



## HERRAMIENTA: REVELACIÓN DE VSG EN DESPLAZAMIENTO FORZADO

Fuente original: EL SILENCIO QUE CARGO: Revelando la violencia de género en desplazamiento forzado - GUATEMALA & MÉXICO - Informe Exploratorio 2018

**HUMAN RIGHTS CENTER**  
UC Berkeley School of Law

**UNHCR**  
The UN Refugee Agency

REGIONAL SAFE SPACES NETWORK

### RUTAS DEL TREN Y ALBERGUES

ESTADOS-UNIDOS  
Golfo de México  
Océano Pacífico

Se romperán nuestros zapatos, pero nuestros sueños jamás.

## EL SILENCIO QUE CARGO

Revelando la violencia de género en desplazamiento forzado  
GUATEMALA & MÉXICO • Informe Exploratorio 2018

## TABLA DE CONTENIDO

ACRÓNIMOS Y ABREVIATURAS .....	1
RESUMEN EJECUTIVO .....	2
INTRODUCCIÓN .....	5
MÉTODOS Y ACTIVIDADES .....	8
HALLAZGOS .....	9
DISCUSIÓN .....	25
RECOMENDACIONES .....	30
NOTAS FINALES .....	35
RECONOCIMIENTOS .....	39
APÉNDICES .....	40

Apéndice A | Revelación de VSG: Categorización propuesta

Apéndice B | Revelación de VSG: Ejemplo del módulo de capacitación

Apéndice C | "Facilitando la revelación" de VSG: Ejemplos de lo que se debe y no se debe hacer

Apéndice D | Uso creativo de áreas comunes

Apéndice E | Desarrollo de una estrategia para materiales impresos

Apéndice F | Facilitación de discusiones grupales

Apéndice G | Intervenciones en poblaciones con alta movilidad

Apéndice H | Guía de entrevista y calendario de trabajo de campo (noviembre de 2017)

## ACRÓNIMOS Y ABREVIATURAS

EGD	Edad, Género, Diversidad
EIS / DIS	Evaluación del Interés Superior / Determinación del Interés Superior
GC	Gestión de Casos
GCV	Gestión Clínica de la Violación
COMAR	Comisión Mexicana de Ayuda a Refugiados
CREAW	Centro para la Educación y Concientización sobre los Derechos (Kenia)
CDH	Centro de Derechos Humanos
PDI	Persona Desplazada Interna
INM	Instituto Nacional de Migración
OIM	Organización Internacional para las Migraciones
LGBTI	Lesbianas, Gays, Bisexuales, Transgénero e Intersexuales
SMAP	Salud Mental y Apoyo Psicosocial
MSF	Médicos Sin Fronteras
ONG	Organización No Gubernamental
PdI	Personas de Interés
PEAS	Protección de la Explotación y el Abuso Sexual
PCD	Personas con Discapacidad
PRII	Protocolo Regional de Intercambio de Información
ULR	Unidad Legal Regional
RSSN	Red Regional de Espacios Seguros
VSG	Violencia Sexual y de Género
SNDIF / DIF	Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia
OSIG	Orientación Sexual e Identidad de Género
ACNUR	Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados

## RESUMEN EJECUTIVO

Más de medio millón de personas desplazadas viajan al norte desde Centroamérica y a través de México cada año. Muchas de ellas sufren múltiples formas de violencia sexual y de género (VSG), que incluyen violaciones, sexo transaccional, prostitución forzada, trata con fines sexuales y agresiones sexuales. Aunque existen pocas estadísticas confiables, diferentes estudios estiman que entre el 24% y el 80% de las mujeres sufren algún tipo de violencia sexual *en el camino*, junto con el 5% de los hombres y el 50% de las personas gays y transgénero<sup>1</sup>. Sin embargo, muy pocas personas sobrevivientes reportan el daño que han sufrido.

Una clave para mejorar la detección y respuesta a la VSG entre las personas refugiadas y migrantes que viajan a través de Centroamérica y América del Norte es permitir a las personas sobrevivientes informar o revelar sus experiencias de VSG a personal prestador de servicios y otras personas que puedan ayudar. Sin embargo, propiciar la revelación de VSG en este contexto no es tan simple como parece. Los altos niveles de movilidad y la inseguridad regional, junto con factores individuales, sociales y estructurales, pueden afectar la capacidad, la oportunidad y la motivación de una persona para reportar este tipo de daño. Además, puede que no siempre sea apropiado que algunas personas prestadoras de servicios busquen la revelación de VSG, especialmente cuando cuentan con un tiempo tan limitado con la población refugiada y migrante que se mueve rápidamente o cuando no pueden derivar las personas afectadas a servicios de protección adicionales.

Por invitación de la Unidad Legal Regional del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR - ULR) para la Región de las Américas, el Programa de Violencia Sexual del Centro de Derechos Humanos (CDH) de la Universidad de California en Berkeley, realizó un proyecto piloto para evaluar los desafíos y las estrategias relacionadas con la revelación de la VSG entre población refugiada y migrante en Centroamérica y México. El CDH se centró en México y Guatemala, dos países en los que el ACNUR ha apoyado el establecimiento de una Red Regional de Espacios Seguros RSSN por sus siglas en inglés ) de entidades prestadoras de servicios.

Esta investigación preliminar abordó dos asuntos: a.) Cómo fortalecer el enfoque de las entidades prestadoras de servicios para la revelación de VSG y b.) Cómo mejorar la concientización sobre los riesgos de VSG y los servicios de asistencia. Desde septiembre de 2017 hasta enero de 2018, el Programa de Violencia Sexual del CDH realizó una investigación teórica, una misión en el terreno en Guatemala y México, y el análisis de datos utilizando un software de análisis de datos cualitativos. En febrero de 2018, el CDH entregó un informe interno al ACNUR con hallazgos, análisis, recomendaciones y una docena de herramientas preliminares para mejorar la revelación asociada a VSG y su abordaje para el contexto de Centroamérica y México.

Los hallazgos preliminares del CDH aclararon cómo la revelación de VSG requiere de un enfoque multifacético en un contexto complicado de alta movilidad, alta inseguridad y alta diversidad del perfil de desplazamiento, experiencias de VSG e identidad de las personas sobrevivientes. Los hallazgos también resaltaron la necesidad de una estrategia de comunicación coordinada y específica para el contexto sobre los riesgos de VSG y los servicios de asistencia para llegar a la población refugiada y migrante que viaja rápidamente o lejos del camino usual. En respuesta a estos resultados y con base en su investigación anterior sobre las intervenciones relacionadas con VSG, el CDH produjo varias herramientas preliminares para revisión y adaptación por parte del ACNUR.

