incluida la negligencia) por parte de los padres o tutores del niño/niña o de cualquier otra persona.

### *Norma 3: protección laboral y lucha contra la trata de personas*

[NOMBRE DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS] está comprometido con la protección de los derechos humanos fundamentales de los trabajadores, tal como lo guía la [Declaración de la Organización Internacional del Trabajo \(OIT\) relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo](#) que representa el compromiso solemne de todos los Estados Miembros de la OIT de respetar, promover, y hacer realidad los principios y derechos laborales en las áreas de libertad sindical y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva; eliminación de todas las formas de trabajo forzoso u obligatorio; abolición efectiva del trabajo infantil; y eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación. [NOMBRE DEL PRESTADOR DEL SERVICIOS] respalda estos derechos, además del principio de igual salario por igual trabajo, en relación con su Personal y Personal Relacionado.

[NOMBRE DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS] se adhiere a las leyes laborales de [NOMBRE DEL PAÍS] y sus propias políticas de recursos humanos en relación con sus propios Empleados, que pueden ser más estrictas que los Principios Fundamentales de la OIT. [NOMBRE DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS] prohíbe el trabajo forzoso, el trabajo infantil o la esclavitud en sus prácticas laborales o como resultado de cualquier consecuencia no deseada de sus proyectos, productos o servicios. Los niños/niñas en edad legal para trabajar [ADAPTE SEGÚN LA DEFINICIÓN DE LA LEGISLACIÓN NACIONAL EN EL PAÍS DEL LUGAR DE TRABAJO] pueden trabajar en [NOMBRE DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS] realizando únicamente trabajos no peligrosos, que son trabajos permitidos por la ley y que probablemente no dañen la salud, la seguridad o la moralidad de los niños/niñas o interferir con su escolarización

### *Trabajo infantil y condiciones de trabajo inaceptables*

[NOMBRE DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS] reconoce que los niños/niñas tienen derecho a ser protegidos de cualquier daño. Dado el compromiso con [SERVICIOS DE MICROFINANZAS/PROGRAMACIÓN DE



FORTALECIMIENTO ECONÓMICO/PROGRAMACIÓN ESPECÍFICA DEL NOMBRE DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS] puede aumentar la probabilidad de riesgo para el niño/niña de la Clientela/Participante del programa o del niño/niña bajo su cuidado, como una mayor exposición a riesgos de seguridad en el lugar de trabajo y, en los casos más extremos, trabajo infantil,<sup>9</sup> [NOMBRE DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS] se compromete a tomar medidas para garantizar la seguridad y el bienestar de los niños/niñas y, en la medida de sus posibilidades, garantizar el cumplimiento de la legislación local sobre bienestar y protección infantil o las normas internacionales, cualquiera que ofrezca mayor protección. Los empleados de [NOMBRE DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS], junto con el personal relacionado, no [DESARROLLARÁN PROYECTOS/PROPORCIONARÁN PRÉSTAMOS/OTROS SERVICIOS DE APOYO] a sabiendas o para la Clientela/Participantes del programa que utilicen trabajo infantil o prácticas laborales inseguras que pongan a los niños/niñas o empleados en peligro [COMO SE ARTICULA EN LA POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD/LISTA DE EXCLUSIÓN DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS, SI CORRESPONDE. VÉASE [LA LISTA DE EXCLUSIÓN DE LA INTERNATIONAL FINANCE CORPORATION](#) COMO UN EJEMPLO). [PROGRAMAS/EMPRESAS] que suelen entrar en las áreas de alto riesgo incluyen [NOMBRE DE LOS SECTORES RESTRINGIDOS PARA LA PROGRAMACIÓN/CRÉDITO].

Cualquier caso de trabajo infantil será reportado a las fuerzas de seguridad locales y/o a los organismos locales de servicios sociales tras consultar con la víctima y la clientela/participantes en el programa (a menos que [NOMBRE DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS] determine que dicha consulta no es posible porque la víctima sigue en cautiverio, no está disponible por otros motivos, supondría una presión económica adicional para el hogar y/o no puede mitigarse de otro modo mejorando la seguridad en el lugar de trabajo).

#### *Trata de personas*

[NOMBRE DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS] sigue las normas internacionales relativas al delito de trata de personas, que es una forma de esclavitud moderna y una grave violación de los derechos humanos. [NOMBRE DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS] no financiará ni hará negocios con empresas o la clientela/participantes que utilicen la mano de obra de víctimas de la trata. Toda entidad asociada a [NOMBRE DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS] que esté implicada en la trata de personas con fines de explotación laboral o sexual deberá ser reportado inmediatamente a las autoridades locales encargadas de hacer cumplir la ley, previa consulta con la víctima (a menos que [NOMBRE DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS] determine que dicha consulta no es posible porque la víctima está en cautividad o es inalcanzable por otros motivos).

#### *Norma 4: no discriminación, diversidad e inclusión*

[NOMBRE DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS] prohíbe la discriminación en todas sus formas en sus Lugares de Trabajo; en el reclutamiento, desarrollo de contratación, capacitación y promoción de Empleados; y en su programación, incluso por motivos de raza, etnia, sexo o género (incluido el embarazo, la identidad de género, la expresión de género o la condición de persona transgénero), orientación sexual, color, credo, origen nacional, ciudadanía, ascendencia, edad, discapacidad, estado de veterano, estado de VIH, religión, creencias (o falta de ellas), información genética, educación, clase, ingresos, residencia urbana/rural, estado civil, estado de paternidad, opinión política y afiliación, u otro estado o característica relevante. [NOMBRE DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS] promueve la diversidad y la inclusión entre sus propios Empleados y en el

<sup>9</sup> Véase [Investigación](#) en el marco del proyecto RICHES, que proporciona la base de investigación para la relación entre los programas de capacitación económica y el trabajo infantil.



diseño de sus programas. Los programas destinados específicamente a capacitar a los grupos vulnerables o a las minorías para eliminar la discriminación o la exclusión existentes no se consideran discriminatorios o excluyentes a los efectos de esta política.

### *Norma 5: seguridad y protección*

[NOMBRE DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS] se toma en serio la seguridad y la protección y se compromete a proporcionar un entorno de trabajo seguro para los Empleados y el Personal relacionado y una participación segura y significativa de la Clientela/Participantes del programa. [NOMBRE DEL PROVEEDOR DE SERVICIO] brindará a todo el personal capacitación y acceso a la [POLÍTICA/MANUAL DE SEGURIDAD] de [NOMBRE DEL PROVEEDOR DE SERVICIO], asegurándose de que cada oficina tenga procedimientos de emergencia para evacuación, refugio en el lugar y emergencias médicas. [NOMBRE DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS] se asegurará de que sus oficinas lleven a cabo una evaluación de riesgos de seguridad y protección de la oficina anualmente y mitigarán los riesgos de protección identificados.

### *Norma 6: protección de datos y confidencialidad*

[NOMBRE DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS] hará todos los esfuerzos razonables para garantizar que sus actividades de recopilación, almacenamiento y seguridad de datos, comunicaciones, divulgación y participación de las partes interesadas no causen daños a los empleados, al personal asociado, a la clientela/participantes del programa o a otras partes interesadas.

Los empleados de [NOMBRE DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS] deben mantener la confidencialidad de todos los datos e información de [NOMBRE DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS]. Esto incluye toda la información personal de la clientela/participantes en el programa, el personal asociado y la información general de la empresa o del proyecto que [NOMBRE DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS] no haya revelado al público, así como toda reclamación presentada en virtud de esta política de las que no sea el reclamante.

La información identificativa incluye fotografías, grabaciones de vídeo y audio, nombres, direcciones y otros datos personales, así como material de entrevistas y citas que puedan atribuirse a una persona concreta. Los medios de comunicación incluyen reportes de noticias, artículos, discursos, publicaciones, blogs, podcasts y mensajes en las redes sociales.

