



Guía Práctica de Salvaguarda de la Infancia para Empresas

Edición 2026

AGRADECIMIENTOS

La Guía Práctica de Salvaguarda de la Infancia para Empresas (Edición 2026) de UNICEF fue desarrollada por Chloe Banks y Sally Proudlove, Recaudación de Fondos y Alianzas en el Sector Privado (PFP) de UNICEF, en colaboración con Ida Hyllested, División de Programas Globales de UNICEF.

Se basa en la Guía Práctica de Salvaguarda original de 2018 de UNICEF, un primer borrador preparado por Article One y puesto en marcha por la Unidad de Derechos de la Niñez y Empresas de UNICEF.

Adaptación y contextualización para México: Sara Ixshel Antillón, UNICEF México.

Revisión técnica: Karla Gallo, Juan Pablo Rodríguez, José Antonio Ruiz, Analía Castañer y José Luis Herrera, Área de Protección de UNICEF México, y Ana María González Ruiz, Recaudación de Fondos y Alianzas en el Sector Privado (PFP) de UNICEF LACRO.

DERECHOS DE AUTOR Y DESCARGO DE RESPONSABILIDAD

Este documento de orientación es una publicación de UNICEF. Los extractos pueden reproducirse libremente siempre que se haga el debido reconocimiento.

El reconocimiento de representantes de empresas no implica la aprobación o el respaldo de dichas empresas al informe. Nada de lo contenido en este documento debe interpretarse como que UNICEF respalda a organizaciones, empresas u otros actores específicos. Una referencia a un sitio web que no pertenece a UNICEF no implica que UNICEF respalde la exactitud de la información contenida en él ni las opiniones expresadas.

Este documento de orientación ha sido elaborado para involucrar a las empresas y a otras partes interesadas en la salvaguarda de la infancia en el contexto de las políticas y prácticas empresariales. No ofrece una visión exhaustiva ni concluyente de los hallazgos de investigación o de las prácticas de la industria respecto a ninguno de los temas tratados.

Introducción

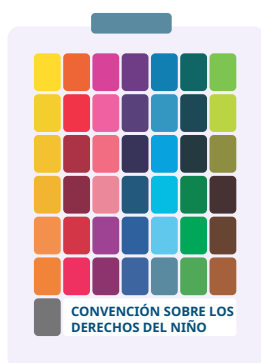
Todas las niñas, niños y adolescentes, independientemente de dónde vivan y de sus circunstancias, tienen derecho a estar protegidos, cuidados y libres de cualquier forma de violencia, abuso, negligencia, maltrato y explotación, de conformidad con lo establecido en la [Convención sobre los Derechos del Niño](#).

La **salvaguarda de la infancia** es un componente clave de las estrategias y prácticas empresariales, ya que las empresas cuyos empleados o socios comerciales interactúan con niñas, niños y adolescentes tienen la obligación jurídica y moral de hacer todo lo posible por protegerles frente a cualquier tipo de daño.

Esta guía se destina a empresas de todos los tamaños y sectores, independientemente de su nivel de madurez en materia de sostenibilidad y responsabilidad empresarial. Esta guía busca:

- Orientar a las empresas de todos los sectores sobre la identificación de posibles riesgos para la salvaguarda de la niñez y la adolescencia.
- Describir procedimientos para establecer políticas y planes de salvaguarda de la infancia que mantengan a salvo a las niñas, niños y adolescentes en cualquier tipo de actividad empresarial.

Integrar la salvaguarda de la infancia en su empresa implica promover una cultura en la que se consideren y atiendan todas las situaciones de riesgo relacionadas con las niñas, niños y adolescentes, independientemente de su nivel de gravedad. Construir una cultura organizacional sólida que priorice la protección de la niñez y la adolescencia es el eje central de la salvaguarda en el ámbito empresarial.



Las empresas y la protección de las niñas, niños y adolescentes en México

La protección y promoción de los derechos de niñas, niños y adolescentes es una responsabilidad compartida por todos los sectores de la sociedad. En el ámbito empresarial, esta responsabilidad se traduce en la necesidad de integrar un enfoque de derechos de la niñez y la adolescencia en la toma de decisiones y en la gestión integral de las operaciones de las empresas.

Esto implica asegurar que sus actividades, así como las de su cadena de producción y de valor, incluidos proveedores, personas trabajadoras y la relación con clientes, se desarrollen de manera responsable y respetuosa de sus derechos. Al adoptar este enfoque, las empresas fortalecen su gestión de riesgos, su cumplimiento normativo, así como su reputación y su contribución al desarrollo sostenible.

La [Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes](#) establece las bases generales para la participación de las empresas en las acciones orientadas a garantizar la protección y el ejercicio de los derechos de la niñez y la adolescencia en México, así como a prevenir su vulneración (art. 1, fr. V).

Esta ley establece seis elementos clave que las empresas deben considerar en sus políticas, procesos y operaciones relacionadas con la salvaguarda de la infancia:

- **Definición de niñez y adolescencia**

En términos legales y para efectos de los tratados internacionales, se define a una niña o a un niño como una persona menor de 18 años. Asimismo, determina grupos etarios, señalando que son niñas y niños las personas menores de 12 años, y adolescentes aquellas de entre 12 años cumplidos y menos de 18 años (art. 5), lo cual debe considerarse para el diseño de políticas, protocolos y medidas diferenciadas de salvaguarda por parte de las empresas.

- **Corresponsabilidad social**

Establece el deber de todos los integrantes de la sociedad, incluidas las empresas, de respetar y contribuir activamente a la protección de los derechos de las niñas, niños y adolescentes, así como de apoyar condiciones que garanticen su bienestar y un nivel de vida adecuado (art. 11).

- **Interés superior del niño**

Dispone que, al tomar cualquier decisión que afecte a niñas, niños o adolescentes, ya sea de manera individual o colectiva, las empresas deberán evaluar y ponderar las posibles repercusiones, a fin de salvaguardar su interés superior (art. 2).

- **Derecho de prioridad**

Las empresas deben reconocer que niñas, niños y adolescentes tienen el derecho a recibir atención, protección y auxilio oportunos ante cualquier situación de riesgo y con la oportunidad necesaria cuando se identifiquen posibles afectaciones (art. 17).

- **Igualdad y no discriminación**

Las empresas deben asegurar en sus políticas y prácticas el derecho de niñas, niños y adolescentes a no ser sujetos de discriminación alguna ni de limitaciones o restricciones en el ejercicio de sus derechos, por motivo de su edad o de cualquier otra condición atribuible a ellos mismos o a sus familias (art. 39).

- **Protección frente al daño**

Las empresas deben prevenir y gestionar riesgos que puedan afectar a niñas, niños y adolescentes, incluyendo la violencia física, psicológica o sexual; los riesgos en el entorno digital; y el uso indebido de datos personales. Asimismo, tienen la obligación de notificar a las autoridades competentes cualquier posible vulneración de derechos identificada en el marco de sus operaciones (arts. 12, 46, 76 y 102).

Índice

6	¿Qué es la salvaguarda de la infancia?
8	¿Por qué las empresas tienen la responsabilidad de mantener a salvo a las niñas, niños y adolescentes?
11	¿Qué daños pueden causarse a las niñas, niños y adolescentes si las empresas no toman con seriedad la salvaguarda de la infancia?
12	Elaboración de un programa de salvaguarda de la infancia
13	Paso 1. Evaluación de los riesgos
17	Paso 2. Análisis de brechas
20	Paso 3. Política de compromiso
25	Paso 4. Elaborar y establecer un plan de implementación
33	Paso 5. Responder y reportar situaciones de riesgo
40	Conclusión

¿Qué es la salvaguarda de la infancia?

Todas las personas menores de 18 años, independientemente de dónde vivan y de sus circunstancias, tienen derecho a estar protegidas, cuidadas y libres de cualquier forma de violencia, abuso, negligencia, maltrato y explotación, de acuerdo con lo establecido en la [Convención sobre los Derechos del Niño](#) de las Naciones Unidas. Respetar y apoyar estos derechos constituye la esencia de la salvaguarda de la infancia en el contexto de las operaciones, actividades y relaciones empresariales.

La **salvaguarda de la infancia** es el marco de políticas, prácticas y responsabilidades destinado a promover el bienestar de la niñez y la adolescencia y a prevenir cualquier tipo de daño, ya sea físico, emocional, sexual o por negligencia. Se refiere a todas las medidas que adopta una empresa para proteger a las niñas, niños y adolescentes con los que entra en contacto, así como prevenir cualquier daño que pudiera serles causado por empleados u otras personas de quienes la empresa es responsable. Esto incluye a contratistas, socios comerciales, personas que visitan las instalaciones y el personal voluntario.

La salvaguarda de la infancia considera los riesgos que las organizaciones y las empresas pueden representar para las niñas, niños y adolescentes, entre ellos:

Prevención: medidas proactivas para garantizar que todas las actividades empresariales sean seguras para la niñez y la adolescencia mediante la elaboración de políticas y lineamientos, la comunicación de las responsabilidades de salvaguarda a todo el personal y la creación de procesos de notificación.

Respuesta: las acciones que una empresa debe adoptar ante un riesgo o preocupación específica respecto a una o más niñas, niños y adolescentes, con el fin de protegerles de daños adicionales.

Es fundamental que todo tipo de contacto se considere un riesgo para la salvaguarda de la infancia. Esto incluye situaciones en las que un empleado tiene contacto directo con una niña, niño o adolescente, ya sea en persona o en línea, tiene acceso a sus datos o trabaja con otra empresa que tiene contacto con niñas, niños y adolescentes en su nombre.¹

Algunas empresas utilizan los términos “salvaguarda de la infancia” y “protección de la infancia” de manera indistinta. UNICEF define la protección de la infancia como la prevención y la respuesta a la explotación, el abuso, la negligencia, las prácticas nocivas y la violencia contra las niñas, niños y adolescentes en todos los entornos, incluidos el familiar, el comunitario y el institucional. Este enfoque incluye programas que fortalecen a las familias, las comunidades y los sistemas gubernamentales para crear un entorno protector para las niñas, niños y adolescentes.

Debida diligencia en materia de derechos de la niñez y la adolescencia

Bajo los [Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre las Empresas y los Derechos Humanos](#) y los [Derechos del Niño y Principios Empresariales](#), todas las empresas tienen la responsabilidad de llevar a cabo una debida diligencia para identificar y gestionar los impactos adversos en los derechos humanos, incluidos los derechos de las niñas, niños y adolescentes. Esto comprende cualquier riesgo de salvaguarda para las niñas, niños y adolescentes.

Como parte de la debida diligencia en materia de derechos de la niñez y la adolescencia de una empresa, pueden identificarse riesgos específicos relacionados con la salvaguarda

¹ Para UNICEF, la salvaguarda se refiere a la prevención y respuesta a los riesgos que nuestra propia organización representa para las niñas, niños y adolescentes.

de la infancia, impulsando el desarrollo de un programa de salvaguarda.

En otros casos, una empresa puede establecer de manera proactiva dicho programa fuera de un proceso formal de debida diligencia, en particular cuando su modelo de negocio

implica contacto con niñas, niños y adolescentes o cuando el comportamiento de su personal genera riesgos para la niñez y la adolescencia. Esta responsabilidad se extiende a lo largo de toda la cadena de valor de la empresa.

Debida diligencia en materia de los derechos de la niñez y la adolescencia en el entorno digital

A medida que las tecnologías digitales se convierten en una parte cada vez más central de la vida cotidiana de las niñas, niños y adolescentes, sus derechos deben ser respetados, protegidos y garantizados en el entorno digital. Esto significa que todas las empresas que participan en actividades digitales tienen la responsabilidad de asegurarse que las niñas, niños y adolescentes estén seguros y reciban apoyo en línea.