Las herramientas preliminares del CDH incluyeron una propuesta de categorización de la revelación de VSG desde un punto de vista de prestación de servicios, junto con módulos de capacitación y ejemplos de "lo que se debe y no se debe hacer" para facilitar la revelación de manera que se considere la capacidad y el rol del personal prestador de servicios con respecto a la respuesta de VSG. Las herramientas de comunicación específicas ofrecen sugerencias para estrategias en persona, como las discusiones grupales y producciones de teatro comunitario, así como para campañas de revelación más amplias como sería la distribución estratégica de materiales impresos y el uso creativo del espacio público.

Las recomendaciones de este proyecto piloto incluyen:

### Revelación de VSG

**1. Adoptar un enfoque multifacético para la revelación de VSG, como concepto y como realidad práctica.** Considerar cómo se puede preparar para una revelación de VSG "auto-motivada", cómo generar un entorno seguro y de apoyo que pueda "propiciar" la revelación de VSG, y si es apropiado que algún miembro del personal "promueva" la revelación. Pensar más allá de una revelación formal basada en una entrevista, que es difícil que ocurra en contextos de movilidad rápida.

**2. Capacitar a la totalidad del personal en VSG, revelación y rutas de derivación .** La sensibilización del personal en torno a la VSG, así como su compromiso total con la detección y respuesta a ésta aumenta los posibles puntos de acceso a los que una persona migrante o refugiada pueda acudir en relación a la VSG.

**3. Continuar desarrollando guías específicas al contexto sobre la creación de entornos seguros y propicios.** Las guías pueden abordar aspectos prácticos y estructurales sobre la creación de un entorno seguro (por ejemplo, la decoración de un espacio físico, personal con diversidad de género), así como consejos para el personal sobre comportamiento y comunicación (por ejemplo, tomar descansos informales con personas residentes del albergue).

**4. Facilitar actividades grupales para abordar la VSG.** Las actividades grupales pueden generar conciencia y conversación sobre la VSG e indicar la receptividad de una persona prestadora de servicios para la revelación de VSG.

**5. Generar oportunidades consistentes para la interacción individual con las personas refugiadas y migrantes.** La creación de oportunidades rutinarias para la discusión individual y el tiempo social no estructurado (por ejemplo, tareas regulares, registros u otras interacciones informales) puede generar familiaridad y vinculación , lo que puede aumentar la disposición de algunas personas migrantes y refugiadas a pedir ayuda.

### Sensibilización

**6. Establecer líneas directas nacionales o binacionales de VSG en México y Guatemala.** Un único servicio de línea telefónica binacional, o dos servicios de línea telefónica nacionales coordinados entre países, podría proporcionar un recurso consistente y centralizado para las personas sobrevivientes de VSG, que conecte o derive a las personas que llaman a entidades relevantes tanto en México como en Guatemala.

**7. Consultar a las personas migrantes, refugiadas, entidades prestadoras de servicios y a la Red Regional de Espacios Seguros para el desarrollo de materiales impresos sobre VSG; buscando su aporte con respecto a las estrategias de difusión.** Su aporte es crítico al diseñar estrategias de comunicación efectivas sobre VSG, particularmente en un contexto de desplazamiento caracterizado por a.) diversas identidades y habilidades, b). normas conservadoras sobre género, VSG, salud sexual y reproductiva, c.) movimiento rápido y en constante cambio, d.) diversos perfiles de desplazamiento, e) necesidades legales y sociales de inseguridad y protección, y f) inseguridad física y necesidades de protección.

**8. Hacer uso creativo de las zonas comunes y espacios públicos.** Algunos ejemplos incluyen la creación de murales o vallas publicitarias centradas en la VSG cerca del borde de la carretera, las vías del tren o los principales puntos de cruce, u ofrecer presentaciones teatrales en espacios seguros donde se reúnen las personas migrantes y refugiadas.

**9. Aprovechar lo que ya existe: ampliar los mecanismos generales de difusión para incluir la VSG.**

Ampliar las iniciativas de comunicación sobre los derechos de las personas refugiadas o el sistema de asilo existentes para abordar también la VSG (como en la campaña Jaguar de ACNUR). Alentar a figuras locales comprometidas con el apoyo a personas migrantes y refugiadas a incluir mensajes relacionados con la VSG y a hacer derivaciones sobre la VSG dentro del curso regular de su trabajo y difusión.

**10. Desarrollar una campaña coordinada de difusión sobre VSG en los países de origen, tránsito y destino en la región conjuntamente con la Red Regional de Espacios Seguros.** Considerar las formas en que la información que se difunde en los países de origen y retorno, los países de tránsito y los de destino se puede coordinar para lograr el máximo alcance, coherencia e impacto. Esto incluye mensajes sobre los riesgos, derechos y recursos relacionados con la VSG.

### General

**11. Crear enfoques a la medida para poblaciones diversas de personas refugiadas y migrantes.** Los factores de riesgo, los inhibidores de la revelación de VSG, las necesidades de asistencia y las estrategias efectivas de revelación pueden variar según la edad, el género o la orientación sexual de la persona sobreviviente; también pueden complicarse por la inseguridad física o legal de la persona migrante o refugiada en cualquier punto de su viaje.

**12. Encontrar y utilizar el lenguaje apropiado.** Para maximizar la claridad de todas las comunicaciones sobre la VSG, las entidades prestadoras de servicios deben consultar a las poblaciones específicas sobre los términos comunes utilizados para describir el sexo y la violencia, ya que pueden diferir según la edad, el género, la orientación sexual, el país de origen, etc.

**13. Fortalecer la coordinación de los servicios de VSG en México y Guatemala.** Las entidades prestadoras de servicios deben explorar formas de establecer un sistema de gestión de casos multipaís, que garantice un manejo seguro de datos e incluya mecanismos coordinados de derivación. La Red Regional de Espacios Seguros puede ser un punto de partida para desarrollar una coordinación transfronteriza.