### *Norma 7: protección de los denunciantes*

[NOMBRE DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS] se compromete a mantener un entorno de trabajo que cumpla con todos los requisitos legales, éticos y políticos aplicables.

[NOMBRE DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS] agradece las reclamaciones o reportes sobre los programas y operaciones de los empleados de [NOMBRE DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS], del personal relacionado y de la clientela/participantes del programa, de las partes interesadas o de los miembros del público.

Cualquier empleado que de buena fe presente una reclamación o exprese su intención de presentar una reclamación o participe en una investigación de una supuesta violación de esta política o del Código de Conducta está protegido contra las represalias, el acoso o las medidas laborales adversas como resultado de la presentación de la reclamación o la participación en la investigación.

Cualquier empleado (especialmente los directores o supervisores) que acose o tome represalias contra una persona de este tipo será objeto de medidas disciplinarias, que pueden incluir la rescisión de su empleo o contrato. Todas las reclamaciones se mantendrán confidenciales en la medida de lo posible para minimizar el riesgo de represalias.



Con respecto a cualquier personal asociado, clientela/participantes del programa o miembro del público que presente una reclamación, [NOMBRE DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS] hará todo lo posible para garantizar que no se tomen represalias contra el reclamante y le ayudará a resolver la reclamación.

### *Norma 8: salvaguardias digitales*

[NOMBRE DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS] entiende que las tecnologías digitales - a menudo una característica clave de los servicios del programa de [NOMBRE DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS] pueden suponer un riesgo de daño a corto o largo plazo. Estos riesgos incluyen la erosión del tejido social y de las relaciones interpersonales cuando las interacciones cara a cara se sustituyen por interacciones en línea o medios sociales, así como los riesgos de divulgación o uso indebido de los datos de la clientela/participantes en el programa durante la ejecución del proyecto y después. [NOMBRE DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS] también reconoce que la clientela/participantes del programa tienen derecho a gestionar sus propios datos durante el período del programa y después, por ejemplo, a darse de baja.

[NOMBRE DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS] se compromete a reducir la brecha digital y a utilizar diversas aplicaciones tecnológicas para mejorar la eficiencia o aumentar el acceso a la información, a los recursos financieros o a otros bienes y servicios, con el fin de anticiparse a los efectos adversos de la sustitución de las actividades personales por actividades digitales y de proteger los datos de la clientela.

[NOMBRE DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS] identificará, en la medida de sus posibilidades, los posibles riesgos negativos que sus intervenciones digitales puedan tener en la clientela/participantes del programa y tratará de mitigarlos durante el periodo del programa y posteriormente.



## Herramienta 5: plantilla del código de conducta

**Descripción del proceso:** esta herramienta es una plantilla para un Código de Conducta, que es una versión adaptada del código de conducta de Grameen Foundation. Está diseñado para alinearse con el lenguaje que se encuentra en la Política de salvaguardias que se encuentra en la Herramienta 2 de esta guía. Dado que la mayoría los Actores/Actrices de EEM tienen un código de conducta, las secciones en **negrita** del modelo de código de conducta son las que se alinean con el lenguaje de la política de salvaguardias y pueden ser nuevas en un código de conducta existente.

**Materiales necesarios:** para adaptar esta política, se deben hacer referencias cruzadas a otras políticas de la organización y actualizarlas según sea necesario.

### Pasos:

**Paso 1:** revise la redacción de este código de conducta y compárelo con el suyo.

**Paso 2:** basándose en los **ajustes necesarios** que se describen a continuación, sustituya las palabras escritas en mayúsculas y ponga entre paréntesis "[...]" con su propia información organizacional. También puede consultar su código de conducta actual para ver si hay alguna información faltante, como la relativa a la protección infantil o a la salud y seguridad en el trabajo, que deba incluirse en su código de conducta.

**Paso 3:** actualizar cualquier política o manual relacionado cuya redacción también deba modificarse para que sea coherente con el código de conducta, por ejemplo, un manual del empleado.

**Paso 4:** siga los procedimientos internos para la aprobación de la política.

**Paso 5:** comparta el código de conducta y las políticas y los manuales de procedimientos revisados relacionados con los empleados que utilizan los procesos existentes. Si no existe ningún proceso, es importante sensibilizar y capacitar a los empleados sobre el impacto del código de conducta revisado en su trabajo.

**Paso 6:** compartir la estrategia con las partes interesadas externas, por ejemplo, los socios de ejecución y los contratistas, según proceda.

**Tiempo requerido:** se tarda unos 30 minutos en repasar cuidadosamente este modelo de código de conducta y considerar sus implicaciones. Sin embargo, la adaptación literal puede llevar desde una hora hasta varias semanas, dependiendo de cómo tenga que adaptarlo y cómo lo adopten sus líderes.

**Ajustes necesarios:** esta herramienta ha sido diseñada para permitir que un proveedor de servicios introduzca su nombre en el Código de Conducta, junto con una indicación de su misión e información específica sobre el proveedor de servicios, sus objetivos, etc. Los lugares en los que se puede adaptar la política se indican en LETRAS MAYÚSCULAS y entre paréntesis "[...]". La mayoría de los ajustes necesarios se refieren a las referencias a las políticas internas, a la forma en que el proveedor de servicios se refiere a sus principales beneficiarios(as) (en este ejemplo, se hace referencia a “participante” o los/las "participantes", que pueden sustituirse por términos como beneficiarios, clientela, etc.) y a sus partes interesadas, así como a los contactos para las reclamaciones u otros mecanismos de apoyo interno para los empleados.

**Generadores de costo de la herramienta:** el principal generador de costos de esta herramienta es el tiempo que el personal dedica a revisar y adaptar la plantilla al uso de la organización.

**Riesgos a tener en cuenta:** el principal riesgo de cualquier política es que se adopte el Código de conducta pero los empleados no reciban capacitados sobre las implicaciones del mismo. Un plan de capacitación,





concienciación y apoyo en la aplicación del Código de Conducta es crucial para el éxito del impacto del Código de Conducta en las operaciones de la organización.

**Idiomas:** inglés, francés y español.

### **Plantilla del código de conducta**

#### *Introducción*

Para garantizar el éxito de la misión y la reputación de [NOMBRE DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS], es imperativo que los empleados y voluntarios de [NOMBRE DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS], incluidos los miembros del Consejo, independientemente de su ubicación, se comporten de manera ética y conforme a la ley. Nuestra reputación de integridad y excelencia requiere una adhesión diligente al espíritu y la letra de todas las leyes y reglamentos aplicables y evitar incluso la apariencia de incorrección o impropiedad, así como una adhesión escrupulosa a los más altos estándares de conducta e integridad personal. El éxito continuo de [NOMBRE DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS] depende de la confianza de nuestros donantes, socios y participantes, y nos esforzamos por mantener esa confianza. Los empleados de [NOMBRE DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS] se compromete con [NOMBRE DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS] y sus donantes, socios y participantes a realizar todas las actividades de manera que se gane una confianza duradera.

Los contratistas estarán obligados por el contrato firmado con [NOMBRE DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS], que puede incluir este código de conducta en función de las condiciones del contratista. Se anima a las entidades y empresas controladas a adoptar un código de conducta similar.

[NOMBRE DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS], de conformidad con sus documentos de incorporación, y dentro de los límites de sus estatutos, tiene la misión de [COPIAR EN LA DECLARACIÓN DE MISIÓN]. La forma en que [NOMBRE DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS] lleva a cabo su misión es tan importante como la propia misión. [NOMBRE DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS] llevará a cabo su actividad en todo momento de manera que promueva y demuestre integridad, responsabilidad y transparencia.