UNICEF ha desarrollado un conjunto de herramientas y recursos para apoyar a las empresas en la implementación de enfoques de debida diligencia en materia de los derechos de la niñez y la adolescencia en este contexto, destacándose los siguientes:

- **Introducción a la debida diligencia en materia de los derechos de la niñez y la adolescencia en el mundo digital:** [Adoptando un enfoque basado en los derechos de las niñas, niños y adolescentes para la implementación de los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre las Empresas y los Derechos Humanos en relación con el entorno digital.](#)
- **Realización de evaluaciones de impacto en los derechos de la niñez y la adolescencia:** [Herramienta de evaluación de impacto en los derechos digitales de las niñas, niños y adolescentes \(D-CRIA\).](#)
- **Comunicación sobre los impactos en los derechos de la niñez y la adolescencia:** [Recomendaciones de divulgación y orientación para empresas.](#)

Salvaguarda de la infancia para el abordaje del trabajo infantil

La salvaguarda de la infancia y los esfuerzos para abordar el trabajo infantil están estrechamente relacionados, pero implican responsabilidades distintas para las empresas. Mientras que la salvaguarda se centra en prevenir daños causados por personas hacia niñas, niños y adolescentes en todas las interacciones con una empresa, abordar el trabajo infantil requiere que las empresas adopten políticas y prácticas responsables de acuerdo con procesos más amplios de debida diligencia en materia de los derechos humanos y que consideren las condiciones sistémicas que ponen a la niñez y la adolescencia en riesgo (véase la [Nota de orientación sobre trabajo infantil y conducta empresarial responsable de UNICEF, 2022](#)).

Tanto una sólida salvaguarda de la infancia como las acciones para abordar el trabajo infantil deberían formar parte del enfoque integral de una empresa en materia de respeto y promoción de los derechos de las niñas, niños y adolescentes.

¿Por qué las empresas tienen la responsabilidad de mantener a salvo a las niñas, niños y adolescentes?

El artículo 19 de la [Convención sobre los Derechos del Niño](#) de las Naciones Unidas establece que las niñas, niños y adolescentes tienen derecho a ser protegidos contra todas las formas de abuso. Es responsabilidad y deber de las personas adultas protegerles de cualquier daño y responder a situaciones en las que se encuentren en riesgo o sean particularmente vulnerables. También es importante reconocer los desequilibrios de poder entre las niñas, niños y adolescentes y las personas adultas, así como con las empresas.

El abuso infantil incluye todas las formas de maltrato físico y emocional, abuso sexual, abandono o trato negligente, así como la explotación comercial o de otro tipo que resulte en un daño real o potencial para la salud, la supervivencia, el desarrollo o la dignidad de las niñas, niños o adolescentes, en el contexto de una relación de responsabilidad, confianza o poder.

Los impactos del abuso en la salud física, mental y emocional de una niña, niño o adolescente pueden ser graves y duraderos. Las [estimaciones elaboradas por UNICEF \(2024\)](#) sugieren que el abuso infantil sigue siendo prevalente a nivel mundial.

La magnitud y alcance global del abuso y maltrato infantil, sumados a la creciente importancia del papel que desempeñan las empresas en la sociedad, han llevado a un mayor reconocimiento de que las empresas tienen la responsabilidad de respetar los derechos de las niñas, niños y adolescentes en todas sus actividades y relaciones empresariales, así como el compromiso de promover su bienestar.

La mayoría de las empresas, sus empleados o sus socios interactúan con niñas, niños y adolescentes en algún momento durante el desarrollo de sus actividades comerciales y pueden causarles daños si no identifican y abordan adecuadamente todo tipo de riesgos.

Los daños pueden ocurrir de múltiples maneras en relación con las empresas, incluidas, entre otras, las siguientes situaciones:

El abuso físico, incluyendo que un empleado golpee a una niña, niño o adolescente durante el trabajo como medio de control o castigo.

El abuso sexual, incluida toda forma de actividad sexual con una persona menor de 18 años, independientemente de la definición adoptada por cada país de cuándo una niña, niño o adolescente alcanza la adultez. Esto puede incluir que un empleado descargue imágenes de abuso sexual de niñas, niños o adolescentes en su computadora.

La explotación comercial, en la que se incluyen los empleados que participan en la explotación sexual comercial infantil, o situaciones donde la empresa utilice niñas, niños o adolescentes como promotores no remunerados de contenidos comerciales.

El abuso en línea, incluidos los intentos de *grooming* (ciberacoso infantil con fines de abuso sexual), la exposición a contenidos inapropiados o el contacto a través de, por ejemplo, plataformas digitales o videojuegos, o una inadecuada protección de sus datos.

El abuso o maltrato emocional, que incluye dar a entender repetidamente a una niña, niño o adolescente que es una persona inútil o incapaz, por ejemplo, que un empleado le haga comentarios hirientes o discriminatorios.

La negligencia, lo cual incluye un cuidado o supervisión inadecuada, o no proporcionarle la asistencia o el tratamiento médico adecuado a una niña, niño o adolescente cuando lo necesita. A veces las políticas laborales de una empresa pueden ocasionar involuntariamente un trato negligente a las niñas, niños y adolescentes, por ejemplo, si las condiciones de trabajo de las madres, padres y otras personas cuidadoras son inflexibles por lo cual no puedan llevar a sus hijas o hijos al médico o que se queden solos en casa.

Algunas organizaciones y empresas, incluyendo UNICEF, tal como se establece en la [Política de Salvaguarda de UNICEF](#), han determinado que la salvaguarda debe incluir prácticas perjudiciales vinculadas con la conducta a nivel personal de los empleados. Esto puede incluir situaciones en las que un empleado contrata a niñas, niños o adolescentes para realizar trabajo doméstico o de otro tipo que interfiera con su educación o afecte negativamente su desarrollo, incluidos aquellos que trabajan como empleados domésticos o en las peores formas de trabajo infantil. Las prácticas perjudiciales también incluyen situaciones en las que empleados contraen matrimonio o establecen una unión similar con una niña, niño o adolescente, o participan en mutilación o ablación genital femenina, amputaciones, vendajes, cicatrizaciones, quemaduras, marcaje con hierro y ritos de iniciación violentos o degradantes.

Teniendo en cuenta que los abusos ocurren en múltiples formas, las empresas deberían tener una política de tolerancia cero que establezca que ningún abuso o daño contra las niñas, niños y adolescentes, en ninguna circunstancia, es aceptado. Estas políticas deben incluir los principios de igualdad y no discriminación que establezcan que todos las niñas, niños y adolescentes tienen el mismo derecho a la protección, independientemente de cualquier característica personal incluyendo la edad, el género, la capacidad, la cultura, el origen racial, las creencias religiosas o la identidad sexual.

Es importante destacar que ciertas formas de abuso afectan de manera desproporcionada a grupos específicos. Esto incluye a las niñas y las adolescentes, a las niñas, niños y adolescentes con discapacidad, a lesbianas, gays, bisexuales, transgénero, transexuales, travestis, intersexuales, queer (LGBTIQ+); niñas, niños y adolescentes que viven en situaciones de vulnerabilidad, en contextos de conflicto armado, de migración, de refugio, a solicitantes de asilo y aquellos no acompañados, en situación de calle, afectados por desastres naturales, y que viven en instituciones y en modalidades de cuidado alternativo residencial.

Las empresas también pueden involucrar a personas jóvenes de entre 18 y 24 años en actividades como pasantías y mentorías, y brindar oportunidades laborales. Si bien este grupo etario no está legalmente definido como niñas, niños y adolescentes, muchos de los mismos riesgos de salvaguarda siguen aplicándose. Por lo tanto, las empresas deberían establecer medidas de salvaguarda adecuadas para este grupo de edad.

Esta Guía Práctica de Salvaguarda de la Infancia para Empresas se basa en las experiencias prácticas de empresas que han establecido políticas y programas de salvaguarda de la infancia, así como en el trabajo continuo de UNICEF en el desarrollo de orientaciones sobre conducta empresarial responsable.

A lo largo de este documento, los términos “empresas”, “negocios” y “organizaciones” pueden utilizarse indistintamente.

Principios y orientaciones

Los principios que establecen la responsabilidad corporativa de respetar los derechos de las niñas, niños y adolescentes son los siguientes:

[Principios rectores de las Naciones Unidas sobre las empresas y los derechos humanos](#): establecen los pasos clave que las empresas deben seguir para conocer y demostrar su respeto por los derechos humanos; y los

[Derechos del Niño y Principios Empresariales](#): se basan en los principios rectores orientando sobre las acciones que las empresas pueden adoptar para respetar y promover los derechos de las niñas, niños y adolescentes en el lugar de trabajo, el mercado, la comunidad y el medio ambiente.

[Derechos del niño en evaluaciones de impacto de UNICEF](#): proporciona orientación útil para las empresas que buscan integrar un enfoque de derechos de la niñez y la adolescencia en sus procesos formales de evaluación de riesgos.

Responsabilidad corporativa en México: protegiendo a niñas, niños y adolescentes

En México, las obligaciones de salvaguarda de la infancia se sustentan en los principios establecidos en la [Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes](#). Para las empresas, este marco legal implica incorporar la protección de la niñez y la adolescencia en sus políticas, procesos y decisiones operativas, como parte del cumplimiento normativo, la gestión de riesgos y la sostenibilidad empresarial.

Esta ley reconoce el **derecho de niñas, niños y adolescentes a vivir una vida libre de toda forma de violencia** y a que se resguarde su integridad personal. Ello incluye la protección frente al descuido, la negligencia, el abandono, el abuso físico, psicológico o sexual; la explotación de cualquier tipo, así como el castigo corporal y humillante (art. 46-47).

Esta protección se extiende al **entorno digital**. La Ley reconoce el derecho de niñas, niños y adolescentes al acceso y al uso seguro de Internet, y establece la obligación de garantizar la prevención, protección y atención frente al ciberacoso y cualquier otra forma de violencia que, mediante el uso de tecnologías de la información y la comunicación, vulneren su intimidad, privacidad, seguridad y/o dignidad (art. 102 Bis 2).

Asimismo, se reconoce su **derecho a la intimidad y a la protección de sus datos personales**, incluyendo la prohibición de la divulgación o difusión ilícita de información o datos personales (art. 76). Por su parte, la [Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados](#) determina que, en el tratamiento de datos personales de personas menores de 18 años, deberá privilegiarse el interés superior del niño (art. 7).

La detección y el reporte de casos de vulneración de derechos de niñas, niños y adolescentes por parte de las empresas, en el marco de las acciones de salvaguarda, son

fundamentales para la adopción de medidas orientadas a la recuperación física y psicológica, así como a la restitución de los derechos de la niña, niño o adolescente afectado, como lo indica la [Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes](#) (art. 48).

La Suprema Corte de Justicia de la Nación ha señalado que el deber general de protección se traduce en otras obligaciones incluyendo:

- Tomar medidas concretas de protección para identificar, prevenir, atender, responder y sancionar cualquier forma de maltrato contra las niñas, niños y adolescentes.
- Informar de manera inmediata a las autoridades competentes sobre cualquier situación de abuso o maltrato, a fin de que se lleve a cabo la investigación correspondiente.



¿Qué daños pueden causarse a niñas, niños y adolescentes si las empresas no toman en serio la salvaguarda de la infancia?

ESCENARIOS DE SALVAGUARDA DE LA INFANCIA EN EMPRESAS

ESTUDIO DE CASO: AEROLÍNEA LLEGA A UN ACUERDO TRAS CASO EN EL QUE SE ALEGABA EL ABUSO DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES POR PARTE DE UN PILOTO

El caso se centró en las acciones de un piloto que presuntamente abusó de 38 niñas, niños y adolescentes durante 10 años, mientras trabajaba como voluntario en orfanatos de Kenia y Uganda patrocinados por la empresa. La fiscalía alegó que podía considerarse a la aerolínea responsable vicaria de las acciones del piloto y que esta tenía el deber de proteger a las niñas, niños y adolescentes de quienes abusó en los orfanatos patrocinados por la empresa. La aerolínea aceptó indemnizar a las víctimas, pero negó su responsabilidad.

En respuesta, los abogados de las víctimas manifestaron: “Este acuerdo mandará un mensaje a las empresas que envían a sus empleados a trabajar o a ser voluntarios en actividades en contacto con niñas, niños y adolescentes. Es necesario contar con las salvaguardas necesarias para evitar estas atroces conductas”.

Lección aprendida: Los abusos podrían haberse evitado si la aerolínea hubiera aprobado un programa de salvaguarda eficaz que incluyera sistemas apropiados de selección de personal, capacitación y procedimientos adecuados para la interacción y una estructura de denuncia. Con una mayor comprensión de los riesgos de salvaguarda, quizás el piloto nunca habría sido presentado a las niñas, niños y adolescentes.