**14. Desarrollar mecanismos de retroalimentación y quejas para mejorar la prestación de servicios relacionados con VSG.** Las entidades prestadoras de servicios deben desarrollar formas de obtener el aporte de las personas refugiadas y migrantes con respecto a la efectividad de sus abordajes a la VSG. Esto incluye el desarrollo de un mecanismo de informes para responsabilizar a las entidades prestadoras de servicios por sus servicios y derivación.

**15. Priorizar el bienestar del personal.** Las instituciones empleadoras deben proporcionar capacitaciones de autocuidado, revisiones periódicas y medidas de apoyo interno para mantener el bienestar del personal.

**16. Llevar a cabo investigaciones más profundas.** Esta investigación exploratoria es solo un proyecto piloto. Se necesita mucha más investigación a profundidad para comprender mejor la revelación de VSG y desarrollar campañas efectivas de sensibilización en entornos de desplazamiento forzado. Las preguntas prioritarias para futuras investigaciones incluyen: ¿Cuáles son los servicios prioritarios para personas migrantes y refugiadas con respecto a la VSG? ¿Qué información quieren los grupos diversos de población refugiada y migrante sobre la VSG? ¿Cuándo quieren recibir esta información?

Esta es la versión pública del informe interno inicial del CDH, ahora publicado en conjunto con ACNUR. Más adelante, en 2018, el CDH y el ACNUR trabajarán con los miembros de la RSSN para priorizar y adaptar estas herramientas provisionales para la práctica local en toda la región de las Américas. Aunque el tiempo fue limitado en este proyecto piloto, esperamos que estos hallazgos, herramientas y recomendaciones iniciales inciten un pensamiento más amplio y profundo sobre la revelación de la VSG en entornos de desplazamiento forzado en general. Esperamos que esto, a su vez, conduzca a una mejor protección y asistencia en todo el mundo.

## INTRODUCCIÓN

Con los niveles alarmantes de sospecha de violencia sexual y de género (VSG) sufrida por personas refugiadas, desplazadas internas y otras personas forzadas a migrar en todo el mundo, es imperativo que la Agencia de Refugiados de la ONU (ACNUR) y sus entidades asociadas fortalezcan su capacidad para detectar y responder a la VSG en sus poblaciones de interés. Una mejor identificación y respuesta a la VSG requiere en primer lugar de una mejor comprensión sobre cómo propiciar la revelación de la VSG. Sin embargo, esto no es tan simple como parece. Las estrategias prácticas y logísticas pueden variar según el contexto: las oportunidades para la revelación de la VSG en un campamento prolongado no son las mismas que las de una población en movimiento; la motivación para reportar VSG puede variar según los servicios disponibles o quién sea la persona agresora.

Existe basta literatura sobre cómo desarrollar sistemas de detección y respuesta de VSG efectivos en contextos de desplazamiento forzado<sup>2</sup>. Sin embargo, muy poca se enfoca en el tema de la "revelación". Gran parte de la literatura existente sobre "revelación" se centra en situaciones que ocurren fuera de contextos de desplazamiento forzado, incluidas las revelaciones de violencia doméstica o agresión sexual<sup>3</sup>, de estado VIH positivo<sup>4</sup>, o de orientación sexual<sup>5</sup>. Estos diversos estudios resaltan varias maneras en que la revelación de experiencias o identidades potencialmente estigmatizantes puede ocurrir: directa o indirectamente; todo de una vez o progresivamente; en un espacio individual o grupal; de manera formal a través de un chequeo sistemático o informalmente a través de la revelación a familiares o amigos<sup>6</sup>. En general, parece claro que existen capas complejas de factores individuales, sociales y estructurales que pueden afectar la capacidad, la oportunidad y la motivación de una persona para reportar daños.

Para los propósitos de este proyecto piloto, "revelación" se refiere al acto de una persona sobreviviente que revela su(s) experiencia(s) anterior(es) de VSG en el contexto de prestación de servicios durante un desplazamiento forzado.

El contexto especialmente desafiante de desplazamiento centroamericano, con altos niveles de movilidad, inseguridad regional, casos de VSG<sup>7</sup>, y otros incidentes de seguridad graves<sup>8</sup>, requiere de un análisis más profundo sobre cómo propiciar de manera segura y ética la revelación de VSG entre las poblaciones de interés. ¿Qué se puede hacer cuando una persona prestadora de servicios solo puede tener una entrevista breve con una persona sobreviviente que está en movimiento? ¿Qué consideraciones éticas pueden surgir al buscar la revelación de la VSG en ausencia de servicios de apoyo o de protección de testigos significativos?

Finalmente, algunas personas refugiadas y migrantes que se desplazan a través de Centroamérica y México pueden que nunca lleguen a la puerta de una institución prestadora de servicios. Para estos casos, las estrategias de difusión y comunicación son clave: ¿qué información sobre VSG puede necesitar la población de personas refugiadas invisibles o altamente móviles? ¿Cómo se puede proporcionar de forma segura? La literatura sobre la prestación de servicios a poblaciones móviles en general es escasa; vemos poco aparte de algunos ejemplos en el sur de África<sup>9</sup>. La investigación sobre el intercambio de información general con personas migrantes móviles y poblaciones de personas refugiadas también es limitada, con algunos ejemplos de intervenciones surgidas en el reciente movimiento de personas desplazadas a través de los Balcanes y Europa<sup>10</sup>.

## Antecedentes del Proyecto

En junio de 2017, el ACNUR desarrolló una Red Regional de Espacios Seguros (RSSN por sus siglas en inglés) transfronteriza para mejorar la revelación, identificación y respuesta a la VSG y otras violaciones de derechos humanos para las personas desplazadas que se mueven por Centroamérica y México. La Red tiene como objetivo proporcionar un paquete de servicios esenciales a través de la cooperación entre países adaptada a las diferentes necesidades de los individuos en cada punto del ciclo de desplazamiento. El "ciclo de desplazamiento" se refiere a cuatro fases de desplazamiento (origen, tránsito, destino, retorno) en que las personas refugiadas y migrantes pueden encontrarse. Los servicios y las oportunidades de apoyo requeridas pueden variar en diferentes momentos del ciclo del desplazamiento, lo que requiere que las instituciones prestadoras de servicios comprendan los riesgos y necesidades asociadas a las diferentes fases y la necesidad de coordinación entre las entidades prestadoras de servicios en los países de origen, tránsito, destino y retorno. Desde su inicio, la RSSN ha desarrollado varias herramientas a través de la Red para garantizar el acceso seguro a los servicios para las poblaciones más vulnerables obligadas a moverse dentro y entre países. Esto incluye una herramienta de mapeo de servicios de la RSSN en línea que rastrea los diversos albergues y recursos disponibles en toda la región, y una lista de verificación de auto-auditoría para permitir a los albergues y entidades prestadoras de servicios evaluar la calidad y capacidad de sus iniciativas para proporcionar una gestión de casos centrada en la persona sobreviviente y otros servicios relacionados.