#### *Condiciones del código de conducta*

Los empleados de [NOMBRE DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS] se comprometen a cumplir con este código de conducta cuando y dondequiera que representen a [NOMBRE DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS] y utilicen las instalaciones, el equipo u otros recursos de [NOMBRE DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS], aunque no sea durante el horario normal de trabajo. Representar a [NOMBRE DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS] puede incluir, pero no se limita a, actividades sociales en las que los empleados de [NOMBRE DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS] hablan de [NOMBRE DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS] o cuando los empleados de [NOMBRE DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS] llevan ropa de [NOMBRE DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS].

[NOMBRE DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS], en la prestación de servicios y en todas las demás actividades de [NOMBRE DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS], acepta cumplir con el siguiente código de conducta. [NOMBRE DEL PROVEEDOR DE SERVICIO] Deberá:

- a. Llevar a cabo los negocios de acuerdo con la letra, el espíritu y la intención de todas las leyes y reglamentos pertinentes.
- b. Abstenerse de cualquier actividad ilegal, deshonesto, socialmente inapropiada o poco ética.
- c. Seguir todas las políticas, procedimientos e instrucciones internas, así como todas las leyes y reglamentos aplicables.



- d. Se esforzará por mantener y proteger los activos de [NOMBRE DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS], incluidos los espacios de oficina y los equipos, y garantizará su uso eficiente y adecuado. Todos los activos de [NOMBRE DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS] solo pueden ser utilizados para fines comerciales legítimos de [NOMBRE DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS].
- e. Actuar y comportarse en el mejor interés de [NOMBRE DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS].
- f. Usar un buen juicio basado en altos principios éticos.
- g. Leer y reconocer esta política cuando lo solicite el Departamento de Recursos Humanos o el Director General de [NOMBRE DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS].

Todos los empleados de [NOMBRE DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS] no podrán:

- a. Aceptar o buscar en nombre de cualquier persona cualquier beneficio financiero o ganancia de más de un valor nominal ofrecido por razón de la afiliación del empleado de [NOMBRE DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS]
- b. Realizar a sabiendas cualquier acción o declaración destinada a influir en la conducta de [NOMBRE DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS] de manera que proporcione un beneficio financiero a cualquier persona, empresa o entidad en la que la persona tenga un interés sustancial o a la que pertenezca.
- c. Utilizar públicamente la afiliación a [NOMBRE DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS] en relación con la promoción de políticas partidistas, asuntos religiosos o posiciones sobre temas que no sean coherentes con la visión y las creencias de [NOMBRE DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS].
- d. Revelar o utilizar cualquier información confidencial de [NOMBRE DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS] que esté disponible únicamente en virtud de su afiliación con [NOMBRE DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS] a cualquier persona no autorizada por [NOMBRE DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS] para recibir dicha información o utilizar cualquier información de [NOMBRE DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS] en detrimento de [NOMBRE DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS] (ver Política de Información Confidencial).
- e. Autorizar el uso del nombre o del logotipo, de los fondos, de las marcas, de los servicios o de los bienes de [NOMBRE DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS] en beneficio personal o en beneficio o ventaja de cualquier persona, excepto de acuerdo con las políticas de [NOMBRE DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS].
- f. Actuar de manera que se produzca un conflicto con los intereses de [NOMBRE DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS] (véase la Política de conflicto de intereses).
- g. **Mantener relaciones sexuales con niños/niñas (menores de 18 años) independientemente de la edad de consentimiento o de la edad local de consentimiento. El error sobre la edad de un niño/niña no es motivo de defensa.**
- h. **Mantener relaciones sexuales entre el personal de [NOMBRE DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS] y los/las beneficiarios(as) de la ayuda, ya que se basan en una dinámica de poder desigual, socavan la credibilidad y la integridad del trabajo de [NOMBRE DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS] y se desaconsejan enérgicamente.**
- i. **Participar en la explotación del trabajo infantil o trabajo que comprometa la salud, la seguridad, el desarrollo mental y social y la escolarización de un niño/niña (Nota: un niño/niña es una persona menor de 18 años).**
- j. **Participar en actividades que apoyen o puedan conducir a la esclavitud, la servidumbre, el trabajo forzoso y obligatorio y la trata de personas.**



*Reporte*

Los empleados de [NOMBRE DEL PROVEEDOR DE SERVICIO] deberán reportar la conducta poco ética, el comportamiento ilegal, el fraude, el abuso o el desperdicio de acuerdo con la [NOMBRE DE LA POLÍTICA, PROBABLEMENTE POLÍTICA DE DENUNCIA], incluido el reporte a [NOMBRE DE LA PERSONA A QUIEN DIRIGIRSE PARA DENUNCIAR, PROBABLEMENTE, SU SUPERVISOR, MIEMBRO DEL EQUIPO DE LIDERAZGO, RECURSOS HUMANOS, EQUIPO LEGAL, ETC.] Si surge una situación en la que el empleado no está seguro de si existe una violación de una Política de [NOMBRE DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS], el empleado debe buscar asesoramiento o consejo de [NOMBRE DE LA PERSONA A QUIEN DIRIGIRSE PARA DENUNCIAR, PROBABLEMENTE, SU SUPERVISOR, MIEMBRO DEL EQUIPO DE LIDERAZGO, RECURSOS HUMANOS, EQUIPO LEGAL, ETC.] Debemos mantener un entorno en el que los empleados de [NOMBRE DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS] se sientan libres de señalar posibles infracciones de la ley o de la política y de investigar los problemas relacionados de forma imparcial. [NOMBRE DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS] no tomará represalias contra nadie que reporte de buena fe presuntas violaciones de las leyes, reglamentos o políticas de [NOMBRE DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS]. Además, no toleramos las represalias contra los empleados de [NOMBRE DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS] por reportar. Se espera que los empleados de [NOMBRE DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS] cooperen con las investigaciones internas de mala conducta.

*Consecuencias*

El incumplimiento de este código de conducta puede dar lugar a medidas disciplinarias que pueden incluir el despido.

*Póngase en contacto con [NOMBRE DEL DEPARTAMENTO O DE LA UNIDAD, por ejemplo, RECURSOS HUMANOS O DEPARTAMENTO JURÍDICO] por más información o preguntas sobre el Código de Conducta.*

Firma

Fecha:

---

---



## Herramienta 6: evaluación de No hacer daño para proyectos, productos y servicios

**Descripción del proceso:** se trata de una versión adaptada de la Evaluación de No Hacer Daño de Grameen Foundation, que se utiliza para identificar las principales preocupaciones relacionadas con el suministro de productos y servicios o la ejecución de las actividades del proyecto. Debe ser un documento vivo que se adapte a proyectos, productos y servicios específicos y que se revise y consulte a lo largo del tiempo, idealmente desde la propuesta hasta la finalización del proyecto. Esta evaluación de "No hacer daño" es similar a otras evaluaciones de riesgo de salvaguardias que tienen un título diferente. Se pueden encontrar ejemplos de otras evaluaciones de riesgo de salvaguardias y recursos de salvaguardia en el [Safeguarding Resource and Support Hub](#).

**Materiales necesarios:** los documentos relacionados con el proyecto pueden ser útiles a la hora de completar la evaluación, por ejemplo, propuestas de proyectos, reportes de estudios de mercado, evaluaciones de impacto, etc.

### Pasos:

- **Paso 1:** lea la evaluación "No hacer daño" para familiarizarse con las dimensiones a evaluar. Hay diez palabras guía que comienzan con la letra A y sus preguntas correspondientes. Las 10 "A" están diseñadas para ayudar al personal a recordar las dimensiones de la evaluación cuando no hay tiempo suficiente para responder a todas las preguntas, por ejemplo, cuando se revisan los riesgos en la fase de propuesta de un nuevo proyecto.
- **Paso 2:** responda a las preguntas y documente cualquier preocupación que surja de las respuestas y que pueda suponer un riesgo para los/las participantes en el programa.
- **Paso 3:** evalúe la gravedad del riesgo de causar daños y la probabilidad de que ese riesgo se materialice. En la herramienta se explica cómo evaluar la gravedad del riesgo.
- **Paso 4:** desarrolle posibles estrategias de mitigación. La herramienta explica cómo priorizar las diferentes estrategias de mitigación.
- **Paso 5:** después de responder a las preguntas de las 10 A, debe sopesar las principales implicaciones para el riesgo y determinar quién será el responsable y cuál será el calendario para solucionar el problema.
- **Paso 6:** indique qué preocupaciones no abordará directamente y por qué. Aunque es probable que la evaluación plantee varias preocupaciones, no todas ellas están bajo el control de la organización o pueden ser abordadas directamente por ésta.