ESTUDIO DE CASO: UN EMPLEADO SE COMUNICA CON NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES A TRAVÉS DE UNA APLICACIÓN DE CHAT CREADA POR SU EMPRESA.

Una empresa de alimentos creó una aplicación de juegos a la cual podían ingresar niñas, niños y adolescentes. El juego recababa datos personales de los usuarios, incluidos las niñas, niños y adolescentes, sin las salvaguardas adecuadas.

Un empleado de la empresa comenzó a conversar con niñas, niños y adolescentes a través de la función de chat, les pedía fotografías y detalles sobre su vida. Estas conversaciones llevaron a niñas, niños y adolescentes a compartir y recibir imágenes de índole sexual.

Lección aprendida: El empleado no había firmado ningún compromiso para mantener a salvo a las niñas, niños y adolescentes en el desempeño de su trabajo. Si la empresa hubiera comprendido los riesgos para las niñas, niños y adolescentes presentes en sus actividades, habría sido consciente de que los empleados podían comunicarse con ellos a través de la aplicación. La empresa podría haber abordado estos riesgos solicitando al personal que aceptara un código de conducta o que recibiera capacitación en salvaguarda.

Elaboración de un programa de salvaguarda de la infancia

Elaborar un programa efectivo de salvaguarda de la infancia incluye cinco pasos clave:

Paso 1	Realizar una evaluación de riesgos de salvaguarda de la infancia que identifique las formas en que los empleados y los socios, que actúan en nombre de la empresa, interactúan con niñas, niños y adolescentes.
Paso 2	Realizar un análisis de brechas de las políticas, los procesos y las estructuras de gobernanza existentes que puedan apoyar la salvaguarda de la infancia y desarrollar estructuras y orientaciones adicionales para cubrir las brechas identificadas.
Paso 3	Desarrollar una política de salvaguarda que establezca el compromiso de la empresa de mantener a salvo a las niñas, niños y adolescentes ante cualquier forma de abuso o maltrato por parte de sus empleados y los socios que actúen en su nombre.
Paso 4	Desarrollar un plan de implementación que asegure el cumplimiento de los compromisos establecidos en la política de salvaguarda.
Paso 5	Establecer una estructura de reporte para las situaciones de riesgo relacionadas con la salvaguarda y apoyar a los empleados para que tomen medidas cuando identifiquen alguna de ellas.

Como parte del desarrollo de un programa integral, una empresa que entra regularmente en contacto con niñas, niños y adolescentes debería recurrir a asesoría especializada en salvaguarda. Esto puede incluir la creación de un puesto encargado de gestionar las actividades de salvaguarda de la empresa. El compromiso de la política de salvaguarda de la infancia y el plan de implementación que se deriven de este proceso deben complementar, reforzar y hacer referencia cruzada a las políticas existentes de la empresa y de su personal.

Paso 1. Evaluación de los riesgos

Llevar a cabo una evaluación es el primer paso para conocer los riesgos que las actividades de su empresa pueden suponer para la seguridad y el bienestar de la niñez y la adolescencia. Esto incluye cualquier interacción que sea a través de la empresa, sus empleados o sus representantes. La evaluación puede ser independiente o estar integrada en un proceso existente de gestión de riesgos. El propósito de esta evaluación es identificar todas las ocasiones en que el personal de su empresa entra en contacto con niñas, niños y adolescentes como parte de sus responsabilidades laborales, y considerar los riesgos potenciales de cada tipo de contacto.

Estas preguntas funcionan como una guía para comprender cuáles son las áreas con el riesgo o impacto más alto. Esto incluye:

1. ¿Qué tipo de contacto tiene su empresa con niñas, niños o adolescentes como parte de sus operaciones comerciales?

- ¿Cuál es el tipo de actividad y dónde tiene lugar este contacto?
 - Enumere todo tipo de actividades donde ocurre el contacto con niñas, niños y adolescentes (por ejemplo, cara a cara, en línea, manejo de información, imágenes o video de niñas, niños y adolescentes).
- ¿Quiénes participan en esta actividad?
 - Elabore una lista de las funciones que implican contacto con niñas, niños y adolescentes, incluya detalles como el departamento, puesto o tipo específico de empleado, contratista, socio que actúe en nombre de su empresa o voluntario.

2. ¿Cuál es la frecuencia de esta interacción con niñas, niños y adolescentes?

3. ¿El contacto requiere o permite que los empleados o representantes estén a solas con niñas, niños o adolescentes? De ser así, ¿en qué manera?

4. ¿Cuáles son los posibles riesgos para las niñas, niños y adolescentes a causa de ese contacto?

Al responder estas preguntas, su empresa podrá identificar los posibles contactos que sus empleados o representantes tienen con las niñas, niños y adolescentes y determinar el nivel de riesgo en cada caso. En el Anexo I se proporciona una plantilla para la evaluación de riesgos.

También deberían realizarse **evaluaciones de seguimiento** cuando se pongan en marcha nuevas oportunidades de negocio, proyectos o campañas, con el fin de evaluar posibles nuevos riesgos y considerar formas de mitigarlos.



Es importante reconocer que la violencia y las formas graves de abuso tienen más probabilidades de ocurrir si los comportamientos riesgosos, aunque sean pequeños, no son abordados y se normalizan con el tiempo.

Algunos ejemplos de riesgos potenciales incluyen:

Ejemplo de contacto	Ejemplo de riesgo potencial para la niñez y la adolescencia	Mitigación del riesgo
Actividades de <i>marketing</i> que requieran interacción con niñas, niños o adolescentes	Un empleado de una empresa de juguetes puede afectar emocionalmente a una niña, niño o adolescente que actúe en un comercial en el que se promoció un producto de la empresa.	Garantizar que una niña, niño o adolescente nunca esté a solas con un empleado y escuchar sus necesidades durante la filmación del comercial.
Recibir una inquietud relacionada con la salvaguarda de la infancia	Una persona joven llama a la línea de servicio al cliente para reportar el abuso por parte de un empleado de la empresa, pero el operador no sabe cómo reportar el incidente, por lo que este no se aborda.	Capacitar y apoyar al personal en roles específicos; comunicar de manera clara los procesos de escalamiento.
Establecimientos comerciales que ofrecen actividades de entretenimiento y recreación para niñas, niños y adolescentes	Un empleado de un parque temático constantemente hace comentarios discriminatorios a niñas, niños o adolescentes con base en su origen étnico.	Integrar en la capacitación de salvaguarda temas de inclusión y comprensión de las niñas, niños y adolescentes que corren mayor riesgo de abuso. La empresa comunica claramente una política de tolerancia cero frente a la discriminación.
<i>Marketing</i> a través de plataformas de redes sociales	Animar a niñas, niños y adolescentes a republicar o compartir un anuncio en redes sociales sin considerar la configuración de privacidad.	Involucrar a las niñas, niños y adolescentes de una manera segura en la creación de campañas publicitarias. Incorporar salvaguardas sólidas para sus datos personales.
Tener acceso a datos sensibles de una niña, niño o adolescente	El representante de una empresa de seguros maneja inadecuadamente los datos de una niña, niño o adolescente, y comparte su información personal a una tercera persona sin consentimiento.	Desarrollar un marco claro que establezca quién puede acceder a qué datos y con qué finalidad, con salvaguardas reforzadas para los datos de niñas, niños y adolescentes.
Realizar actividades de voluntariado con organizaciones benéficas que trabajan con niñas, niños y adolescentes en representación de su empresa	Un voluntario le levanta la voz a una niña, niño o adolescente durante una jornada de mentoría empresarial.	Incluir la salvaguarda en los procesos de reclutamiento y capacitación de voluntarios, elaborar códigos de conducta claros y no dejar a los voluntarios a solas con una niña, niño o adolescente.

Ventas dirigidas a niñas, niños y adolescentes	El vendedor de una tienda de ropa puede observar a una niña, niño o adolescente cambiarse en un vestidor.	Los vendedores reciben capacitación y comprenden cómo ayudar a una niña, niño o adolescente y, al mismo tiempo, mantienen un límite seguro.
Brindar cuidados a una niña, niño o adolescente	Un auxiliar de vuelo de una aerolínea utiliza la fuerza física para controlar a una niña, niño o adolescente mientras es responsable de su seguridad.	Capacitaciones específicas de salvaguarda para roles específicos que involucren el cuidado y la responsabilidad de una niña, niño o adolescente.
Hacer uso de terceros para recopilar imágenes de niñas, niños o adolescentes	Contratar a una empresa que toma fotografías o videos que se utilizan de manera indigna o que incluyen información identificable sobre la niña, niño o adolescente, lo que vulnera su derecho a la privacidad o puede dar lugar a que sea víctima de abuso.	Capacitar en salvaguarda de la infancia en el uso de imágenes, múltiples niveles de aprobación y obtención del consentimiento de niñas, niños y adolescentes y de sus familias antes de tomar fotografías.
Comunicación con niñas, niños o adolescentes a través de plataformas en línea	Un empleado se conecta con niñas, niños o adolescentes a través de mensajes directos utilizando la plataforma de videojuegos de su empresa con el fin de abusar de ellos (<i>grooming</i>).	Diseñar la aplicación de manera que los adultos no puedan mantener conversaciones privadas con niñas, niños y adolescentes a través de la plataforma, y elaborar un código de conducta claro para que los empleados comprendan los estándares de comportamiento esperados.
Interactuar con niñas, niños y adolescentes que viven en las instalaciones de la empresa o en sus alrededores	Una empresa de construcción inició un proyecto en una comunidad y estableció un campamento para los empleados, lo que provocó un aumento de los casos de abuso sexual contra niñas, niños y adolescentes en la zona.	Emitir claramente una política de tolerancia cero frente al abuso y un código de conducta claro para que los empleados comprendan los estándares de comportamiento esperados, incluso cuando no estén trabajando.
Viajar en representación de su empresa a lugares donde se sabe que la explotación sexual de niñas, niños y adolescentes es prevalente	Un empleado de la empresa solicita a niñas, niños y adolescentes con fines de explotación sexual durante un viaje de trabajo.	Elaborar un código de conducta claro para que los empleados comprendan los estándares de comportamiento esperados, incluso cuando no estén trabajando.

Anexo I. Plantilla para la evaluación de riesgos de la salvaguarda de la infancia

Tipo de actividad (ejemplo)	¿Es relevante? (Sí/No)	Nivel de riesgo (alto/medio/bajo)	¿Qué adultos están involucrados en esta actividad?			¿Qué adultos tienen la responsabilidad de supervisar a las niñas, niños y adolescentes?			¿Qué orienta su práctica en esta área?		
			Empleados, pasantes o voluntarios de la empresa	Contratistas de la empresa	Socios comerciales de la empresa	Cuidadores (p. ej. madre, tutor, profesor)	Personal de la empresa	Representantes de la empresa	Política, procedimiento o directriz por escrito (indique el nombre de la política)	Procedimientos no escritos	Ninguna política, procedimiento o buena práctica
Realizar ventas directas a niñas, niños y adolescentes											
Tener acceso a datos sensibles de niñas, niños y adolescentes											
Realizar actividades que requieran la interacción con niñas, niños y adolescentes (marketing, grupos de enfoque)											
Interactuar con niñas, niños y adolescentes que viven en las instalaciones de la empresa o sus alrededores											
Realizar actividades de voluntariado con organizaciones benéficas para niñas, niños y adolescentes en nombre de su empresa											
Brindar cuidados a niñas, niños y adolescentes											
Proporcionar "experiencias inmersivas" para niñas, niños y adolescentes											
Tener comunicación con niñas, niños y adolescentes a través de plataformas en línea											
Viajar en representación de su empresa a lugares donde la explotación sexual infantil es una preocupación.											
Otro											

Paso 2. Análisis de brechas

El paso siguiente es realizar un análisis de brechas para identificar las políticas y procesos relevantes ya existentes. Esto permite a su empresa determinar hasta qué punto se ha integrado la salvaguarda de la infancia en su enfoque de gestión de riesgos. Una buena práctica de análisis de brechas incluye dos fases:

Un examen de los estatutos jurídicos y normativos vigentes, incluido un análisis comparativo con la legislación relativa a la salvaguarda, la protección y el maltrato de niñas, niños y adolescentes. Esto incluye el grado en que las políticas y prácticas existentes se ajustan a los marcos jurídicos de los países en los que opera la empresa.