En coordinación con la Unidad Legal Regional del ACNUR (ULR) de la Región para las Américas, el Programa de Violencia Sexual del Centro de Derechos Humanos completó una misión en el terreno exploratoria para identificar formas en que el ACNUR y sus entidades asociadas pueden promover la revelación segura y ética de la VSG entre las poblaciones de interés en México y Guatemala, dos países en los que se ha establecido la RSSN. Esta indagación preliminar aborda dos problemas: la revelación de VSG y la sensibilización sobre los riesgos y servicios de asistencia ante la VSG. Este proyecto piloto incluyó investigación documental sobre las barreras para la revelación de la VSG en el contexto del desplazamiento y una misión en el terreno para entrevistar a personas prestadoras de servicios que trabajan en la RSSN en Guatemala y México. El análisis resultante sugiere recomendaciones preliminares para permitir la revelación de la VSG y mejorar la sensibilización entre la población refugiada y migrante de la región<sup>11</sup>.

## VSG y desplazamiento en Centroamérica y México

Cada año, aproximadamente 500.000 personas cruzan Centroamérica en dirección a México, ya sea en tránsito hacia los Estados Unidos o Canadá o para buscar protección en México<sup>12</sup>. Aunque los hombres han constituido históricamente la mayoría de individuos que se desplazan en la región, el número de mujeres y niñas y niños no acompañados ha aumentado. Las mujeres representaron aproximadamente el 24% de la población migrante en 2015, frente al 14% en 2011. En 2015, el Instituto Nacional de Migración de México (INM) detuvo a 35.000 niñas y niños indocumentados en México, un aumento de 4.000 en 2011<sup>13</sup>. El número de personas solicitantes de asilo y refugiadas en México también está en aumento, con un aumento en el 2016 del 107% de personas de interés en comparación con el 2015<sup>14</sup>. En el 2017, el 40% de las personas solicitantes de asilo en México eran mujeres, lo que indica un aumento en el número de mujeres que huyen de la persecución y buscan protección<sup>15</sup>.

La violencia sexual y de género durante el desplazamiento a través de Centroamérica se manifiesta de muchas maneras, incluyendo violaciones, sexo transaccional, prostitución forzada, trata con fines sexuales y agresiones sexuales<sup>16</sup>. Existen pocas estadísticas confiables sobre la violencia experimentada durante el tránsito a través de México, habiendo diferentes estudios que informan tasas diferentes. Un estudio de 2013, por ejemplo, estimó que 6 de cada 10 mujeres fueron violadas durante su viaje<sup>17</sup>. Otros informes de entidades prestadoras de servicios en el campo estiman que 8 de cada 10 mujeres son violadas o experimentan alguna otra forma de violencia sexual<sup>18</sup>. Sin embargo, otra investigación estima las tasas de violencia sexual, definida en términos generales, en 24% para las mujeres, 5% para los hombres y 50% para personas migrantes y refugiadas homosexuales y transgénero.<sup>19</sup>

La investigación documental indica que las mujeres toman precauciones para disminuir los riesgos de VSG mientras viajan por Centroamérica y México, incluyendo viajar de manera menos visible que los hombres. Las mujeres confían con más frecuencia que los hombres en las redes transnacionales para apoyar la planificación, la gestión y el financiamiento de su viaje, y con más frecuencia contratan traficantes<sup>20</sup>. Las mujeres también son más propensas a: evitar viajar a bordo de *La Bestia*, eligiendo en su lugar viajar a lo largo de las carreteras a través de autobuses y automóviles; obtener documentos falsos; y alojarse en casas de huéspedes o pequeños hoteles en lugar de albergues para personas migrantes<sup>21</sup>. Además, un estudio observó una "regla no escrita" de que las mujeres no pueden viajar solas, debido a su vulnerabilidad al secuestro y a la violencia sexual<sup>22</sup>. En consecuencia, las mujeres pueden viajar con un traficante masculino o "emparejarse" con un hombre migrante o refugiado, a menudo haciéndose pasar por una pareja casada. Comprendiendo los riesgos persistentes de VSG al viajar al norte, las mujeres procuran minimizar las consecuencias físicas de una posible violación en el camino, y pueden tomar un anticonceptivo inyectable que inhibe la ovulación durante tres meses; a menudo a éste se le llama la "inyección anti-México"<sup>23</sup>.

Ya sea creyendo que están "en las manos de Dios" o creyendo que no tienen ningún derecho, las personas refugiadas y migrantes enfrentan desafíos para defenderse de la VSG<sup>24</sup>. Muy pocas personas sobrevivientes reportan VSG o buscan asistencia médica o legal; como resultado, la mayoría de estos crímenes nunca son castigados ni investigados<sup>25</sup>.

Las entidades que buscan brindar servicios de VSG a las personas refugiadas y migrantes que se desplazan a través de Guatemala y México enfrentan desafíos importantes debido a estos altos niveles de violencia sexual y movilidad, y los bajos niveles de revelación o denuncia. Los desafíos adicionales en la prestación de servicios incluyen la falta de recursos y capacitación (por ejemplo, falta de medicamentos, de espacio para la atención o de personal; capacitación insuficiente o esporádica; personas prestadoras de servicios que desconocen el derecho a la atención médica de las personas refugiadas y migrantes) y las dificultades para coordinar la atención de seguimiento dada la alta movilidad e inseguridad<sup>26</sup>.

A pesar de estos desafíos, los albergues, las organizaciones de la sociedad civil, las clínicas de salud locales y las organizaciones internacionales están trabajando activamente para mejorar la detección y respuesta a la VSG entre las personas refugiadas y migrantes en Guatemala y México. Con este fin, el ACNUR y las entidades prestadoras de servicios locales han tomado medidas como la creación de la Red Regional de Espacios Seguros (RSSN); el fortalecimiento de los mecanismos de derivación y coordinación; el desarrollo de protocolos para la VSG y la realización de capacitaciones periódicas en albergues, hospitales, instituciones gubernamentales y otras entidades prestadoras de servicios en México, Guatemala y otros países de las Américas<sup>27</sup>.