**Tiempo requerido:** esta evaluación puede durar unas 2 horas o más, según el número de personal que intervenga. Como es aconsejable actualizar la evaluación a lo largo del tiempo, la actualización solo debería durar entre 10 y 15 minutos.

**Ajustes necesarios:** esta herramienta utiliza los términos participante o participantes para describir a los/las beneficiarios(as) de un Actor/Actriz de EEM (pueden sustituirse por términos como beneficiarios(as), clientela, etc.). Esto puede ser revisado para utilizar términos relevantes para la organización.

**Generadores de costo de la herramienta:** el principal generador de costos de esta herramienta es el tiempo que el personal dedica a responder a las preguntas y a actualizar la herramienta.

**Riesgos a tener en cuenta:** no se conocen riesgos asociados al uso de esta herramienta.

**Idiomas:** inglés, francés y español.



## Evaluación de no hacer daño

### Antecedentes

¿Cuáles son los riesgos potenciales asociados al proyecto, producto o servicio? Esta evaluación de "No hacer daño" debe ser un documento vivo, desde la fase de propuesta hasta la finalización del proyecto. El documento debe actualizarse periódicamente a medida que se disponga de nueva información o experiencia. Hay diez palabras guía que comienzan con la letra **A**, que se tratan a continuación. El proyecto propuesto debe ser evaluado por el equipo del programa para identificar los posibles riesgos asociados a cada A. Los comentarios, las preocupaciones y los datos deben documentarse en relación con cada dimensión o palabra A. Los riesgos deben evaluarse según su gravedad o prioridad de actuación, utilizando las siguientes descripciones:

- **Serio:** puede aumentar la probabilidad de violencia, violencia de género, lesiones, discapacidad permanente o muerte, provocar el abandono/rechazo de los/las participantes/incapacidad de participar en el proyecto y/o es muy probable que ocurra/se experimente con frecuencia (diaria/semanal/mensual) o que afecte gravemente al proyecto.
- **Moderado:** pueden aumentar los conflictos, como las disputas, limitar el compromiso de los/las participantes, reducir la satisfacción de los/las participantes (u otros participantes indirectos, como los cónyuges o los miembros de la comunidad) o la percepción del programa, y/o es probable que se produzcan periódicamente (cada uno o dos meses o de forma estacional) o que tengan un impacto moderado en el proyecto.
- **Bajo:** puede afectar solo a unos pocos participantes por razones específicas, puede ser fácilmente mitigado y/o es muy poco probable que ocurra o sea problemático o infrecuente/raramente suceda.

Desarrolle estrategias de mitigación para cada riesgo identificado y aborde el riesgo con **soluciones PASE** que significa: **P-Prevenir, A-Aislar, S-Sustituir, E-Eliminar**. Eliminar un riesgo es la forma más eficaz, mientras que limitarse a prevenir de los peligros es la estrategia menos eficaz.

Si bien esta herramienta puede utilizarse de forma general, entre paréntesis se dan ejemplos de estrategias que se refieren a las empresas de mujeres con riesgo de trabajo infantil, por ejemplo, "Los niños/niñas trabajan de noche en las empresas de mujeres".

- **Prevenir:** comunicar, capacitar y supervisar a los/las participantes y otras personas para evitar peligros (Ej. *Enseñe a los trabajadores jóvenes a usar ropa brillante o reflectante cuando trabajen de noche; utilice luces de advertencia para llamar la atención sobre los riesgos físicos nocturnos en el lugar de trabajo.*)
- **Aislar:** establecer la distancia u otras barreras para proteger a los/las participantes y a los demás de los riesgos. Entre ellas se encuentran, por ejemplo, el distanciamiento social y el uso de equipos de protección personal, como máscaras y guantes. (Ej. *Utilice puertas, barricadas o cuerdas para bloquear el acceso de los niños/niñas a las zonas del recinto que no estén vigiladas durante la noche.*)
- **Sustituir:** realizar cambios en el personal, el equipo, los materiales, los procesos u otros factores para reducir los riesgos (por ejemplo, *Sustituir la iluminación inferior por una más brillante para mejorar la visibilidad en los espacios de trabajo.*)



- **Eliminar:** eliminación completa o supresión de un riesgo (*ej. Eliminar el trabajo nocturno (normalmente de 8 de la tarde a 6 de la mañana) realizado por niños/niñas*).

Por último, una vez concluida la evaluación, el equipo debe resumir las principales prioridades y puntos de acción, así como los problemas que no pueden ser abordados adecuadamente por el programa y las razones para ello.



Las 10 A de No hacer daño	Cuestiones claves	Evaluación	Potencial impacto del riesgo (Serio, Moderado, Bajo)	Posibles estrategias de mitigación (PASE)
<p><b>Actores/Actrices (Actors)</b> <i>(Personas que participan en un proyecto, producto o servicio).</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Ha identificado los principales factores que contribuyen a que las mujeres accedan a los servicios y los utilicen? <i>(Un guardia es cualquier persona que puede prohibir o restringir a un/una participante la participación en un proyecto o el uso de un producto o servicio. Los guardias pueden ser maridos, líderes de la comunidad, partidos políticos, miembros de la familia, etc.).</i></li> <li>• ¿Ha identificado a las partes interesadas que pueden "dividir" o "unir" a los/las participantes en la intervención? ¿Cuáles son las estrategias para aprovechar los "conectores" y mitigar los riesgos/la influencia de los "divisores"?</li> <li>• ¿Su plan de investigación de mercado/plan de implementación describe cómo y cuándo participarán los actores?</li> </ul>			
<p><b>Sensibilización (Awariness)</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Su plan de investigación de mercado/plan de aplicación tiene en</li> </ul>			



<p><i>(Cómo se da a conocer un proyecto, producto o servicio).</i></p>	<p>cuenta cómo se involucrará/reportará a los guardias?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Se ha considerado en el plan del proyecto si los guardias y las mujeres deben ser informados juntos o por separado, y por qué?</li> </ul>			
<p><b>Disponibilidad (Availability)</b> <i>(Probabilidad de que los/las participantes puedan participar en una actividad)</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿El plan de investigación de mercado y el plan de ejecución han tenido en cuenta cómo afecta la intervención al uso del tiempo de las mujeres? ¿Cuál es el nivel de las cargas adicionales o eliminadas y cómo se pueden mitigar estos riesgos?</li> <li>• ¿El plan considera cuándo pueden estar disponibles las mujeres y las necesidades de seguridad para viajar hacia y desde las reuniones, así como los puntos para la intervención?</li> </ul>			
<p><b>Agentes (Agent)</b> <i>(personas que proporcionan actividades, productos o servicios del proyecto a un/una participante)</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Quiénes son los principales actores, incluidas todas las personas que interactúan directamente con los/las participantes cuando ofrecen los productos y servicios?</li> <li>• ¿Se han capacitado a los agentes en materia de dinámica de género/poder? ¿Tendrán algún sesgo personal o colectivo?</li> <li>• ¿Existen riesgos para el intermediario que presta los servicios y/o para la interacción de las mujeres con ese intermediario (las mujeres deberían ser atendidas únicamente por</li> </ul>			