Evaluación de las prácticas de gestión que establecen salvaguardas adicionales más allá del cumplimiento de la legislación. Esta evaluación debe abarcar una revisión de:

- las políticas, estrategias y prácticas existentes en toda la empresa, donde las cuestiones de salvaguarda de la infancia pueden y deben añadirse;
- las orientaciones dirigidas a los puestos de alto riesgo donde hay más contacto con niñas, niños y adolescentes o con sus datos;
- el contenido de los códigos de conducta y cómo estas políticas y prácticas se comunican a quienes se les requiere que las firmen (empleados y contratistas).

Análisis de brechas: Preguntas

1. ¿Cuáles son los requisitos jurídicos relativos a la protección de la niñez y la adolescencia en los países en los que ejerce su actividad?

La [Convención sobre los Derechos del Niño](#) de las Naciones Unidas ha sido ratificada por 196 países, lo que la convierte en el tratado de derechos humanos más ampliamente ratificado de la historia. Además, muchos países han incorporado aspectos de la salvaguarda de la infancia en su legislación, y la mayoría cuenta con leyes que prohíben el abuso infantil y la explotación sexual de niñas, niños

y adolescentes. Si existe un conflicto entre la legislación nacional y las normas internacionales, debe seguirse la norma que ofrezca la mayor protección a la niñez y la adolescencia.

2. ¿Cómo está garantizando en la práctica el cumplimiento de sus responsabilidades en materia de salvaguarda?

Su empresa debería procurar comprender cómo se gestiona actualmente cada una de las actividades en que se ha identificado que implican contacto con niñas, niños y adolescentes. Esto debería abarcar todos los aspectos de las actividades y relaciones empresariales, tanto internas como externas. Por ejemplo:

- ¿Cuenta su empresa con una estructura de gobierno que gestione su enfoque en materia de salvaguarda de la infancia? ¿Cómo se asume, se entiende y se abandera la salvaguarda en los niveles directivos superiores de la organización?
- ¿Incluye su empresa prácticas de salvaguarda de la infancia en el código de conducta de los empleados o los proveedores, o cuenta con una política independiente en la materia? ¿Aplica su empresa medidas adecuadas de selección de personal, por ejemplo, la comprobación de los antecedentes de los empleados que tendrán contacto directo o indirecto con niñas, niños y adolescentes?
- ¿Ofrece la empresa capacitación en materia de salvaguarda de la infancia a todos los empleados, así como contenidos adicionales para los empleados o socios que tienen contacto directo o indirecto con niñas, niños y adolescentes como parte de sus responsabilidades habituales?
- ¿Existe un proceso para reportar y responder a las situaciones de riesgo relacionadas con la salvaguarda de la infancia reportadas por los empleados y por terceros?
- ¿Promueve la empresa una cultura de rendición de cuentas en la que se toman seriamente las denuncias, se adoptan medidas de inmediato para minimizar los daños y se protege a quien denuncia?

Marco legal en México para el análisis de brechas

Para el análisis de las brechas, deberá considerarse, al menos, el siguiente listado de instrumentos legales vigentes en México:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, especialmente los artículos 1º, 4º, 6º y 16.
- La Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes
- La Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares
- La Ley Federal del Trabajo
- Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación
- Ley General de Protección Civil
- Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencias
- Código Nacional de Procedimientos Penales, especialmente el artículo 222



Anexo II. Plantilla de análisis de brechas

Estatutos jurídicos y normativos

Las empresas deberían plantearse: *¿Cuáles son los requisitos legales que nos corresponden en relación con la salvaguarda de la infancia respecto de las niñas, niños y adolescentes con quienes entramos en contacto a través de nuestro trabajo, en los países en los que operamos?*

	Requisitos legales (enlistar leyes pertinentes)	Requisitos normativos (enlistar los estatutos pertinentes)	¿Su empresa cumple con estos requisitos?
País A:			
País B:			
País C:			

Prácticas de gestión

Las empresas deben plantearse: *¿Cómo garantizamos en la práctica el cumplimiento de nuestros deberes en materia de salvaguarda de la infancia?*

Gobernanza	¿Cuenta su empresa con una estructura de gobierno que gestione su enfoque en materia de salvaguarda de la infancia?	
	¿Cómo se asume y se entiende la salvaguarda de la infancia en los niveles directivos superiores de la organización?	
Política	¿Dispone su empresa de una política independiente de salvaguarda de la infancia?	
	¿Incluye su empresa prácticas de salvaguarda de la infancia en el código de conducta de los empleados o los proveedores?	
	¿Qué expectativas con relación a la salvaguarda de la infancia se depositan en los socios comerciales?	
Gestión	¿Aplica su empresa prácticas adecuadas de selección de personal, por ejemplo, la comprobación de los antecedentes de los empleados que tendrán contacto directo o indirecto con niñas, niños y adolescentes?	
	¿Ofrece su empresa capacitación en materia de salvaguarda de la infancia a todos los empleados, así como contenidos adicionales para los empleados o socios que tienen contacto directo o indirecto con niñas, niños y adolescentes como parte de sus responsabilidades habituales?	
	¿Cuenta la empresa con un proceso para reportar y atender las situaciones de riesgo relacionadas con la salvaguarda de la infancia reportadas por los empleados y por terceros?	

Paso 3. Política de compromiso

Una política de salvaguarda de la infancia establece el compromiso de su empresa de mantener a salvo a las niñas, niños y adolescentes y articula las acciones para protegerlos de daños y responder a situaciones de riesgo.

La política y las orientaciones adicionales que la acompañan deben adaptarse a las necesidades y la situación de su empresa. Definir el alcance y el formato más adecuados para una política de salvaguarda de la infancia será diferente para cada empresa y puede adoptar la forma de:

- **Una política independiente de salvaguarda y un código de conducta**

Cuando una empresa decide elaborar una política independiente de salvaguarda de la infancia, el documento debe establecer con precisión el compromiso de proteger a la niñez y la adolescencia de todo tipo de daño. La política debe ser clara, concisa y práctica, a fin de que los empleados y los directivos la lean y la utilicen para guiar la toma de decisiones y la conducta del personal. Una orientación más detallada sobre cómo se gestionan los riesgos de salvaguarda puede incluirse a lo largo de las actividades empresariales pertinentes.

- **Integrar la salvaguarda en las políticas existentes (por ejemplo, las prácticas de denuncia) para incluir conductas relacionadas con la salvaguarda de la infancia.**

Los códigos de algunas empresas ya cubren la conducta esperada de los empleados en relación con las niñas, niños y adolescentes. Como parte del proceso de elaboración de la política, también debe actualizarse el código de conducta original, a fin de que proporcione una mejor orientación sobre las conductas relacionadas específicamente con la salvaguarda de la infancia.

La política, el procedimiento y el código de conducta pueden elaborarse en diversos formatos y traducirse a los idiomas pertinentes para garantizar que sean comprendidos y comunicados a todas las partes interesadas y relaciones comerciales relevantes.

Al crear una política de salvaguarda de la infancia, las empresas deben tratar de incluir los puntos que se detallan en la lista de verificación.



Anexo III. Lista de verificación de la política de salvaguarda de la infancia

Elemento de la política	Descripción del compromiso de la empresa
Declaración de compromiso	☐ Describa por qué es importante la salvaguarda de la infancia para su empresa y cómo se cumplirá ese compromiso y sus responsabilidades. Pueden incluirse referencias a los valores de su empresa, las leyes nacionales y los estándares internacionales sobre los derechos humanos, así como las medidas proactivas de la gestión de riesgos.
Riesgos relacionados con la salvaguarda de la infancia y declaración de igualdad	☐ Describa en términos generales, las formas en que su empresa puede suponer un riesgo para la seguridad y el bienestar de las niñas, niños y adolescentes, según lo determine la evaluación de riesgos. Ofrezca ejemplos tangibles del impacto que su empresa puede tener en la niñez y la adolescencia para que los empleados y socios puedan comprender plenamente los riesgos. Incluya una declaración de igualdad de trato e identifique a las niñas, niños y adolescentes que tienen un mayor riesgo de verse afectados negativamente por las actividades de su empresa.
Definiciones	☐ Para garantizar una interpretación común, el compromiso debe definir los siguientes términos: Niña, niño o adolescente: cualquier persona menor de 18 años, según la definición de la Convención sobre los Derechos del Niño de las Naciones Unidas, independientemente de que la mayoría de edad establecida a nivel nacional sea menor. Abuso infantil: incluye todas las formas de maltrato físico y emocional, abuso sexual, abandono o trato negligente, así como la explotación comercial o de otro tipo, que resulten en un daño real o potencial para la salud, la supervivencia, el desarrollo o la dignidad de la niña, niño o adolescente. Salvaguarda de la infancia: el marco de políticas, prácticas y responsabilidades destinado a promover el bienestar de las niñas, niños y adolescentes y prevenir daños, ya sean físicos, emocionales, sexuales o por negligencia. Se refiere a todas las acciones que una empresa adopta para mantener a salvo a las niñas, niños y adolescentes con quienes entra en contacto y prevenir que sufran daños causados por los empleados u otras personas que actúen en nombre de su empresa. Protección de la infancia: la prevención y la respuesta frente a la explotación, el abuso, la negligencia, las prácticas perjudiciales y la violencia contra las niñas, niños y adolescentes en todos los entornos, incluidos el familiar, el comunitario y el institucional.

Elemento de la política	Descripción del compromiso de la empresa
Aplicabilidad del compromiso	☐ Aclare que el compromiso abarca a todos los empleados y a otras personas que actúen en nombre de su empresa, y que se aplica a todos los aspectos de las operaciones y relaciones comerciales de la empresa en los que las niñas, niños y adolescentes puedan verse potencialmente afectados. Refuerce que la salvaguarda es responsabilidad de todas las personas y que quienes estén obligados por este compromiso deben cumplirlo. Explique cómo el compromiso de salvaguarda se vincula con otras políticas y procedimientos de la empresa, por ejemplo, el código de ética.
Reconocimiento del deber de cuidado y de otras responsabilidades legales	☐ Describa el deber de cuidado de su empresa, otras responsabilidades legales y su compromiso con la salvaguarda de la infancia, así como su enfoque de tolerancia cero frente al abuso infantil. Incluya información sobre las consecuencias asociadas al incumplimiento de este compromiso, por ejemplo, sanciones, multas o medidas relacionadas con el empleo. Cuando corresponda, vincule el compromiso con la legislación nacional que respalda la salvaguarda de la infancia.
Estructura de gobernanza	☐ Indique la función o la persona dentro de su empresa que tiene la responsabilidad última de implementar el compromiso, así como el “patrocinador corporativo” o directivo encargado de supervisar dicho compromiso.
Estructura de reporte	☐ Describa el proceso para que las partes internas y externas interesadas puedan reportar inquietudes relacionadas con la seguridad y la protección de las niñas, niños y adolescentes en el marco de las operaciones de la empresa; por lo general, esto incluye el contacto de la persona o función responsable de recibir las inquietudes y puede ponerse a disposición como parte de los mecanismos existentes de denuncia de la empresa.
Aprobación del director ejecutivo o del presidente del consejo directivo	☐ El compromiso debe ser aprobado al más alto nivel de la empresa, ya sea por el director ejecutivo o por el consejo directivo. Esto envía una señal a los empleados, los socios y a las partes externas interesadas sobre la importancia de este compromiso para la empresa. Los mensajes clave sobre las expectativas para mantener a salvo a las niñas, niños y adolescentes deben ser periódicamente reiterados por la alta dirección después del lanzamiento del compromiso.

ESTUDIO DE CASO: UNA EMPRESA PETROLERA SE COMPROMETE A PROTEGER A LAS NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES EN LAS CARRETERAS DEL PAÍS.

Una empresa petrolera en Sudamérica firmó un compromiso con proveedores de camiones cisterna para fortalecer la protección de la niñez y la adolescencia en las carreteras del país. El compromiso reconocía la prevalencia de la explotación sexual de niñas, niños y adolescentes en las comunidades situadas a lo largo de las carreteras. Como respuesta, la empresa promovió espacios de reflexión y capacitación dirigidos a los empleados de las empresas transportistas, incorporó la salvaguarda de la infancia en sus políticas internas y desarrolló y firmó códigos de conducta con las empresas transportistas, en los que se estableció una política de tolerancia cero frente a la explotación sexual.