Para abordar los desafíos únicos de la revelación y respuesta a la VSG en el contexto de desplazamiento en Norte y Centro América, se requerirán esfuerzos coordinados continuos por parte de actores clave, integrando iniciativas de concientización en todo la ruta con redes fortalecidas de detección y respuesta a la VSG.

## MÉTODOS Y ACTIVIDADES

El proyecto se completó en cuatro fases, comenzando con la investigación documental en la Universidad de California en Berkeley en el otoño de 2017. Del 6 al 14 de noviembre de 2017, el equipo de investigación realizó una misión en el terreno en Guatemala y México durante la cual entrevistaron a 41 personas entrevistadas clave que representan a más de quince organizaciones e instituciones relevantes (por ejemplo, el ACNUR, socios locales de la Red Regional de Espacios Seguros y autoridades estatales). Las entrevistas semiestructuradas abordaron los desafíos existentes en la identificación de la VSG entre las poblaciones desplazadas, así como las consideraciones para mejorar la revelación y la concientización<sup>28</sup>.

En enero de 2018, el equipo de investigación analizó las notas de las entrevistas de campo utilizando Dedoose, un software de análisis de datos de métodos mixtos. La investigación documental y el análisis de datos de las entrevistas llevaron a la redacción de este informe y al desarrollo de herramientas preliminares para asistir a las entidades prestadoras de servicios locales en el abordaje de la revelación de la VSG.

## HALLAZGOS

Los hallazgos de la misión en el terreno presentados aquí reflejan percepciones e información compartida por las entidades prestadoras de servicios y otras personas entrevistadas clave. Cuando fue apropiado y útil, el equipo de investigación integró literatura relevante en notas al final del documento que corroboran los hallazgos o proporcionan sugerencias para lecturas adicionales relacionadas con el tema. Los hallazgos se dividen en dos secciones temáticas: revelación de VSG y sensibilización. A menos que se indique lo contrario, todos los hallazgos reflejan los temas de revelación de VSG y las consideraciones de sensibilización para las mujeres refugiadas y migrantes en particular.

### Revelación de VSG

Las entidades prestadoras de servicios identificaron múltiples barreras para la revelación de VSG y expresaron preocupación sobre ciertas consideraciones de seguridad y éticas que pueden llegar a surgir después de la revelación. Por lo tanto, las estrategias utilizadas o recomendadas por las entidades prestadoras de servicios para propiciar la revelación reflejaron tanto los intentos para reducir las barreras iniciales para la revelación como los intentos para mitigar los riesgos que acompañan a dicha revelación. Esta sección detalla las barreras, las consideraciones éticas y las estrategias relacionadas con la revelación de VSG identificadas por las personas entrevistadas clave.

### Barreras para la revelación

Las personas entrevistadas vieron que la revelación de VSG puede ser inhibida por barreras multifacéticas, en capas e interconectadas. Éstas van desde las barreras personales y psicológicas experimentadas por una persona sobreviviente individual hasta factores culturales y estructurales más amplios<sup>29</sup>.

*Normas culturales y estigma social:* Las barreras para la revelación más comúnmente citadas giraban en torno a factores culturales y sociales más amplios. Las entidades prestadoras de servicios comentaron que los entornos culturales o religiosos conservadores, en los que la sexualidad o la violencia sexual son tabú, dificultan que las mujeres sobrevivientes hablen sobre sus experiencias y las hace temer ser estigmatizadas si otras descubren lo sucedido. Varias personas que trabajan en albergues señalaron que este fue el caso de las mujeres indígenas en especial, que aunque pueden hablar sobre la violencia sufrida por otras mujeres, a menudo no revelaban que ellas mismas habían sufrido violencia sexual<sup>30</sup>. Además, las entidades prestadoras de servicios señalaron que, en contextos con normas culturales machistas, los hombres no "deberían" ser víctimas de violencia sexual y, por lo tanto, no pueden denunciar la violencia debido a vergüenza extrema o temor a ser estigmatizados. Para las personas sobrevivientes lesbianas, gays, bisexuales, transgénero e intersexuales (LGBTI<sup>31</sup>), la revelación de violencia sexual puede interconectarse con la revelación de su orientación sexual o identidad de género. Por lo tanto, el temor a los prejuicios basados en su identidad por parte de las personas prestadoras de servicios puede causar que estas personas sobrevivientes estén reacias a revelar violencia sexual o a buscar los servicios necesarios.

La identidad de y, potencialmente, una relación con la persona agresora también surgió como un factor inhibitorio, particularmente para mujeres, niñas y niños. Las entidades prestadoras de servicios sintieron que era más difícil para las personas sobrevivientes revelar la VSG si la persona agresora era un miembro de la familia, tanto debido a la ruptura de una relación de confianza como a la presión ejercida por otros familiares para permanecer con un cónyuge. Esta dificultad en la revelación de la VSG también se extendió a miembros de la comunidad, incluso a los *coyotes* (es decir, traficantes) que venían de la misma ciudad natal.

Finalmente, las entidades prestadoras de servicios mencionaron que algunas mujeres sobrevivientes cargan un sentimiento de culpa por haber asumido un riesgo o por haber desafiado las normas de género al dejar el hogar y a la familia.

*Normalización de la violencia:* Las personas entrevistadas clave a menudo señalan la "normalización de la violencia" como un obstáculo para la revelación de la VSG. Este concepto se manifestó de al menos tres maneras. En primer lugar, parecía que las personas sobrevivientes pueden no verse a sí mismas como víctimas, ni reconocen el daño sexual que sufrieron como violencia, debido a la normalización y frecuencia de la violencia que ocurre en los lugares de donde provienen. Por ejemplo, un/a trabajador/a social señaló que los sobrevivientes hombres frecuentemente dicen: "No fue violencia sexual, simplemente me desnudaron y me manosearon como parte del robo". En segundo lugar, las personas sobrevivientes pueden aceptar la violencia sufrida *en el camino*, incluida la VSG, como un "precio" que se debe pagar por pasar a través de México. El mismo sentido de "riesgo asumido" que lleva a muchas mujeres a tomar anticonceptivos antes de abandonar sus países de origen también puede hacer que estén menos dispuestas a "quejarse" de la VSG que sufren durante el trayecto. En tercer lugar, las entidades prestadoras de servicios señalaron que la corrupción generalizada y la impunidad por la violencia que los centroamericanos observaron en sus países de origen, así como durante la migración, puede erosionar su confianza en las autoridades y el sistema de justicia. Esta falta de confianza puede desalentar a las personas migrantes y refugiadas a revelar experiencias de violencia, incluida la VSG; simplemente no tienen nada que ganar.