	<p>intermediarios femeninos? ¿Debería promocionarse una pareja hombre/mujer?)?</p>			
<p><b>Servicios adicionales (Additional Services)</b> <i>(Cualquier servicio que no se considere parte fundamental de la estrategia de una organización).</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Su plan de intervención aborda las deficiencias de los productos/servicios necesarios para alcanzar los objetivos del programa?</li> <li>• ¿Cómo puede la organización cubrir directamente estas diferencias?</li> <li>• ¿Qué asociaciones podrían ser necesarias para complementar las necesidades conocidas de las mujeres?</li> </ul>			
<p><b>Pertinencia (Appropriateness)</b> <i>(Cómo de adecuado es un proyecto, producto o servicio para las necesidades de los/las participantes).</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿En qué medida la intervención es apropiada para el contexto, especialmente en lo que respecta a las normas sociales que podrían ser cuestionadas por el diseño, la aplicación y la evaluación de la intervención?</li> <li>• ¿Cómo va a involucrar a las diferentes partes interesadas que pueden compartir información y perspectivas sobre las normas sociales que influyen en los resultados de la intervención, así como las experiencias de participación de las mujeres?</li> <li>• Si la intervención se llevó a cabo en un contexto diferente, ¿qué normas sociales son las más importantes para</li> </ul>			



	confirmar a través de la investigación de mercado?			
<p><b>Adopción (Adoption)</b> <i>(Decisión o acción de participar en una actividad o utilizar un producto o servicio).</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Qué prácticas, procedimientos o normas fomentan o impiden que las mujeres accedan y utilicen los productos o servicios de la intervención? ¿Qué prácticas discriminatorias y/o prácticas ciegas al género deberán abordarse?</li> <li>• ¿Qué procesos, procedimientos o características de diseño pueden reducir la participación y los beneficios actuales de las mujeres? ¿Cómo cambiarán con el tiempo?</li> </ul>			
<p><b>Independencia (Agency)</b> <i>(La capacidad de tomar sus propias decisiones)</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Qué control o qué opinión se pedirá a las mujeres que ejerzan o ganen con la intervención?</li> <li>• ¿Se ha tenido en cuenta la capacidad de actuación (poder de decisión y control) en todas las fases y en todas las intervenciones?</li> </ul>			
<p><b>Durabilidad (Durability)</b> <i>(Sostenibilidad de los efectos de la intervención, producto o servicio).</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cuál es el riesgo que corren las mujeres y su bienestar cuando termina el proyecto?</li> <li>• ¿Cuál es el plan para la disponibilidad y el acceso continuo y sostenible a los servicios?</li> </ul>			



<p><b>Evaluación</b> (Assessment) <i>(Calificación y aprendizaje)</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Existe un mecanismo de reparación de reclamos para los diferentes puntos de contacto con los/las participantes?</li> <li>• ¿Su plan de implementación articula cómo se utilizarán los datos para monitorear el potencial de daño?</li> <li>• ¿Qué puntos de datos son cruciales y cómo se recogen (por ejemplo, puntos de datos desglosados por género, evaluaciones en profundidad, etc.)?</li> <li>• ¿Es probable que las preguntas de investigación/evaluación en sí mismas causen daño?</li> </ul>			
---	--	--	--	--



**Implicaciones clave**

1. ¿Cuáles son las implicaciones clave de los resultados de la evaluación "No hacer daño" para la intervención propuesta? ¿Qué medidas prioritarias tiene previsto adoptar el programa para mitigar los riesgos y quién es el responsable de aplicarlas?

Hallazgo clave	Estrategia de respuesta/mitigación	Responsabilidad y calendario de la respuesta
1		
2		
3		
4		
5		

2. ¿Qué riesgos no puede cubrir el programa propuesto y por qué?

Hallazgo clave	Motivo de la omisión
1	
2	
3	
4	
5	



## Anexos

### Acrónimos y glosario de términos

Acrónimo	Definición
<b>RH</b>	Recursos Humanos
<b>OIT</b>	Organización Internacional del Trabajo
<b>S&amp;E</b>	Seguimiento y evaluación
<b>MIS</b>	Sistema de información de gestión
<b>MOU</b>	Memorando de entendimiento
<b>OCFT</b>	Oficina de Trabajo Infantil, Trabajo Forzoso y Trata de Personas
<b>RICHES</b>	Reducir el trabajo infantil y las condiciones laborales perjudiciales en las iniciativas de capacitación económica
<b>EAS/AS</b>	Explotación y abuso sexual y acoso sexual
<b>PSG</b>	Política de salvaguardias
<b>IDS-4</b>	Herramienta de indicadores de desempeño social, versión 4
<b>GDS</b>	Gestión del desempeño social
<b>GTDS</b>	Grupo de Trabajo para el Desempeño Social
<b>CIAT</b>	Condiciones de trabajo inaceptables
<b>ONU</b>	Naciones Unidas
<b>UNESCO</b>	Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura
<b>USDOL</b>	U.S. Department of Labor
<b>EEM</b>	Empoderamiento económico de las mujeres

### Términos de la guía GDS

Término	Definición
Niños/Niñas vulnerables implicados en el Trabajo Inaceptable Para Niños y Niñas	<p>Un niño/niña en riesgo de realizar trabajo inaceptable para niños y niñas es un niño/niña que cumple una o más de las siguientes condiciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Vivir en una zona donde el trabajo infantil está muy extendido;</li> <li>2) Vivir en la pobreza (según la definición de las normas nacionales);</li> <li>3) En edad escolar, pero no asistiendo a la escuela;</li> <li>4) Tener uno o más hermanos que realizan trabajo infantil;</li> <li>5) Huérfano;</li> <li>6) El jefe/Jefa de familia;</li> <li>7) Están afectados por una discapacidad; y</li> <li>8) Viven en una zona con una baja tasa de escolarización o un alto índice de abandono escolar.</li> </ol>
Trabajo Infantil	Tareas domésticas y tareas legales, incluyendo trabajos ligeros. Este tipo de trabajo no entra en conflicto con la asistencia a la escuela. Según las normas internacionales, la edad mínima para trabajar es de 14 o 15 años, dependiendo del país, ya que algunos países en desarrollo tienen una edad mínima para trabajar.
No hacer daño	Un compromiso ético para realizar todos los esfuerzos razonables para identificar,



	mitigar o eliminar los riesgos de manera que las comunicaciones, las relaciones públicas y los programas, productos, servicios y otras actividades no causen daños físicos, emocionales, financieros, sexuales o espirituales a los empleados, al personal asociado o a los/las participantes.
Personal de Primera Línea	El personal de primera línea se refiere a los Actores/Actrices de EEM que trabajan directamente con las mujeres para lograr los objetivos de EEM y que se encuentran principalmente sobre el terreno. El personal de primer nivel puede incluir capacitadores, representantes de la comunidad, asesores de crédito, trabajadores sociales y trabajadores de extensión agrícola.
Trabajo Inaceptable Para Niños y Niñas (trabajo infantil)	<b>Trabajo Inaceptable Para Niños y Niñas</b> o <b>trabajo infantil</b> es cualquier trabajo que impida el desarrollo del niño y cualquier trabajo que sea: a) física, mental o moralmente peligroso y perjudicial para los niños/niñas y b) que interfiera con la escolarización del niño/niña. El término <b>trabajo inaceptable para niño y niña</b> también se utiliza como sinónimo de <b>trabajo inaceptable para niños y niñas</b> o <b>trabajo infantil</b> . En la caja de herramientas RICHES, el trabajo inaceptable para niños y niñas también se refiere a cualquier trabajo infantil que sea Antihigiénico, Arduo y Arriesgado (también conocido como las 3 As).
Trabajo inaceptable para adultos /adultas	Cualquier condición de trabajo que se considere perjudicial, como salarios que no proporcionen una vida decente a los trabajadores y sus familias, horarios de trabajo que superen las ocho horas diarias/48 horas semanales, y malas condiciones de salud y seguridad en el trabajo. Las condiciones de trabajo inaceptables son más comunes en el sector informal, donde se encuentran muchas empresas propiedad de mujeres; en trabajos precarios como el trabajo por contrato y el trabajo en entornos donde la protección legal es nula o limitada; en el trabajo forzoso, que es la forma más atroz de trabajo y es especialmente común en el trabajo doméstico, la construcción, la industria manufacturera, la agricultura, la horticultura y las industrias de la hostelería y el sexo; o en el trabajo precario, que incluye situaciones laborales inestables como el trabajo temporal y/o informal, por ejemplo en el sector doméstico. Por ejemplo, en los sectores del cuidado del hogar, la limpieza, la cocina, el mercado y la fabricación.
Personal de nivel gerencial	El personal de nivel gerencial se refiere al Actor/Actriz de EEM que está basado principalmente en el nivel las oficinas centrales de la organización y dirige el desarrollo y la supervisión de la estrategia y el programa.
Sistema de Información Gerencial (SIG)	Para algunos Actores/Actrices de EEM, un MIS es un término general para el sistema de datos utilizado para recopilar datos a nivel de los/las participantes, por ejemplo, datos demográficos, información empresarial, datos crediticios, etc. También puede llamarse sistema bancario central o sistema de gestión de las relaciones con los clientes. El término también se utiliza genéricamente en esta guía para referirse a cualquier sistema utilizado por un Actor/Actriz de EEM para recopilar datos a nivel de los/las participantes. Ejemplos de MIS son <a href="#">Mifos</a> , <a href="#">TaroWorks</a> , <a href="#">Musoni</a> , <a href="#">Microfins</a> , <a href="#">TrustBankCBS SaaS</a> , <a href="#">Salesforce</a> , y <a href="#">Tenemos</a> , entre otros. Los sistemas de gestión de la información mencionados aquí no constituyen una recomendación, sino que son meramente ilustrativos.