La empresa se comprometió a desarrollar acciones para identificar zonas de alto riesgo en las carreteras y reportar casos, en coordinación con las entidades pertinentes, así como a generar contenidos y materiales para fortalecer la capacidad de la empresa y de sus proveedores para identificar y prevenir la explotación sexual de niñas, niños y adolescentes.



ESTUDIO DE CASO: APLICACIÓN DE UNA POLÍTICA DE TOLERANCIA CERO FRENTE A LA EXPLOTACIÓN SEXUAL

Cuando una empresa minera comenzó a trabajar en África Oriental, las oportunidades de empleo atrajeron a un gran número de trabajadores, que estaban lejos de su hogar y disponían de dinero. Con un trasfondo de pobreza y de deserción escolar de las niñas, la prevalencia de la explotación sexual incrementó.

La empresa tomó muy en serio el problema de la explotación sexual infantil e invirtió tiempo en investigar y abordar el problema para determinar cuál sería la mejor manera de proteger a las niñas, niños y adolescentes. Esto incluía:

1. Establecer un código de conducta de tolerancia cero para todos sus empleados. Ahora se espera que firmen la política anualmente, y el cumplimiento del código es obligatorio para todo el personal, tanto nacional como expatriado.
2. Crear un grupo de trabajo para supervisar la implementación de la política, incluidos los mecanismos de reporte y denuncia, de modo que cualquier conducta indebida dé lugar a sanciones inmediatas.
3. Colaborar con actores clave de las redes locales comunitarias para que cualquier caso de abuso o explotación sea reportado o remitido a los puntos focales de salvaguarda de la infancia en la comunidad.

Paso 4. Elaborar y establecer un plan de implementación

Un plan de implementación claro garantiza que los compromisos de salvaguarda de su empresa se pongan en práctica. Para asegurar que la salvaguarda sea una prioridad en toda la organización, es fundamental que la alta dirección asuma la responsabilidad y apoye de manera continua el proceso de implementación. Esto también ayuda a su empresa a mitigar posibles riesgos reputacionales relacionados con cuestiones de la salvaguarda de la infancia que puedan surgir en el futuro.

Este capítulo abordará la implementación en relación con:

- Estructuras de gobernanza
- Recursos humanos
- Sensibilización y capacitación

Gobernanza

Desarrollar una estructura de gobernanza que respalde la política y asegurar la participación y responsabilidad de la alta dirección es un aspecto esencial para integrar la salvaguarda. Debe designarse a una persona responsable de la salvaguarda de la infancia debidamente capacitada, para garantizar que exista experiencia especializada y que se asignen recursos al trabajo de salvaguarda.

La gobernanza de la salvaguarda puede integrarse en las estructuras existentes o establecerse como un mecanismo independiente. Ambos modelos requieren que las personas que tienen responsabilidades en materia de salvaguarda dentro de la organización cuenten con un nivel adecuado de conocimientos y experiencia. Si su empresa cuenta con un director de riesgos o con un área de riesgos encargados de abordar una amplia gama de riesgos, incorporar la salvaguarda de la infancia en su mandato puede ser una forma eficiente y eficaz de reforzar la rendición de cuentas sobre este tema. Este enfoque podría ser apropiado para empresas con poco contacto con niñas, niños y adolescentes.

Las empresas con un nivel significativo de contacto entre empleados y niñas, niños y

adolescentes pueden requerir la designación de una persona como punto focal responsable de la salvaguarda de la infancia, de un comité de salvaguarda y de un modelo de gobernanza independiente, debido a los mayores niveles de riesgo en materia de salvaguarda. El comité de salvaguarda, preferiblemente de carácter transversal dentro de la organización y con representantes de las unidades de negocio pertinentes, garantiza la rendición de cuentas y la toma de decisiones compartida cuando una situación de riesgo es reportada al punto focal de salvaguarda.

Junto con el comité de salvaguarda, el punto focal tendría la tarea de poner en práctica la política de salvaguarda de la infancia y sería responsable de responder a las situaciones de riesgo relacionadas con la salvaguarda.

Además de un órgano de gobernanza, puede ser útil establecer una red de responsables de salvaguarda de la infancia en toda la empresa. Estas personas estarían a cargo de:

- Proporcionar orientación y apoyo al personal y a los socios como primer punto de contacto en las unidades de negocio de alto riesgo.
- Recibir inquietudes relacionadas con la salvaguarda y escalarlas al punto focal de salvaguarda.

El punto focal de salvaguarda brindaría apoyo a este grupo de responsables para que reciban capacitación y recursos que ayuden a integrar la salvaguarda de la infancia en toda la empresa, además de sus funciones habituales.

Dependiendo del contexto del país, también podría ser útil establecer un acuerdo con una organización no gubernamental local que trabaje en temas de derechos y protección de la niñez y la adolescencia. Esta organización podría apoyar y asesorar a su empresa en cuestiones más complejas que puedan surgir y proporcionar derivaciones a servicios de apoyo para niñas, niños y adolescentes que hayan sufrido daños.

Recursos humanos

El departamento de recursos humanos desempeña una función esencial en garantizar la integración de la salvaguarda de la infancia en los procesos empresariales, las estructuras de gestión y la cultura de la empresa que prioriza esta salvaguarda.

Garantizar prácticas de contratación que prioricen la seguridad y el bienestar de las niñas, niños y adolescentes es una forma eficaz de prevenir y minimizar riesgos. Considere los siguientes elementos al desarrollar las prácticas de reclutamiento:

- 1. Planificación y difusión.** Comunicar las expectativas de su empresa respecto al compromiso de salvaguarda de la infancia. Por ejemplo, incluir el enlace a la política de salvaguarda de la infancia de la empresa en las ofertas de trabajo.
- 2. Formulario de solicitud y declaración voluntaria.** En el caso de solicitantes que estarán en contacto con niñas, niños y adolescentes (remunerados o voluntarios) considere la posibilidad de utilizar un formulario de declaración voluntaria en el que el candidato autorice que se investiguen sus antecedentes e informe si ha estado detenido o ha sido procesado. Como mínimo, el formulario de autodeclaración debe incluir el consentimiento del candidato para la verificación de antecedentes penales o la presentación de un certificado de verificación de antecedentes, según corresponda. Las preguntas específicas que incluya deben ajustarse a la legislación pertinente en cada país en el que opere la empresa.

- 3. Entrevistas.** Las técnicas de entrevista basadas en valores pueden ayudar a determinar las actitudes, percepciones y conductas del candidato con respecto a la niñez y la adolescencia. Si el puesto incluye específicamente trabajar con niñas, niños y adolescentes, las preguntas de la entrevista deben adaptarse y ampliarse para determinar si el candidato es adecuado para desempeñar esa función en concreto. Puede recurrirse a las siguientes preguntas para determinar su actitud hacia la salvaguarda de la infancia:

- ¿Qué entiende usted por salvaguarda de la infancia?
- ¿Ha completado alguna capacitación en materia de salvaguarda de la infancia?
- ¿En alguna ocasión le ha preocupado la salvaguarda de una niña, niño o adolescente en particular? En caso afirmativo, ¿qué hizo?
- ¿Qué haría si le preocupara el comportamiento o la actitud de un compañero al interactuar con niñas, niños y adolescentes?
- ¿Ha trabajado previamente con niñas, niños y adolescentes, ya sea de forma voluntaria o remunerada? En caso afirmativo, ¿cuáles son las principales razones que le impulsaron a trabajar con ellos?

Puede que no sea necesario que los candidatos tengan un conocimiento avanzado en salvaguarda, pero estas preguntas ayudarán a comprender la actitud de los candidatos hacia la salvaguarda y su disposición a asumir esta responsabilidad.

- 4. Referencias y comprobación de antecedentes.** Cuando el puesto requiera contacto directo o indirecto con niñas, niños y adolescentes, se tiene que examinar el historial y obtener un certificado de antecedentes penales a fin de investigar si existen casos de abuso infantil. El proceso y los requisitos jurídicos para comprobar los antecedentes penales difieren entre países. Aunque tener antecedentes penales no necesariamente constituye



un impedimento para contratar a una persona, se deberá evaluar el riesgo según la información revelada por la revisión de antecedentes, a fin de determinar si el candidato supone un riesgo potencial para las niñas, niños y adolescentes. Además de la verificación de antecedentes, solicitar al menos dos referencias puede brindar información sobre el desempeño laboral previo de los principales candidatos en materia de salvaguarda de la infancia. Cuando firmen su contrato, todos los empleados deberán firmar la política de salvaguarda de la infancia de la empresa, independientemente de si la descripción de su puesto incluye o no contacto con niñas, niños y adolescentes. Esta política establece las expectativas sobre la conducta del personal en torno a las niñas, niños y adolescentes, define claramente los comportamientos y acciones que no serán tolerados y describe las consecuencias en caso de incumplimiento de las expectativas de la empresa en materia de la salvaguarda de la infancia.

5. Inducción. Una capacitación adecuada dirigida tanto a los empleados nuevos como a los antiguos permitirá que todo el personal conozca las responsabilidades asociadas al desempeño de su puesto y al deber de comunicar malas prácticas o situaciones de riesgo.

6. Monitoreo y evaluación. Los indicadores de desempeño relativos a la salvaguarda de la infancia deben integrarse en los sistemas existentes de monitoreo y evaluación de desempeño, a fin de garantizar una rendición de cuentas continua. Esto es especialmente importante para los roles con mayor riesgo dentro de las distintas unidades de negocio. También deberían existir indicadores clave de rendimiento a nivel de toda la empresa, o informes anuales, que permitan dar un seguimiento a la implementación y eficacia de la política de tolerancia cero.

Sensibilización sobre la salvaguarda

La sensibilización y la capacitación del personal constituyen elementos esenciales del proceso de la salvaguarda, y son fundamentales para

proteger a la niñez y la adolescencia en todas las actividades de su empresa. Asegurarse de que todos los empleados, desde el personal de mantenimiento hasta el director general, conozcan el compromiso de la empresa y su responsabilidad correspondiente constituye un paso fundamental para crear una cultura de respeto de los derechos. El propósito es que la salvaguarda de la infancia esté integrada en todos los ámbitos del negocio y que todas las personas comprendan cómo identificar y responder ante cualquier situación de riesgo para las niñas, niños y adolescentes.

La sensibilización y capacitación ayudan a promover una cultura en la que las situaciones de riesgo relacionadas con la salvaguarda de la infancia se aborden y reporten. Cuando no se toman medidas frente a incidentes puntuales, por ejemplo, si un empleado se queda a solas con una niña, niño o adolescente o hace un comentario inadecuado, aumenta el riesgo de que esas malas prácticas se repitan y “normalicen” en la cultura empresarial.

Si la empresa realmente busca construir una cultura de seguridad, abordar las malas prácticas envía el mensaje de que dichas conductas no son aceptables. De acuerdo con la política de tolerancia cero de la empresa, se debe orientar a los empleados a reportar todas las situaciones relacionadas con abuso que sean presenciadas o sospechadas, incluyendo el acoso, el abuso verbal o los insultos.

La sensibilización a nivel de toda la empresa puede adoptar diversas formas y debe basarse en la cultura y el enfoque de comunicaciones propios de la empresa. Estas pueden realizarse mediante actividades y reuniones periódicas, presenciales o virtuales; durante el proceso de inducción, a través de su integración en capacitaciones sobre ética o códigos de conducta o mediante una formación específica sobre salvaguarda de la infancia.

La sensibilización de todo el personal de la empresa tiene como objetivos:

- Enfatizar la importancia de crear una cultura de seguridad para las niñas, niños y adolescentes en todas las actividades;
- Explicar qué riesgos existen para su empresa en materia de salvaguarda de la infancia y el modo en que tanto el personal como los socios pueden detectarlos;
- Capacitar al personal y a los socios sobre cómo reportar situaciones de riesgo en relación con la salvaguarda de la infancia a través de la estructura de reporte de la empresa

Es importante reconocer que este tema genera muchas sensaciones y emociones. Algunos empleados pueden sentirse abrumados al

pensar en el abuso infantil o percibir que el tema no es relevante para su trabajo. Es importante priorizar la sensibilidad y el bienestar en las conversaciones sobre la salvaguarda de la infancia, ya que algunos empleados pueden haber experimentado personalmente situaciones de abuso.