*Trauma:* Las entidades prestadoras de servicios con frecuencia citaron el nivel de trauma de un individuo causado por el incidente de violencia sexual y de género como una barrera personal y psicológica para la revelación. Las personas entrevistadas señalaron que el trauma emocional hace que sea difícil para las personas sobrevivientes contar abiertamente su experiencia. El trauma puede causar que las personas sobrevivientes deseen olvidar la experiencia o regresar a casa, particularmente en el caso de las niñas y niños. La edad de un individuo en el momento de sufrir la VSG también fue considerada como un factor que podría afectar la experiencia del trauma.

*Tiempo:* El tiempo se citó frecuentemente como una barrera tanto para la revelación como para la capacidad de seguimiento. Las entidades prestadoras de servicios señalaron que puede tomar tiempo para que las personas cuenten abiertamente sobre casos de violencia sexual. Además, la permanencia en los albergues es de corta duración, lo cual hace que sea difícil para las personas sobrevivientes revelar la VSG. Aunado a esto, las entidades prestadoras de servicios mencionaron que muchas mujeres en movimiento prefieren continuar su trayecto antes que recibir cualquier tipo de atención por violencia sexual. Las entidades prestadoras de servicios temen que si una persona sobreviviente percibe que divulgar la VSG la retrasará o tendrá que esperar para recibir asistencia y servicios, es posible que esté más dispuesta a quedarse callada y continuar moviéndose<sup>32</sup>.

*Bajos niveles de educación y falta de conocimiento de los derechos y servicios:* Varias personas entrevistadas clave mencionaron a los niveles bajos y persistentes de educación como barrera para que las personas refugiadas y las personas migrantes puedan comprender los sistemas, las estructuras y los servicios disponibles para ellas, inhibiendo así la revelación. En relación con esto, las entidades prestadoras de servicios mencionaron que los bajos niveles de educación hacían difícil explicar a las personas sobrevivientes el proceso y la necesidad de tratamiento y seguimiento. Las entidades prestadoras de servicios señalaron la falta general de conocimiento y conciencia de las personas migrantes y refugiadas sobre sus propios derechos y servicios disponibles, lo que puede hacer que no estén dispuestos a revelar casos de violencia sexual. Varias personas entrevistadas clave también notaron la prevalencia de desinformación: cuentos falsos sobre quién tiene derecho a buscar asistencia, los cuales pueden disuadir a las personas sobrevivientes a acudir a las entidades prestadoras de servicios por ayuda.

*Temores relacionados con las consecuencias directas de la revelación<sup>33</sup>:* Las entidades prestadoras de servicios identificaron los riesgos percibidos de revelación como barreras para el futuro. Por ejemplo, el temor a represalias por parte de la persona agresora, el temor a ser identificado/a o comprometido/a de alguna manera por la persona agresora o por las autoridades gubernamentales, y el temor a las implicaciones para el procedimiento de inmigración o la solicitud de asilo propia fueron señalados como riesgos de seguridad que impiden la revelación. Particularmente por mujeres y personas LGBTI. La posible combinación de revelación con el propósito de recibir asistencia humanitaria con la revelación a las autoridades con el fin de presentar informes y quejas surgió en las entrevistas como un riesgo percibido de la revelación que podría contribuir al temor de las personas migrantes y refugiadas de manifestarse sobre la violencia sexual.

*Capacidades y competencias de las entidades prestadoras de servicios:* Varias personas entrevistadas señalaron que las limitaciones de las entidades prestadoras de servicios podrían inhibir la disposición de las personas sobrevivientes a discutir experiencias de VSG. Las limitaciones de capacidades y competencias descritas por las personas entrevistadas clave incluyen: la falta de capacitación en VSG, la dificultad para hablar o plantear preguntas sobre VSG, la ausencia de personal femenino y la falta de espacios privados y confidenciales para hablar sobre estos temas. Por ejemplo, varias entidades prestadoras de servicios notaron problemas con la confidencialidad, sensibilidad, estigmatización y competencia profesional en entornos hospitalarios hacia las mujeres sobrevivientes.

Mencionaron historias sobre miembros de personal de salud que hablan sobre las personas sobrevivientes en pasillos abiertos, degradando a las personas sobrevivientes, que no saben cómo proporcionar servicios clínicos de calidad para personas sobrevivientes de violaciones y que se niegan a tratar a personas migrantes o refugiadas debido a un estigma o falta de conciencia sobre sus derechos a la atención médica en México<sup>34</sup>.

Las entidades prestadoras de servicios también expresaron preocupación de que la sensibilización limitada acerca de las experiencias y necesidades específicas de los diferentes grupos de sobrevivientes, incluidas las mujeres, pero que también se extienden a los sobrevivientes masculinos y LGBTI, puede desalentar la revelación de estas personas. Por ejemplo, algunas entidades prestadoras de servicios dieron ejemplos de personal hospitalario que prescribe la píldora del día después a sobrevivientes masculinos o que no conoce los antibióticos apropiados para grupos específicos de sobrevivientes. Las entidades prestadoras de servicios señalaron que si las personas migrantes y las personas refugiadas perciben que la respuesta y los servicios de apoyo son limitados, es posible que no vean ninguna razón para revelar la VSG. Finalmente, las impresiones negativas de una profesión específica, que pueden deberse a la mala calidad de los servicios recibidos, pueden disuadir a las personas sobrevivientes de revelar información a esos profesionales. Por ejemplo, una persona entrevistada relató la renuencia de una niña guatemalteca a hablar con un/a psicólogo/a porque "todo lo que hacen los/as psicólogos/as es hacerme preguntas y luego no hacen nada".