Participantes	Las participantes son mujeres que utilizan los servicios prestados por los Actores/Actrices de EEM. Las participantes pueden ser mujeres que viven en países en desarrollo, que son propietarias de sus propias empresas, que se dedican a actividades de subsistencia, que participan en proveedores de servicios financieros o que asisten a cursos de capacitaciones para aumentar su acceso a las oportunidades económicas. Dependiendo del Actor/Actriz de EEM, también se les puede denominar clientela, beneficiarios o miembros.
Caja de herramientas RICHES	Una colección de herramientas destinadas a evaluar, sensibilizar y mitigar los riesgos del trabajo inaceptable para niños, niñas y adultos para los Actores/Actrices de EEM y sus participantes. La caja de herramientas RICHES incluye: un portal en línea para acceder a la caja de herramientas; evaluaciones de riesgo y diagnósticos para evaluar los riesgos del trabajo inaceptable para niños y niñas; herramientas de investigación de mercado, seguimiento y evaluación; un plan de estudios basado en el diálogo en papel y vídeo; capacitación para la gerencia y trabajadores de primera línea; y guías para establecer redes con organizaciones de protección infantil y facilitar el diálogo en los hogares y las comunidades.
Salvaguardias	Es cualquier medida adoptada para prevenir o mitigar el daño.
Desempeño social	La eficacia de un proveedor de servicios para alcanzar sus objetivos sociales declarados y crear valor para sus participantes. <a href="#">(GTDS)</a>
Gestión del desempeño social	Se refiere a los sistemas que utilizan las organizaciones para alcanzar sus objetivos sociales declarados y situar al cliente en el centro de la estrategia y las operaciones. <a href="#">(GTDS)</a>
Empoderamiento económico de las mujeres (EEM)	El empoderamiento económico de las mujeres es un proceso a través del cual las mujeres fortalecen su poder para tener éxito como participantes iguales y activos en la economía. Entre ellos se encuentran el mayor acceso y control de las mujeres a los recursos humanos, económicos y sociales (poder sobre), la capacidad de las mujeres para tomar decisiones independientes que las beneficien a ellas mismas, a sus familias, a sus comunidades y a sus naciones (poder para), activos personales como los conocimientos, las habilidades, la confianza, la resiliencia y la capacidad de asumir y gestionar los riesgos (poder dentro) y activos colectivos como los servicios de apoyo y las redes (poder con). La participación económica de las mujeres es crucial para la igualdad de género, la reducción de la pobreza, el crecimiento económico y otros objetivos de desarrollo sostenible.
Empoderamiento económico de las mujeres (EEM) Actor/Actriz de EEM o Iniciativas	Se refiere en general a entidades o individuos que apoyan el establecimiento o la expansión de empresas de mujeres, proporcionan medios de vida o servicios financieros, y/o apoyan a las mujeres (en todo el mundo) en sus esfuerzos por mejorar su acceso a las oportunidades económicas, especialmente las que viven en países en desarrollo. Los Actores/Actrices de EEM pueden ser instituciones de microfinanciación, organizaciones de apoyo a grupos de ahorro, organizaciones no gubernamentales, donantes, inversores o programas gubernamentales.
Consecuencias imprevistas	Resultados de una acción intencionada que no son previstos o intencionales. En este contexto, se supone que las consecuencias imprevistas son negativas o perjudiciales.



### Herramienta 3: términos de la plantilla de la política de género

Término	Definición
Género	El género se refiere a los roles, comportamientos, actividades y características que una sociedad concreta considera apropiados para hombres y mujeres en un momento determinado. El género también se refiere a las relaciones entre mujeres y hombres. Estas características, posibilidades y relaciones se construyen socialmente y se aprenden mediante procesos de socialización. Son específicos del contexto/tiempo y cambiables. ( <a href="#">ONU</a> )
Igualdad de género	Igualdad de derechos, deberes y oportunidades para mujeres y hombres, niñas y niños. La igualdad no significa que las mujeres y los hombres sean iguales, sino que los derechos, los deberes y las oportunidades de las mujeres y los hombres no dependen de si han nacido hombres o mujeres. La igualdad de género requiere que se tengan en cuenta los intereses, necesidades y prioridades tanto de las mujeres como de los hombres, reconociendo la diversidad de los diferentes grupos de mujeres y hombres. La igualdad de género no es una cuestión de mujeres, sino que debe concernir e implicar plenamente a hombres y mujeres. La igualdad de género se considera tanto una cuestión de derechos humanos como un requisito previo y un indicador del desarrollo sostenible centrado en las personas. ( <a href="#">ONU</a> )
Igualdad de género	Proceso de ser justo con hombres y mujeres. Para garantizar la equidad, a menudo hay que tomar medidas para compensar las desventajas históricas y sociales que impiden que mujeres y hombres trabajen en igualdad de condiciones. La equidad es un medio. La igualdad es el resultado. ( <a href="#">UNESCO</a> )
Integración de la perspectiva de género	La integración de la perspectiva de género es un proceso de evaluación del impacto de las medidas planificadas, incluida la legislación, las políticas o los programas, sobre las mujeres y los hombres en todos los ámbitos y a todos los niveles. Se trata de una estrategia que pretende que las preocupaciones y experiencias de las mujeres y los hombres sean parte integrante del diseño, la aplicación, el seguimiento y la evaluación de las políticas y los programas en todas las esferas políticas, económicas y sociales, de modo que las mujeres y los hombres se beneficien por igual y no persista la desigualdad. El objetivo final de la integración es la igualdad de género. ( <a href="#">ONU</a> )

### Herramienta 4: Términos de la plantilla de política de salvaguardias

Término	Definición
Asistencia (para los supervivientes)	Entre ellos se encuentran los servicios médicos, los servicios psicosociales, la asistencia jurídica, los servicios policiales, los servicios especiales para las víctimas de la trata o la violencia doméstica y los servicios sociales y de vivienda.
Participantes	Cualquier persona que se beneficie directa o indirectamente de un programa, proyecto, producto o servicio de una organización, incluidos los/las participantes en sesiones de capacitación, talleres y seminarios, los usuarios finales de productos y servicios financieros o herramientas digitales y sus familiares, y los miembros de la comunidad. Se les puede denominar clientela, beneficiarios o con otros términos pertinentes.
Niño/Niña	Cualquier persona que no haya alcanzado la edad de 18 años, incluso si una ley local