Quienes faciliten las sesiones deben estar capacitados para abordar el tema con calma, sin generar un ambiente de desconfianza o alarma, y preparados para responder adecuadamente cuando alguien experimente angustia o requiera apoyo adicional. Esto podría requerir la presencia de un profesional especializado durante las sesiones o disponer de una lista de servicios de derivación y apoyo.

ESTUDIO DE CASO: INICIANDO EL CAMINO HACIA LA SALVAGUARDA DE LA INFANCIA — DE LA ELABORACIÓN DE LA POLÍTICA A SU IMPLEMENTACIÓN

Una empresa global de bienes de consumo llevó a cabo una revisión para analizar cómo sus operaciones impactaban en los derechos y el bienestar de niñas, niños y adolescentes. La iniciativa fue liderada por el equipo de responsabilidad corporativa, con el apoyo de la alta dirección y del consejo de cumplimiento corporativo. Tras la revisión, la empresa decidió trabajar con un especialista en derechos de la niñez y la adolescencia para desarrollar una nueva política de salvaguarda de la infancia. Este proceso implicó realizar una evaluación interna de riesgos con diversas unidades de negocio y obtener el compromiso de la alta dirección con la política, incluidos directivos clave como el director ejecutivo.

Una de las principales lecciones que identificó la empresa fue que, para su negocio, las prácticas de salvaguarda funcionan mejor cuando se integran en las estructuras de gobernanza existentes en lugar de crear nuevos mecanismos independientes.

Tras el lanzamiento de la política, el plan de implementación recién desarrollado incluyó la sensibilización sobre la salvaguarda de la infancia en toda la empresa, la creación de un programa de aprendizaje en línea para todo el personal y el desarrollo de capacitaciones específicas para los empleados que interactúan con niñas, niños y adolescentes.

Fortalecimiento de la cultura de salvaguarda

Crear y fortalecer una cultura de salvaguarda de la infancia en su empresa debe ser una prioridad.

Si bien la observancia de la salvaguarda es importante, y las políticas, los procedimientos y los planes de implementación proporcionan la base del trabajo de salvaguarda, estas políticas no se materializarán a menos que la organización cuente con una sólida cultura de salvaguarda.

Si se desarrollan políticas de reporte sólidas, pero los empleados no las conocen o no se sienten seguros para plantear inquietudes o no saben a quién reportarlas, dichas políticas resultarán ineficaces.

Señales de una cultura de salvaguarda sólida y positiva:

- La salvaguarda es liderada y promovida por la alta dirección con el ejemplo.
- El personal prioriza la capacitación sobre salvaguarda y participa en programas de sensibilización.
- El personal se comunica de manera proactiva con el punto focal de salvaguarda para plantear preguntas y comienza a realizar evaluaciones de riesgos por sí mismo en sus actividades.
- Los mensajes sobre los derechos de las niñas, niños y adolescentes y la salvaguarda se integran en las comunicaciones.
- Los materiales y recursos de salvaguarda se distribuyen y los empleados saben dónde encontrarlos.
- Los mecanismos de reporte son claros y los empleados saben cómo utilizarlos.
- Existe una práctica de aprendizaje continuo y mejora de las actividades relacionadas con la salvaguarda.

Capacitación en salvaguarda

Para las empresas que tienen un contacto más significativo con niñas, niños y adolescentes, la capacitación específica y adaptada debería integrarse en los programas de aprendizaje y desarrollo, con formación específica dirigida a los empleados que interactúan con niñas, niños y adolescentes como parte de su trabajo.

Estos empleados pueden incluir a quienes son responsables de prestar especial atención al cuidado de las niñas, niños y adolescentes, por ejemplo, auxiliares de vuelo que atienden a aquellos que viajan solos o empleados que trabajan en establecimientos de venta al por menor, hotelería y espacios de entretenimiento.

La capacitación específica busca que el personal comprenda cómo su trabajo puede afectar la seguridad y el bienestar de las niñas, niños y adolescentes. También debe prepararlos para actuar de forma responsable y saber cómo reportar una situación de riesgo.

Las sesiones de capacitación específicas deberían diseñarse para proporcionar información detallada sobre los riesgos concretos relacionados con su unidad de negocio, así como sobre las acciones específicas que los empleados deben adoptar para mitigar esos riesgos. Los temas de capacitación deberían incluir:

Información sobre la política de salvaguarda de la infancia y las políticas y procedimientos relacionados. Introducción a la política y a su contenido, dónde encontrarla y otros documentos pertinentes, y a quién acudir en caso de preguntas relacionadas con la política, por ejemplo, al punto focal de salvaguarda o al área de recursos humanos.

La relevancia de la salvaguarda de la infancia para su empresa. La capacitación debería basarse en una lista específica de riesgos de salvaguarda de la infancia identificados, con especial énfasis en



los riesgos relacionados con la unidad de negocio o con el puesto específico. Deben incluirse ejemplos claros o escenarios de riesgos reales a los que se enfrenta su empresa.

Responsabilidades del personal. Describir las acciones específicas que el personal debe adoptar para cumplir con su responsabilidad de salvaguardar a niñas, niños y adolescentes, así como las consecuencias del incumplimiento. Esto puede incluir la presentación de escenarios o casos relacionados con la salvaguarda de la infancia y la explicación de cómo debería responder el personal. Vincular los ejemplos con situaciones que los empleados enfrentan en su trabajo cotidiano es una forma eficaz de involucrarlos y aumentar sus niveles de sensibilización.

Procedimiento de comunicación claramente definido. Brindar información sobre cómo el personal puede reportar posibles situaciones de riesgo relacionadas con la salvaguarda de la infancia y cómo estas son examinadas e investigadas. La capacitación debe incluir orientaciones sobre cómo actuar si una niña, niño o adolescente comunica directamente a un empleado una situación de riesgo.

Orientación para detectar riesgos. A fin de ayudar al personal a detectar riesgos o señales de alerta, las actividades de comunicación o capacitación deben incluir orientaciones sobre factores que aumentan la vulnerabilidad de niñas, niños y adolescentes (como el género, la edad o alguna discapacidad) y sobre las formas en que los perpetradores podrían abusar o causar daño.

Las señales de alerta pueden incluir:

- Presenciar o escuchar una interacción inapropiada entre una persona adulta y una niña, niño o adolescente;
- Tener conocimiento de que alguien está accediendo o compartiendo imágenes de abuso sexual infantil;
- Ver a un empleado utilizar fuerza física contra una niña, niño o adolescente;
- Escuchar a un empleado menospreciar o denigrar a una niña, niño o adolescente;
- Observar a una niña, niño o adolescente que

muestra un comportamiento sexualizado inapropiado;

- Observar a una niña, niño o adolescente que presenta signos de negligencia, como conductas retraídas.

La mayoría de las niñas, niños y adolescentes que sufren abuso no piden ayuda, por lo que es importante que el personal esté atento a los signos de daño y mantenga una actitud abierta y observadora. La respuesta a una niña, niño o adolescente debe darse con un alto grado de sensibilidad y cuidado.

De conformidad con la política de tolerancia cero de la empresa, se debe orientar a todos los empleados para que reporten cualquier situación de abuso que presencien o sospechen, incluido el acoso, el abuso verbal o los insultos. Es importante destacar que los incidentes aislados, descuidos o errores de juicio (por ejemplo, que un empleado esté a solas con una niña, niño o adolescente o haga un comentario inapropiado) deben abordarse para evitar que estas malas prácticas se repitan y se arraiguen en la cultura empresarial.

Las empresas que realicen capacitaciones específicas deben invertir en formaciones dinámicas y orientadas a la acción para su personal. En algunos casos, estas formaciones también pueden incluir a socios comerciales. Ya sea mediante una combinación de modalidades en línea y presenciales, o mediante cuestionarios y evaluaciones, es fundamental que la capacitación se adapte a la cultura corporativa y se articule con los riesgos de salvaguarda de la infancia propios de la empresa, lo que contribuirá a su efectividad. Dado que se trata de un tema sensible, es importante ofrecer al personal espacios para procesar la información y formular preguntas de seguimiento.

El análisis de estudios de caso anonimizados o de escenarios ficticios ayuda a ilustrar los riesgos de salvaguarda y puede utilizarse tanto en capacitaciones como en reuniones de equipo. A continuación, se presentan algunos ejemplos en la siguiente tabla:

Ejemplos de escenarios para recursos de capacitación:

Escenario	¿Es un riesgo para la salvaguarda?
Un empleado de la empresa contacta a una adolescente de 15 años en un foro en línea dirigido a consumidores de la empresa. Como ella tiene algunas ideas muy buenas, él la invita a tener una videollamada privada.	Aunque el empleado puede tener la intención genuina de comentar las ideas de la adolescente, existe el riesgo de que se desarrolle una relación personal y de que se abuse de la posición de poder del empleado. Además, las acciones del personal no pueden ser supervisadas ni controladas.
Un empleado descarga imágenes de abuso sexual infantil en su computadora de trabajo.	Ver o tener imágenes de abuso sexual infantil se considera abuso infantil y constituye un delito en muchos países.
Un empleado de la empresa recibe a grupos de estudiantes en una visita escolar y, de manera reiterada, hace bromas discriminatorias sobre la orientación sexual frente a los estudiantes.	Hacer bromas o utilizar un lenguaje inapropiado sobre determinadas características de una persona, incluidas la edad, el género, la capacidad, la cultura, el origen racial, las creencias religiosas o la identidad sexual, es discriminatorio y puede transmitir a una niña, niño, adolescente el mensaje de que no vale nada o que es inferior debido a su identidad. Esto se clasifica como abuso emocional. Es importante fomentar una cultura corporativa en la que el humor discriminatorio no sea aceptado.
Durante un viaje de negocios al extranjero, un empleado se reúne con un socio comercial para tomar una bebida en un bar cercano. En el bar, el empleado es abordado por una persona de aproximadamente 16 años que le ofrece actividad sexual a cambio de dinero.	Participar en actividades sexuales comerciales con una niña, niño o adolescente constituye explotación sexual infantil, es una forma de abuso y un delito en muchos países. En los casos en que la legislación nacional y las normas internacionales entren en conflicto, se recomienda firmemente priorizar la norma internacional.
Un empleado de un hotel invita a un huésped de 15 años a reunirse después de que termine su jornada laboral.	Esto constituye un riesgo de salvaguarda, ya que ofrece la oportunidad de que el empleado esté a solas con la persona adolescente. Además, las acciones del empleado no pueden ser supervisadas ni controladas.

ESTUDIO DE CASO: CAPACITAR AL PERSONAL PARA IDENTIFICAR Y REPORTAR EL ABUSO INFANTIL

Una empresa del sector de petróleo y gas impartió capacitación a su amplia red de ingenieros de gas para reconocer señales de abuso y negligencia en niñas, niños y adolescentes, y para saber cómo ayudar a que reciban el apoyo y la asistencia que necesitan lo antes posible.