## Seguridad y consideraciones éticas de la revelación

Además de las barreras para la revelación, las entidades prestadoras de servicios expresaron su preocupación por las consideraciones éticas que surgen después de la revelación, incluida la seguridad física y emocional de las personas sobrevivientes. En términos generales, estas consideraciones éticas de revelación se clasificaron en una de las siguientes tres categorías: (1) Daño físico y psicológico a las personas sobrevivientes, (2) Capacidad para brindar una respuesta centrada en la persona sobreviviente y (3) Captación limitada de servicios por parte de las personas sobrevivientes.

*Daño físico y psicológico a la persona sobreviviente:* Las entidades prestadoras de servicios señalaron que la revelación podría exponer a las personas sobrevivientes a las personas agresoras, especialmente si se presentan informes posteriores a la policía, que podría ser incapaz o no estar dispuesta a ofrecer protección y procesar delitos. Si la persona agresora es la pareja íntima o viaja con la persona sobreviviente, tanto el personal del albergue como el personal del ACNUR lamentan que hay muy pocas "casas de protección" u otros lugares seguros para albergar a las personas sobrevivientes. Apuntaron que las opciones para reubicar a las personas sobrevivientes dentro de México y Guatemala son limitadas. En Guatemala, las entidades prestadoras de servicios enfatizaron sobre la necesidad de más "hogares de protección" en general, especialmente porque las mujeres no están necesariamente a salvo de la violencia de pareja en los albergues para migrantes. En México, las personas entrevistadas comentaron que pocos albergues de violencia doméstica aceptan personas migrantes o refugiadas, y las redes de derivación al norte de la Ciudad de México aún no son completamente funcionales, lo que limita las posibilidades geográficas de reubicación, específicamente en los casos más urgentes<sup>35</sup>. Los sistemas de recolección de datos no seguros utilizados por las organizaciones o la capacidad de localizar sobrevivientes a través de las redes sociales podrían comprometer aún más la seguridad de las personas sobrevivientes después de la revelación.

En cuanto al daño psicológico, la mayoría de las entidades prestadoras de servicios expresaron su preocupación sobre el hecho de que las personas sobrevivientes a menudo están obligadas a volver a contar la historia de eventos traumáticos, ya sea a diferentes profesionales que trabajan dentro de una organización o a otros como resultado de los procesos de derivación entre organizaciones para la respuesta a la VSG. Esto puede ser especialmente traumático si el volver a contar lo sucedido no conduce a un alivio para la persona sobreviviente, como podría ser la protección legal si deciden denunciar la violencia a la policía o solicitar la condición de refugiado. Las entidades prestadoras de servicios concluyeron que la re-traumatización emocional, la impunidad y el potencial de la persona agresora que identifica a la persona sobreviviente, o que ataca a su familia en represalia, afecta tanto su seguridad psicológica como su seguridad física después de la revelación.

*Capacidad para proporcionar una respuesta centrada en la persona sobreviviente:* La falta de servicios de seguimiento adecuados y las deficiencias en las capacidades y competencias de las entidades prestadoras de servicios también plantean consideraciones éticas relacionadas con la revelación. Los temores de las personas sobrevivientes relacionados con la revelación, como temer la obligación de informar a las autoridades o temer la naturaleza limitada de la respuesta y los servicios de apoyo, pueden estar bien fundamentados si la respuesta a la VSG no está centrada en la persona sobreviviente. Por ejemplo, una persona prestadora de servicios señaló que en México, una persona sobreviviente que busca servicios médicos de emergencia por violencia sexual primero debe presentar un informe al Ministerio Público, y todo los profesionales están obligados a notificar al Ministerio Público de cualquier caso de VSG, incluso si la persona sobreviviente no quiere denunciarlo. En Guatemala, las entidades prestadoras de servicios lamentaron que el Ministerio Público y otras instituciones públicas no sepan cómo proporcionar una respuesta centrada a las personas sobrevivientes con identidades de género diversas, contribuyendo así al temor de las personas transgénero de acercarse a las autoridades para presentar denuncias de VSG.

Las entidades prestadoras de servicios también comentaron que podría no ser ético fomentar la revelación si hay una falta de servicios disponibles cercanos, recursos humanos insuficientes, incluida la ausencia de profesionales en derecho y trabajo social en áreas más remotas, o escasez de medicamentos y largos tiempos de espera, especialmente porque las personas sobrevivientes tienen intenciones de continuar con su trayecto. Las entidades prestadoras de servicios también señalaron que la falta de coordinación entre los servicios, el no saber quiénes son todos los actores a lo largo de la ruta, o los mecanismos de derivación deficientes entre los servicios existentes, plantean consideraciones éticas relacionadas con la revelación, ya que las personas sobrevivientes están en riesgo de volver a ser traumatizadas por los procesos de derivación en sí. Los miembros de la Red Regional de Espacios Seguros en Guatemala y México esperan abordar esta preocupación por medio del fortalecimiento de los mecanismos de derivación y la coordinación de servicios. Por último, las entidades prestadoras de servicios señalaron que la falta de sensibilidad hacia las personas sobrevivientes entre las entidades prestadoras de servicios, como los prejuicios contra las personas migrantes, personas refugiadas, mujeres, niñas o personas con una orientación sexual e identidad de género diversa (OSIG), agravan la traumatización e impactan de manera negativa el bienestar emocional de las personas sobrevivientes, planteando más preocupaciones éticas sobre la revelación.

*Uso limitado de los servicios por parte de las personas sobrevivientes:* Otras consideraciones éticas de la revelación se centraron en la prerrogativa de una persona sobreviviente de rechazar los servicios de seguimiento después de la revelación. Muchas entidades prestadoras de servicios en Guatemala señalaron que la falta de anuencia para acceder a los servicios se debe con frecuencia a limitaciones de tiempo dentro del contexto de desplazamiento altamente móvil, ya que las personas sobrevivientes pueden irse para continuar su trayecto antes de que se pueda brindar el servicio o pueden desanimarse por el tiempo requerido para los procedimientos de seguimiento. Las entidades prestadoras de servicios mencionaron que otras personas rechazan el servicio debido a la renuencia de ser identificadas en una vía de derivación. Además, las entidades prestadoras de servicios señalaron que algunos sobrevivientes simplemente no pueden acceder a los servicios de seguimiento deseados. Por ejemplo, las entidades prestadoras de servicios mencionaron que un sobreviviente que revela VSG con la esperanza de presentar un informe policial puede no tener acceso a la justicia si no puede identificar a la persona agresora. Las personas entrevistadas clave también comentaron que algunas personas sobrevivientes pueden estar tan traumatizadas que preferirían regresar a sus hogares en lugar de buscar servicios.