	<p>especifica una edad diferente para la mayoría de edad o el consentimiento. El error sobre la edad del niño/niña no es motivo de defensa.</p>
<p>Abuso infantil</p>	<p>El abuso físico, sexual y/o emocional, la explotación y el abandono (todos ellos definidos a continuación), la trata de personas o la explotación comercial, transaccional, laboral o de otro tipo, que resulten en un daño real o potencial para la salud, el bienestar, la supervivencia, el desarrollo o la dignidad del niño/niña. Incluye, pero no se limita a, cualquier acto u omisión que provoque la muerte o un daño físico o mental grave a un niño/niña, o cualquier acto u omisión que cree un riesgo inminente de daño grave a un niño/niña. (Véase también la definición de las peores formas de trabajo inaceptable para niño y niña en la definición de trabajo infantil).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Abuso físico:</b> actos u omisiones que provocan lesiones (no necesariamente visibles), dolor o sufrimiento innecesario o injustificado sin dañar o poner en peligro la salud o el bienestar del niño/niña, o la muerte. Estos actos incluyen, entre otros, pegar, empujar, patear, morder, zarandear, lanzar, apuñalar, asfixiar, abofetear (independientemente del objeto utilizado) o quemar. Estos actos se consideran maltrato, independientemente de que tengan o no la intención de dañar al niño/niña.</li> <li>● <b>Abuso sexual:</b> tocar los genitales de un niño/niña, penetración, incesto, violación, sodomía, exhibición indecente y explotación a través de la prostitución o la producción de material pornográfico.</li> <li>● <b>Abuso o maltrato emocional:</b> violación de las capacidades psicológicas o la estabilidad emocional del niño/niña mediante acciones, amenazas de acciones o tácticas coercitivas. El abuso emocional puede incluir, entre otros, la humillación, el control, el aislamiento, la retención de información u otros actos intencionados que hagan que el niño/niña se sienta humillado o avergonzado.</li> <li>● <b>Explotación:</b> es el abuso de un niño/niña en el que hay algún tipo de remuneración o en el que los autores se benefician de alguna manera. La explotación es una forma de coacción y violencia que va en detrimento de la salud física o mental, el desarrollo, la educación o el bienestar del niño/niña.</li> <li>● <b>Abandono:</b> falta de satisfacción de las necesidades básicas de un niño/niña por parte de las personas responsables de su cuidado.</li> <li>● <b>Grooming:</b> comportamiento que facilita que el agresor atraiga a un niño/niña para participar en actividades sexuales. Por ejemplo, un agresor puede establecer una relación de confianza con un niño/niña, su familia o su comunidad y luego tratar de sexualizar esa relación (por ejemplo, despertando sentimientos románticos o exponiendo a la víctima a ideas sexuales a través de la pornografía). El grooming suele implicar la normalización del comportamiento para todos, no solo para el niño/niña, y también puede implicar la entrega de regalos, favores o dinero al niño, su familia y/o su comunidad.</li> </ul>
<p>Trabajo infantil</p>	<p>Cualquier trabajo que prive a los niños/niñas de su infancia, su potencial y su dignidad y perjudique su desarrollo físico y mental. Las peores formas de trabajo inaceptable para niño y niña, tal y como se definen en <a href="#">el Convenio 182 de la OIT</a>, incluyen todas las formas de esclavitud y de trabajo forzoso u obligatorio, incluida la trata de niños/niñas, la prostitución y la pornografía infantil, la participación de niños en otras</p>



	actividades ilegales como el tráfico de drogas, y cualquier trabajo que, por su naturaleza, pueda perjudicar la salud, la seguridad o la moralidad de los niños/niñas. En relación con los niños/niñas que trabajan en una organización, el trabajo infantil se define como <u>cualquier trabajo</u> realizado por un niño/niña por debajo de la edad mínima legal, ya sea remunerado o no.
Reclamante	Es una persona o una de las partes que hace la reclamación, incluyendo al presunto sobreviviente de la violación de las salvaguardias u otra persona que tenga conocimiento de la irregularidad.
Consentimiento	El consentimiento es un acuerdo de actos sexuales dado libremente y sin ningún elemento de fuerza, fraude, engaño o coacción, ya sea física, emocional, económica o social. Los dos componentes necesarios del consentimiento son que sea informado y voluntario, es decir, que las personas implicadas comprendan plenamente el acto sexual al que dan su consentimiento sin ninguna influencia, fuerza o coacción. Los niños/niñas son menores y nunca pueden consentir una relación sexual con un adulto.
Contratistas	Terceros (personas físicas o entidades) que trabajen o manejen empresas con o para una organización, incluidos contratistas independientes, consultores, voluntarios, becarios y pasantes, ya sean remunerados o no. En la Política de salvaguardias, el término "contratista" no se refiere a los socios ejecutores o subcontratistas.
Abuso Doméstico	Es un patrón de comportamiento en una relación, ya sea dentro de un hogar o con una pareja íntima, que se utiliza para obtener o mantener el poder y el control sobre esa persona. El abuso puede adoptar la forma de actos físicos, sexuales, emocionales, económicos o psicológicos o de amenazas de actos que afectan a otra persona. Esto incluye cualquier comportamiento que asuste, intimide, aterrorice, manipule, hiera, humille, culpe, dañe o hiera a alguien. Las víctimas son, en la mayoría de los casos, parejas íntimas, pero también niños/niñas, padres u otros familiares o miembros del hogar.
Empleados	Incluye a todo el personal de la sede y de las oficinas exteriores que tiene un contrato de trabajo con una organización, excluyendo a los contratistas, tanto a tiempo completo como a tiempo parcial, en cualquier capacidad, e incluye en particular a los gerentes y supervisores.
Socios de implementación (SI)	Son organizaciones e instituciones internacionales o locales (públicas y privadas) que firman acuerdos (por ejemplo, convenios de subvención o memorandos de entendimiento (MOU)) con una organización y ejecutan o apoyan las actividades de ésta.
Intimidación	Es cualquier conducta o patrón de conducta que intimide o tenga la intención razonable de intimidar a otra persona para que se someta, guarde silencio, cumpla o acepte una conducta o acción inapropiada, ilegal o que constituya una violación de la política o el procedimiento, o que interfiera injustificadamente o cree un ambiente de trabajo hostil.
Denunciante	Es una persona o parte que reporta o eleva una reclamación.
Demandado	El demandado es una persona o parte contra la que se presenta la reclamación.
Represalias	Cualquier medida adoptada por un demandado para silenciar al denunciante de la reclamación, como el despido, el descenso de categoría o el traslado, o la amenaza, la intimidación o el miedo con medidas adversas.