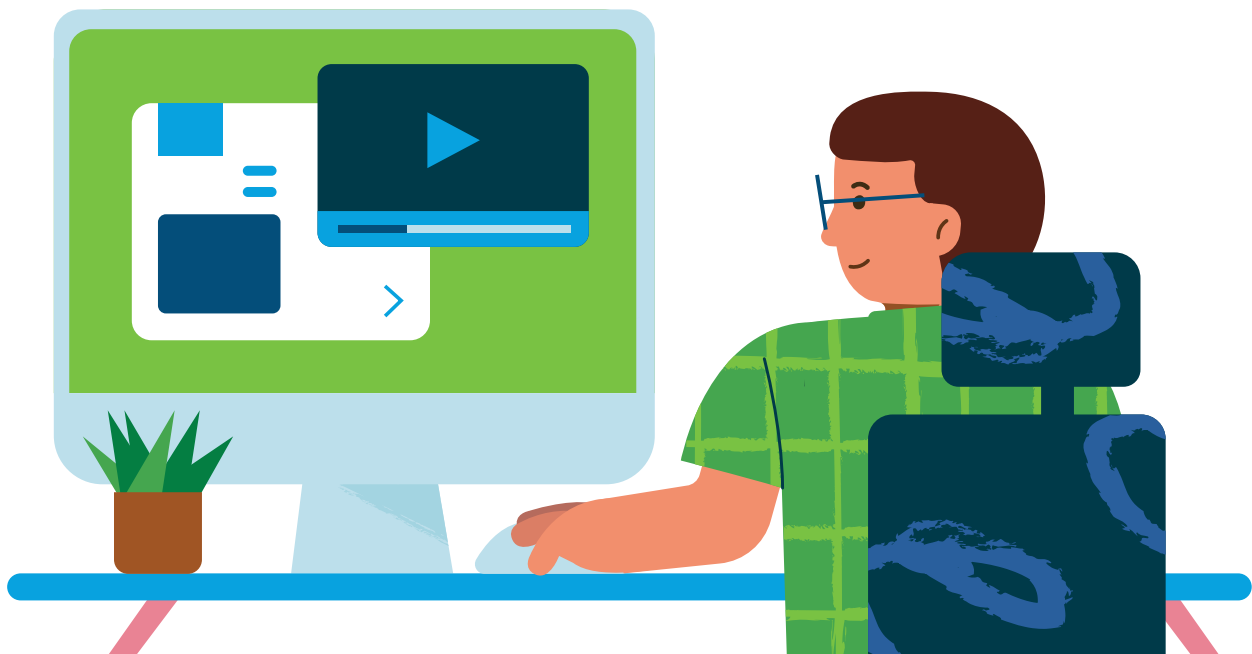
La empresa reconoció que, como parte de su trabajo, los ingenieros ingresan diariamente a hogares de familias en todo el país y pueden interactuar con niñas, niños y adolescentes que se encuentran en riesgo de negligencia o abuso. La capacitación ayuda a estos empleados a sentirse seguros de que sabrán cómo reportar cualquier situación de riesgo relacionada con una niña, niño o adolescente.

ESTUDIO DE CASO: SENSIBILIZACIÓN SOBRE LA SEGURIDAD DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES EN LÍNEA

Mientras desarrollaba su política de salvaguarda, una empresa global de juguetes, que desarrolla juegos en línea para niñas, niños y adolescentes, realizó una evaluación de riesgos y un análisis de brechas de las actividades que implicaban interacción con niñas, niños y adolescentes.

Para sensibilizar al personal, se implementó una capacitación en línea, que fue completada por casi todos los empleados al final del primer año. Además, se llevaron a cabo sesiones de capacitación presenciales para distintas unidades de negocio en diferentes países y para los empleados con más niveles de contacto con niñas, niños y adolescentes.

Con un mayor nivel de concienciación entre los empleados sobre la salvaguarda de la infancia y tras el lanzamiento de la política, se implementaron procesos para garantizar que las niñas, niños y adolescentes, así como sus datos, estén protegidos al utilizar los productos digitales de la empresa. Utilizando nombres de usuario generados automáticamente y avatares como imágenes de perfil, las niñas, niños y adolescentes pueden participar en comunidades en línea sin compartir información que permita identificarlos.



Paso 5. Responder y reportar inquietudes

Integrar mecanismos sólidos de salvaguarda en las políticas y prácticas de la empresa puede reducir significativamente el riesgo de daño; no obstante, siempre existe la posibilidad de que niñas, niños y adolescentes se vean afectados. Una mayor sensibilización sobre la salvaguarda puede dar lugar a un aumento en el número de sospechas reportadas; por lo tanto, es fundamental contar con procesos claros para responder tanto a los reportes sobre conductas inadecuadas como a situaciones de riesgo graves en materia de salvaguarda.

Las estructuras eficaces de reporte deben basarse en los mecanismos ya existentes de la empresa, como las políticas de denuncia, aunque en algunos casos podría ser necesario desarrollar un canal independiente para reportar situaciones de riesgo. En cualquier escenario, es esencial que el punto focal de salvaguarda esté capacitado para gestionar y responder ante cualquier inquietud vinculada con la protección de las niñas, niños y adolescentes.

El mensaje más importante que las empresas deben transmitir a su personal es el siguiente:

Cualquier inquietud debe ser reportada siempre. El personal no debe asumir la responsabilidad de determinar si ocurrió o no un abuso. Lo importante es que cualquier situación de riesgo sea comunicada a la persona o instancia adecuada, de modo que se puedan tomar medidas oportunas para proteger y apoyar a las niñas, niños y adolescentes.

Una respuesta centrada en la niña, niño o adolescente

Su empresa siempre debe priorizar la seguridad de la niña, niño o adolescente.

Al responder a una situación de riesgo, el enfoque debe centrarse siempre en la seguridad y el bienestar inmediatos de la niña, niño o adolescente. Esto incluye comunicarse de manera solidaria y comprensiva.

También es importante considerar las obligaciones legales de la empresa y sus

responsabilidades hacia el personal. Para apoyar este proceso, puede resultar útil establecer una relación con una organización no gubernamental local que trabaje en temas de seguridad infantil, de modo que pueda brindar asesoría y referencias a servicios de apoyo.

Las situaciones de riesgo relacionadas con la salvaguarda de la infancia deben abordarse y documentarse de manera estandarizada y transparente. Siempre debe dejarse claro que toda la información será tratada de forma confidencial y que solo se compartirá cuando el deber de proteger a una niña, niño o adolescente del daño prevalezca sobre su derecho a la privacidad.

Responder a la inquietud de una niña, niño o adolescente

Cuando una niña, niño o adolescente comparta una situación de riesgo, siempre debe ser tomada en serio.

Sin embargo, es importante recordar que muchas niñas, niños y adolescentes que sufren abuso no lo revelan ni solicitan ayuda. Por ello, quienes trabajan con niñas, niños y adolescentes deben recibir capacitación para reportar cualquier riesgo relacionado con la salvaguarda de la infancia que puedan identificar, sin importar qué tan grave o leve parezca.

Si alguien considera que una niña, niño o adolescente está en peligro inmediato, debe contactar sin demora a los servicios de emergencia y reportarlo al punto focal de salvaguarda para el debido seguimiento.

Si una niña, niño o adolescente comparte información que sugiera que está en riesgo o que ha sido víctima de abuso, es importante que el personal:

- Permanezca calmado y no muestre sorpresa ni incredulidad.
- Le asegure que tomará en serio lo que está diciendo.
- Escuche con atención y ofrezca palabras de apoyo, especialmente si se trata de abuso

sexual, por ejemplo: “Lamento que esto te haya pasado” o “No es tu culpa”.

- Evite hacer preguntas detalladas, indagatorias o que puedan inducir una respuesta.
- Explique qué va a hacer a continuación. Dependiendo de la edad de la niña, niño o adolescente, esto puede incluir preguntarle qué tipo de ayuda desea y con quién se siente cómodo compartiendo la información.
- Indique claramente que no puede guardar un secreto que pueda causarle daño, pero asegúrele que la información solo se compartirá para mantenerle a salvo.

Apoyar a los empleados para que actúen cuando se presenta un reporte

Todo el personal debe saber quién es la persona designada como punto focal de salvaguarda y comprender que esta persona tiene la responsabilidad de escalar cualquier situación de riesgo. Asimismo, su empresa debe contar con un mecanismo claro para reportar situaciones de riesgo reales o potenciales relacionados con el proceso para gestionar dichas situaciones, incluyendo:

- ¿Cómo debe reportar un empleado cuando identifica o recibe información sobre una posible situación de riesgo?
- ¿Cómo debe responder la organización ante dicho reporte?
- ¿Quién es responsable de recibir los reportes de situaciones de riesgo?
- ¿Quién es responsable de tomar acciones una vez recibido un reporte?
- ¿Cuáles son los principios fundamentales del sistema de reporte? (por ejemplo: seguridad, anonimato, confidencialidad, equidad).

Las situaciones de riesgo relacionadas con la salvaguarda pueden surgir y ser reportadas al punto focal de salvaguarda de diversas maneras, entre ellas:

- Un reporte realizado por un empleado o por una persona externa;
- Información que emerge durante procesos de contratación segura o revisiones de antecedentes;
- La comunicación con organismos estatales competentes como parte de una investigación en curso.

Reporte de situaciones de riesgo relacionadas con la salvaguarda de la infancia: ejemplo de diagrama de flujo para empleados

Tiene una situación de riesgo relacionada con la salvaguarda de una niña, niño o adolescente.
¿La niña, niño o adolescente necesita atención médica urgente o intervención policial?

SI

Contacte inmediatamente a los servicios de emergencia. Luego, comuníquese con el punto focal de salvaguarda.

NO

Contacte al punto focal de salvaguarda, quien le asesorará sobre las acciones a seguir.

Número de servicios de emergencia local: _____

Datos del Punto focal de salvaguarda: _____

En caso de ausencia contacte a: _____

Establecer una estructura de reporte para gestionar las situaciones de riesgo es muy importante. Para que el proceso de respuesta y reporte funcione de manera eficaz, deben seguirse los siguientes pasos:

1. **Asegurar que todo el personal conozca el rol del punto focal de salvaguarda**, sepa quién es, cómo contactarlo y que exista una persona suplente en caso de ausencia del titular.
2. **Contactar a agencias y organizaciones locales pertinentes y mantener un directorio** con toda la información de contacto, disponible para el punto focal de salvaguarda. Esto debe incluir, como mínimo, a la policía y demás autoridades estatales (por ejemplo, servicios sociales), así como organizaciones benéficas y de apoyo relevantes, y la información para contactar a las embajadas de los países cuando corresponda.
3. **Garantizar que exista un sistema interno para la toma de decisiones en materia de salvaguarda**. Este sistema puede consistir en un comité de salvaguarda integrado por personal de nivel senior que apoye al punto focal de salvaguarda en la toma de decisiones sobre incidentes. El comité debe tener acceso a asesoría legal cuando sea necesario y contar con un plan de contingencia para casos en que una situación de riesgo involucre a un miembro del comité de salvaguarda, por ejemplo, mediante mecanismos que protejan la identidad de quien reporta.
4. **Desarrollar un formulario estándar para registrar incidentes de salvaguarda**, que permita documentar los detalles de cualquier situación de riesgo reportada, junto con un sistema seguro y confidencial de almacenamiento.

Algunos escenarios pueden requerir procesos específicos, como políticas para niñas, niños y adolescentes no acompañados o extraviados

en eventos o actividades organizadas por la empresa.

Es importante recordar que ni el punto focal de salvaguarda ni el personal deben determinar si ocurrió o no un abuso. Su responsabilidad es reportar la información a las autoridades competentes, quienes realizarán la investigación. El bienestar de la niña, el niño o el adolescente involucrado debe ser siempre la consideración principal. Para orientación adicional dirigida al punto focal de salvaguarda, véase el Anexo V.

Cuando se plantea una situación de riesgo relacionada con la salvaguarda de la infancia, se debe completar el formulario de salvaguarda y almacenarlo de forma segura. Pueden añadirse actualizaciones de manera continua conforme surja nueva información o se completen las acciones correspondientes. Todas las empresas deben monitorear su progreso, incluyendo el número de inquietudes recibidas y procesadas, el análisis regular de casos para comprender cómo surgieron las situaciones de riesgo, y la identificación de brechas que puedan abordarse mediante mejoras en políticas, guías, capacitaciones o actividades de comunicación.

El “Diagrama de flujo para responder a situaciones de riesgo de salvaguarda de la infancia” (Anexo IV) ofrece una visión general de los pasos a seguir y las decisiones que deben tomarse una vez que se presenta una inquietud.



Atención de inquietudes relacionadas con la salvaguarda de la infancia en México

Las inquietudes relacionadas con la salvaguarda de la infancia pueden implicar vulneraciones de los derechos de niñas, niños y adolescentes² cuando exista una acción u omisión — intencional o no— que limite o impida el ejercicio pleno de los derechos reconocidos en la [Convención sobre los Derechos del Niño](#) y en la [Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes](#). Entre estos derechos destacan, de manera particular, el derecho a la integridad personal, a vivir una vida libre de violencia — incluida la que ocurre en el entorno digital—, así como a la protección de su intimidad y de sus datos personales.

El proceso que su empresa establezca para **recibir, registrar, responder y reportar** inquietudes relacionadas con la salvaguarda de la infancia debe alinearse con el marco jurídico vigente en México. En este sentido, la [Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes](#) establece la obligación de que **toda persona que tenga conocimiento de casos en los que se presuma una violación de derechos de niñas, niños o adolescentes** lo comunique de manera inmediata a las autoridades competentes, a fin de que se lleve a cabo la investigación correspondiente (artículo 12).