Salvaguardias	Es cualquier medida adoptada para prevenir o mitigar el daño.
Punto Focal de Salvaguardias (PFS)	Es una persona (normalmente un empleado) encargado de supervisar y llevar a cabo tareas específicas en el marco de una política de salvaguardias.
EAS/AS	La explotación y el abuso sexual y el acoso sexual, tal como se definen a continuación.
Explotación sexual	Cualquier abuso real o intento de abuso de una posición de debilidad, de poder diferencial o de confianza con fines sexuales, incluyendo el beneficio financiero, social o político de la explotación sexual de otro. Entre ellas se encuentran el matrimonio forzado, la esclavitud sexual y el tráfico sexual.
Abuso sexual	Cualquier penetración física de carácter sexual, real o amenazada, ya sea por la fuerza o en condiciones desiguales o forzadas. Esto incluye todos los actos sexuales con un niño/niña tal y como se definen en el apartado "abuso infantil" anterior.
Acoso sexual	Insinuaciones sexuales no deseadas, petición de favores sexuales, conducta verbal o física no deseada o gestos de naturaleza sexual (por ejemplo a través de una broma, un correo electrónico u otra forma de comunicación), un comentario ofensivo en relación con el sexo, el género, la identidad de género o la orientación sexual de una persona, u otra conducta de naturaleza sexual, que (1) pueda ofender o humillar a otra persona o interferir en sus funciones o en su desempeño laboral, (2) cree un entorno de trabajo intimidatorio, ofensivo, abusivo u hostil, o (3) dé lugar a una decisión laboral adversa (como el despido o el descenso de categoría de la víctima).
Enfoque centrado en el superviviente	Significa que el enfoque de una reclamación pretende situar la dignidad, las experiencias, las reflexiones, las necesidades y la resiliencia de los supervivientes en el centro del proceso a la hora de investigar y responder a los incidentes. Un enfoque centrado en el superviviente ayuda a promover su recuperación y a reforzar su capacidad para tomar decisiones sobre posibles intervenciones.
Trata de Personas	La captación, el transporte, el traslado, la acogida o la recepción de personas, mediante la amenaza o el uso de la fuerza u otras formas de coacción, el rapto, el fraude, el engaño, el abuso de poder o de una situación de vulnerabilidad o la concesión o recepción de pagos o beneficios para obtener el consentimiento de una persona que tenga el control sobre otra o con fines de explotación. La explotación incluye, como mínimo, la explotación de la prostitución ajena u otras formas de explotación sexual, los trabajos forzados o la servidumbre, la esclavitud o las prácticas análogas a la esclavitud, la servidumbre o la extracción de órganos. El consentimiento es irrelevante si se utiliza cualquiera de los medios anteriores. La captación, el transporte, el traslado, la acogida o la recepción de un niño/niña con fines de explotación se considera "trata de personas", aunque no se haga por los medios mencionados.
Condiciones de trabajo inaceptables	La <a href="#">OIT</a> define las condiciones de trabajo inaceptables como aquellas que "niegan los principios y derechos fundamentales en el trabajo, ponen en peligro la vida, la salud, la libertad, la dignidad humana y la seguridad de los trabajadores, o mantienen a los hogares en la pobreza".
Consecuencias imprevistas	Resultados de una acción intencionada que no son previstos o intencionales. En este contexto, se supone que las consecuencias imprevistas son negativas o perjudiciales.
Proveedores	Son personas o empresas que suministran bienes y servicios por contrato a [NOMBRE DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS] (por ejemplo, hoteles, proveedores de transporte



	o vehículos, alimentación y catering, mantenimiento y equipos de oficina e informáticos). Tenga en cuenta que la definición de "contratista" incluye a los proveedores.
Visitantes	Cualquier persona que visite una oficina de una organización o trate con los/las participantes o los observe. Esto incluye a periodistas, donantes, miembros del consejo, personal de IP u otras personas interesadas.
Voluntarios	Es cualquier persona que preste servicios a corto plazo de forma gratuita en nombre de una organización o sea compensada económicamente por otra entidad.
Lugar de trabajo	Es cualquier lugar en el que se desarrolle el trabajo o las actividades de una organización (ya sea en una oficina o fuera de ella, por ejemplo, en un hotel, en el lugar de trabajo de un/una participante, en la oficina de un IP o en cualquier otro lugar), así como los alrededores inmediatos de dicho lugar.
Mal trato laboral	Cualquier patrón de comportamiento que ocurra en el lugar de trabajo que dañe, intimide, ofenda, degrade, amenace, reprenda, humille o impida que se realice el trabajo y que esté dirigido a cualquier empleado, contratista, empleado de IP o participantes.
Acoso laboral	Comportamiento inoportuno en el lugar de trabajo cuando una persona (por ejemplo, un empleado, personal asociado, participante) es objeto de un comportamiento repetido, no deseado y no provocado que la persona considera ofensivo, intimidante, degradante o amenazante y/o que una persona razonable consideraría ofensivo, degradante, intimidante o amenazante. El acoso en el lugar de trabajo abarca una amplia gama de comportamientos y puede incluir conductas físicas, verbales o no verbales no deseadas.



## Agradecimientos

Esta herramienta fue desarrollada por Bobbi Gray de Grameen Foundation con el apoyo de Amelia Kuklewicz de Grameen Foundation. Los gráficos fueron diseñados por Lilli Beth Gelvezon, consultora independiente, y Jenna Smith, de Grameen Foundation. El montaje final fue realizado por Jenna Smith.

El equipo desea agradecer a Sarah Sunderlin Simpson, Kristen Pancio y Alexander Billings, de la Oficina de Trabajo Infantil, Trabajo Forzoso y Trata de Personas (OCFT), su liderazgo, edición, diseño y apoyo en el desarrollo de esta herramienta. El equipo también quiere dar las gracias a los numerosos empleados de la OCFT que se tomaron el tiempo de revisar los borradores y ayudar con el diseño y la edición, entre ellos Kristen Pancio, Alexander Billings y Tanya Shugar.

Por último, el equipo quiere dar las gracias a todos los que ayudaron a organizar los eventos piloto de capacitaciones y aprendizaje, especialmente por sus ideas creativas, recomendaciones y sugerencias que ayudaron a perfeccionar esta herramienta. El equipo desea expresar su agradecimiento a las siguientes personas en particular:

- Amelia Geenberg, Grupo de Trabajo de Desempeño Social (GTDS)
- Johanna Ryan, Vision Fund International, Gran Bretaña
- Tessa Joy Policios, Community Economic Ventures, Inc. (CEVI), Filipinas
- Luz Coronado, Programa de Desarrollo Comunitario de Santa Isabel (SECDEP), Filipinas
- Ever Rios, Karla Núñez, CrediCampo, El Salvador
- Luis Corea, Organización de Desarrollo Empresarial Femenino (ODEF), Honduras
- Anna Kanze, Grassroots Capital, Estados Unidos
- Anthony Randazzo, Corporación Internacional de Financiación del Desarrollo (DFC) de Estados Unidos
- Paola Menéndez, Banco Pinchicha, Ecuador
- Adetunji Afolabi, Plataforma de Microfinanzas de Nigeria
- Abel Oveneri, LAPO Microfinance Bank, Nigeria
- Kenneth Okakwu, Instituto LAPO para la Microfinanciación y el Desarrollo Empresarial, Nigeria
- Edgar Aguilar Paucar y Patricia Richter, Organización Internacional del Trabajo (OIT)



"Guía de Gestión del Desempeño Social RICHES" por Bobbi Gray y Amelia Kuklewicz del Proyecto RICHES liderado por Grameen Foundation USA y la American Bar Association Rule of Law Initiative bajo licencia [CC BY 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/). A través Creative Commons license, se le anima a remezclar, transformar y construir sobre este material.

**Para la citación de este trabajo se sugiere el siguiente método de citación:**

Gray B, Kuklewicz A. (2022). Guía de Gestión del Desempeño Social RICHES. Grameen Foundation y American Bar Association Rule of Law Initiative. <https://grameenfoundation.org/riches/riches-toolkit/spm-guide>

**Si esta obra está adaptada para uso privado o comercial, indique lo siguiente:**



Esta obra “[*NOMBRE DE SU DERIVADO/ADAPTACIÓN*]” es un derivado de "[Guía de Gestión del Desempeño Social RICHES](#)” bajo licencia [CC BY 4.0](#) por Bobbi Gray y Amelia Kuklewicz del Proyecto RICHES dirigido por [Grameen Foundation USA](#) y [American Bar Association Rule of Law Initiative](#) y apoyado por el [U.S. Department of Labor, Oficina de Trabajo Infantil, Trabajo Forzado y Trata de Personas](#). Este material no refleja necesariamente las opiniones o políticas del Departamento de Trabajo de los Estados Unidos, y la mención de cualquier marca, producto comercial u organización no implica el respaldo del Gobierno de los Estados Unidos. Este material tampoco constituye un respaldo de la Grameen Foundation USA ni de la American Bar Association Rule of Law Initiative.