De manera complementaria, el **Código Nacional de Procedimientos Penales** señala que toda persona que tenga conocimiento de un hecho que pudiera constituir un delito está obligada a denunciarlo, pudiendo hacerlo, en caso de urgencia, ante cualquier agente de la Policía (artículo 222).

Consideraciones clave para el diagrama de flujo de respuesta

En la elaboración del **Diagrama de flujo para responder a situaciones de riesgo de salvaguarda de la infancia**, su empresa deberá considerar, como mínimo, los siguientes lineamientos:

Casos de urgencia: Ante situaciones en las que exista un riesgo inmediato para la vida, la integridad o la libertad de una niña, niño o adolescente, deberá **contactarse de forma inmediata la Línea de Emergencia 9-1-1**, número nacional gratuito y disponible las 24 horas del día, los 365 días del año, en las 32 entidades federativas del país. A través de esta línea se puede solicitar apoyo médico y/o policial. Durante la llamada, la persona operadora proporcionará un **número de reporte**, el cual deberá registrarse e incluirse en el informe del caso.

Comunicación clara al personal: El Diagrama de flujo debe señalar de manera explícita que, **ante cualquier sospecha razonable de riesgo grave**, el personal de la empresa debe comunicarse de inmediato al 9-1-1, sin intentar investigar por cuenta propia ni retrasar la atención.

Orientación de autoridades especializadas: En caso de duda por parte del **punto focal de salvaguarda de la infancia** respecto a si una situación debe o no ser notificada a las autoridades, deberá contactarse a la **Procuraduría de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes (PPNNA)** de la entidad federativa correspondiente. La actuación deberá seguir las indicaciones de la autoridad, priorizando en todo momento el interés superior del niño, así como el bienestar y la integridad de la niña, niño o adolescente.

Registro de los casos: Mantener un **registro completo y actualizado de todas las inquietudes y casos atendidos** es fundamental para la coordinación con las autoridades competentes. El punto focal de salvaguarda de la infancia deberá poner esta información a disposición tanto de las autoridades policiales como de la PPNNA, lo cual puede facilitar los procesos de investigación y la implementación de medidas de protección de la niña, niño y adolescente.

² Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia, Modelo de gestión de casos de restricción o vulneración de derechos de niñas, niños y adolescentes (MOGEC), SNDIF, México, 2025, p. 14.

PROCURADURÍAS DE PROTECCIÓN DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES

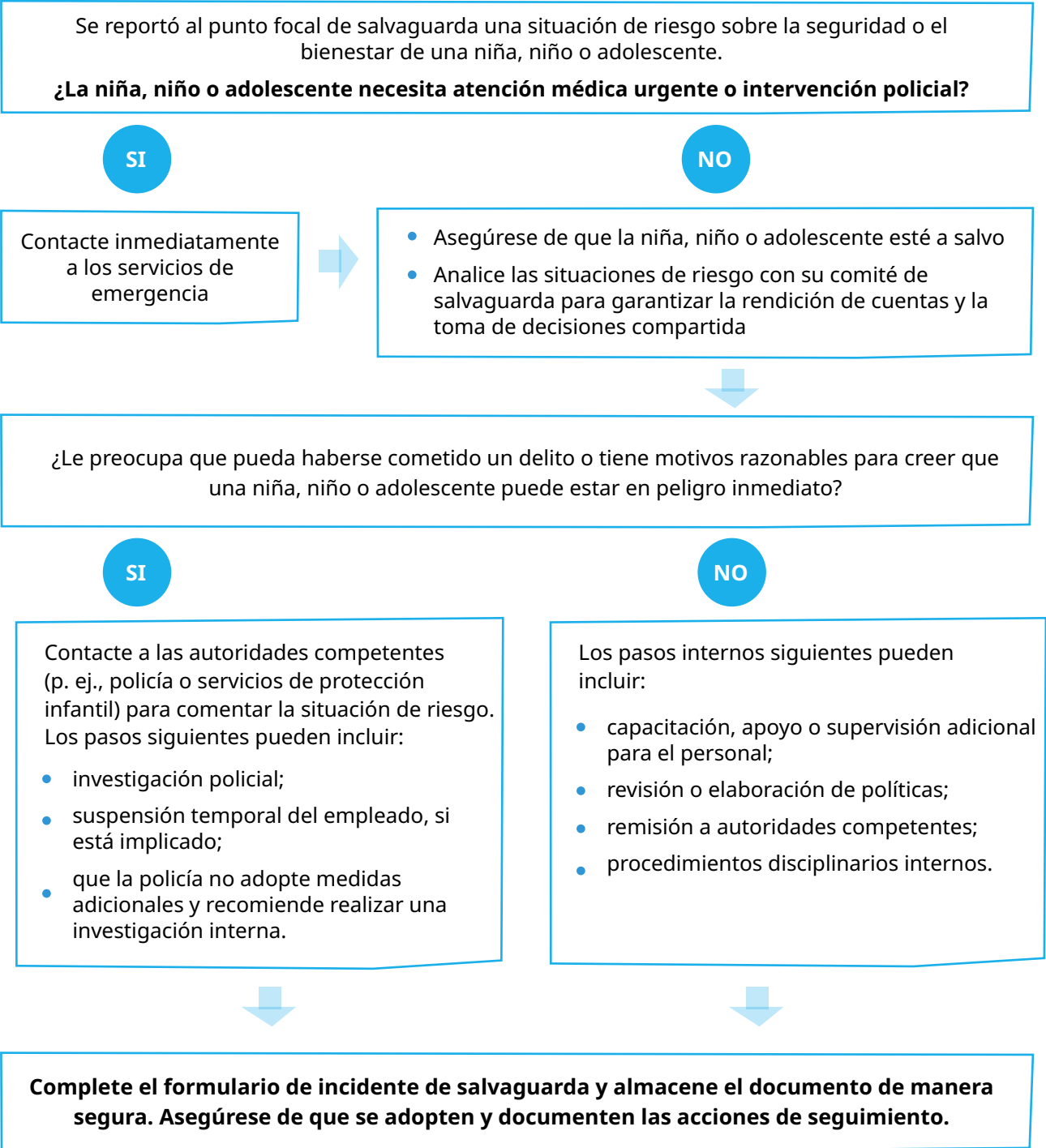
Estos organismos de carácter administrativo, creados por la [Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes](#), son las autoridades encargadas de procurar la efectiva protección y restitución de los derechos de la niñez y la adolescencia en México, a través de la determinación, la coordinación de la ejecución y el seguimiento de las medidas de restitución de los derechos de niñas, niños y adolescentes.

Existen PPNNA estatales en cada entidad federativa del país; por ello, las notificaciones deberán realizarse ante la Procuraduría del estado en el que se presente un caso de riesgo o afectación a la salvaguarda de la infancia. En el Portal [Por tus Derechos](#) del Gobierno Federal se encuentra un directorio con geolocalización de todas las procuradurías en el país, el cual puede utilizarse para identificar la autoridad competente en cada caso.



Anexo IV. Diagrama de flujo para responder a situaciones de riesgo de salvaguarda de la infancia

Pasos de acción para el punto focal de salvaguarda una vez se presenta una situación de riesgo.



Anexo V. Orientación para el punto focal de salvaguarda de la infancia sobre cómo responder a una situación de riesgo

Cuando reciba un reporte de una situación de riesgo de salvaguarda y se requiera atención médica o intervención policial inmediata:

- No demore en contactar a los servicios médicos o policiales para reportar la situación de riesgo. Cualquier retraso en obtener ayuda de emergencia para la niña, niño o adolescente podría causar mayores daños. Estas autoridades indicarán los pasos inmediatos a seguir.
- En la mayoría de los países es apropiado contactar a la policía cuando existe la posibilidad de que se haya cometido un delito. Sin embargo, pueden existir contextos excepcionales en los que acudir a la policía aumente el riesgo para la niña, niño o adolescente. Esta decisión debe tomarse a nivel local, y se debe determinar qué organismo es más adecuado en caso de no recurrir primero a la policía. Es importante que este aspecto esté claramente establecido en las políticas y directrices de la empresa dirigidas al punto focal de salvaguarda.

Cuando no se requiera asistencia de emergencia inmediata:

- Asegúrese de que la niña, niño o adolescente esté protegido y acompañado, y que se sienta lo más cómodo posible. Esto puede incluir ofrecerle agua, un espacio privado y tranquilo, juguetes o actividades apropiadas para su edad. No lo deje solo.
- Contacte a los padres o cuidadores lo antes posible, salvo que estén implicados en el incidente. En caso de que los padres o cuidadores puedan estar involucrados, debe solicitarse orientación a las autoridades competentes antes de establecer contacto.
- Minimice el número de personas desconocidas con las que la niña, niño o adolescente deba interactuar y el número de veces que se le solicite repetir los detalles del incidente.

- Si se requiere una investigación policial, esta tendrá prioridad sobre cualquier investigación interna de la empresa. Una vez contactada la policía, siga sus instrucciones respecto a si corresponde o no continuar con una investigación interna.

Posibles resultados de las investigaciones:

- Si la situación de riesgo se resuelve rápidamente y el personal no está implicado, por ejemplo, cuando se cree que una niña, niño o adolescente estaba desaparecido y luego es localizado rápidamente, el resultado será “no se requieren más acciones”. Aun así, el incidente debe registrarse en el formulario de incidente de salvaguarda y almacenarse de manera segura.
- La investigación puede concluir que el personal necesita capacitación, apoyo o supervisión adicional, o bien que se requiere desarrollar políticas o directrices adicionales de salvaguarda.
- A medida que avanza una investigación interna, puede surgir información que eleve el nivel de riesgo, lo que podría requerir remitir el caso a las autoridades estatales.
- Las investigaciones internas también pueden derivar en medidas disciplinarias. Esto ocurre cuando existe el riesgo de que el personal no haya cumplido con su deber de cuidado o con los requisitos de su rol. La salvaguarda de la infancia debe estar claramente integrada en los procesos disciplinarios y de apelación, y estos procesos deben estar referenciados en las políticas de salvaguarda.
- Cuando ocurre un incidente grave que involucre a una niña, niño o adolescente que no se encuentre en su país de origen, y exista la posibilidad de requerir intervención adicional a su regreso, se debe contactar a la embajada de su país para reportar la situación de riesgo.

Para cada incidente que ocurra, debe completarse un formulario de incidente de salvaguarda o un documento equivalente y almacenarse de forma segura y confidencial.

Conclusión

Este documento presenta cinco pasos claros que su empresa puede seguir para fortalecer sus procesos de salvaguarda de la infancia y proteger a las niñas, niños y adolescentes que interactúan con sus actividades comerciales. Estos pasos incluyen:

PASO 1	Realizar una evaluación de riesgos de salvaguarda de la infancia que identifique las formas en que los empleados y los socios, que actúan en nombre de la empresa, interactúan con niñas, niños y adolescentes.
PASO 2	Realizar un análisis de brechas de las políticas, los procesos y las estructuras de gobernanza existentes que puedan apoyar la salvaguarda de la infancia y desarrollar estructuras y orientaciones adicionales para cubrir las brechas identificadas.
PASO 3	Desarrollar una política de salvaguarda que establezca el compromiso de la empresa de mantener a salvo a las niñas, niños y adolescentes ante cualquier forma de abuso o maltrato por parte de sus empleados y los socios que actúan en su nombre.
PASO 4	Desarrollar un plan de implementación que asegure el cumplimiento de los compromisos establecidos en la política de salvaguarda.
PASO 5	Establecer una estructura de reporte para las situaciones de riesgo relacionadas con la salvaguarda y apoyar a los empleados para que tomen medidas cuando identifiquen alguna de ellas.

Es importante reconocer que el desarrollo y la implementación de políticas y procedimientos de salvaguarda de la infancia probablemente aumenten el número de reportes. Esto es un indicador positivo de que la cultura de salvaguarda se está fortaleciendo, ya que el personal está más consciente del tema y sabe a quién dirigirse cuando surge una inquietud.

La salvaguarda de la infancia en las operaciones y prácticas empresariales es un proceso continuo que implica la revisión y actualización periódicas de las políticas y su implementación.

En el centro de este esfuerzo se encuentra una cultura empresarial que identifica la salvaguarda de la infancia como una prioridad del negocio y reconoce que la responsabilidad de poner en práctica las políticas de salvaguarda recae en cada persona involucrada en la empresa.