## Estrategias y técnicas para propiciar la revelación de VSG

Las entidades prestadoras de servicios discutieron los métodos utilizados tanto para detectar instancias de VSG como para propiciar la revelación de VSG<sup>36</sup>. En la medida de lo posible, las entidades prestadoras de servicios intentaron reducir las barreras para la revelación entre las poblaciones migrantes y refugiadas en movimiento y tomaron en cuenta la seguridad y las consideraciones éticas.

### *Espacios para la revelación*

Las entidades prestadoras de servicios identificaron varios **espacios donde la revelación puede ocurrir**. Estos espacios pueden clasificarse a grandes rasgos en (1) espacios físicos o literales y (2) espacios contextuales o circunstanciales. Los espacios físicos identificados para la revelación incluyeron ambientes de oficina, hospitales y clínicas, espacios comunes interiores y exteriores, ambientes privados interiores y exteriores, iglesias o espacios espirituales. Las circunstancias en que se produjo la revelación en estos diversos espacios físicos incluyeron: con personal médico, personal consejero o de trabajo social; con sacerdotes y monjas; con personal general que trabaja en albergues (es decir, miembros del personal regular que no sean especialistas o profesionales en psicología o trabajo social centrados en VSG, por ejemplo, personal de cocina, guardias de seguridad y personal voluntario); en cuestionarios de admisión, o durante la admisión para albergue, salud y servicios legales; durante procedimientos legales tales como la solicitud de la condición de refugiado/a y entrevistas de Determinación de la Condición de Refugiado/a; y durante actividades grupales, como los espacios de terapia grupal, espacios de discusión grupal e intercambio de información sobre los derechos de las personas migrantes o refugiadas, y en ambientes grupales con pares sin la presencia de personal.

*Construyendo confianza y creando un espacio seguro*

Dentro de cada uno de estos ambientes, las entidades prestadoras de servicios emplearon diferentes estrategias y técnicas para propiciar la revelación de VSG. Los métodos citados con mayor frecuencia fueron **crear un sentimiento de confianza** y **crear un espacio seguro**<sup>37</sup>. Estos son procesos interrelacionados, pero las técnicas compartidas por las entidades prestadoras de servicios se pueden clasificar a grandes rasgos en (1) estrategias interpersonales y (2) mecanismos organizacionales o estructurales. Estos se detallan en la siguiente tabla:

<p><b>Estrategias interpersonales para generar confianza:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Demostrar empatía y compasión.</li> <li>● Abstenerse de juicio, acusación o lenguaje corporal que pueda sugerir esto.</li> <li>● Practicar la escucha activa, hacer contacto visual, prestar atención cuando la persona está hablando y asegurarse de no distraerse.</li> <li>● Enfatizar y demostrar confidencialidad (por ejemplo, absteniéndose de hablar con colegas en un entorno visible inmediatamente después de que la persona sobreviviente comparta información confidencial con usted).</li> <li>● Desarrollar la autoestima afirmando los sentimientos, deseos y expresiones de la persona.</li> <li>● Prestar atención a los pequeños detalles y ayudar con artículos pequeños para demostrar atención y cuidado (por ejemplo, dar nuevos cordones o jugar con las niñas y niños).</li> <li>● Ser honesto/a y transparente para ayudar a construir una relación horizontal y mutua.</li> <li>● Jugar con las niñas y niños y sentarse en el piso con ellas y ellos para estar al mismo nivel físico.</li> </ul>	<p><b>Mecanismos organizacionales para crear espacios seguros:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Asegurar de que haya espacios privados para hablar individualmente.</li> <li>● Designar dormitorios separados en los albergues para las mujeres, hombres, niñas, niños y personas con orientación sexual e identidad de género diversa.</li> <li>● Asegurar de que sus compañeros y compañeras estén disponibles para hablar y entrevistar a personas migrantes y refugiadas con perfiles diversos (por ejemplo, mujeres y personas LGBTI en el personal, a quienes las personas migrantes y refugiadas puedan acercarse).</li> <li>● Establecer grupos de apoyo entre las personas refugiadas y las personas migrantes.</li> <li>● Proporcionar la posibilidad de que alguien cuente su historia, pero no presionar si la persona se siente incómoda.</li> <li>● Crear un ambiente familiar.</li> <li>● Tener un horario diario predecible para que las personas residentes del albergue sepan qué esperar.</li> <li>● El personal debe mantener disponibilidad diaria para conversar al estar presente y acompañar a las personas residentes del albergue.</li> <li>● Compartir otros ejemplos de casos de violencia sexual, enfatizando que ésta no es normal y que hay personas que pueden ayudar.</li> <li>● Asignar a una sola persona por caso (por ejemplo, un psicólogo/a por persona refugiada o migrante, sin estar haciendo cambios)</li> <li>● Asegurarse de que haya acceso a consejería religiosa o espiritual.</li> <li>● El personal debe ofrecer ayuda para cubrir las necesidades básicas o de emergencia a la llegada de las personas antes de hacer preguntas sobre sus antecedentes y su trayecto.</li> <li>● Pedir permiso para compartir cualquier información que una persona sobreviviente revele y explicar el propósito de compartir esta información.</li> </ul>
--	---

*Entrevistas y preguntas individuales*

Las entidades prestadoras de servicios también discutieron las formas en que realizaron las entrevistas para crear una sensación de seguridad y facilitar la revelación de VSG a través de preguntas directas. La mayoría de las personas entrevistadas habían recibido capacitación sobre técnicas de entrevistas sensibles sobre VSG por parte de ACNUR y otras entidades, pero los hallazgos de las entrevistas destacaron las estrategias particulares utilizadas durante las entrevistas para alentar la revelación.

Siempre que fue posible y apropiado, las personas prestadoras de servicios intentaron conversar o tener pequeños intercambios con la persona en cuestión antes de la entrevista real para establecer un vínculo. Con personas con orientación sexual e identidad de género diversa, por ejemplo, estos intercambios pueden comenzar en grupos de apoyo en línea. En los albergues, estos intercambios pueden ser parte de una iniciativa de bienvenida. Cuando comienza la entrevista, las personas prestadoras de servicios mencionaron que comienzan con un tema no sensible y gradualmente comienzan a preguntar sobre experiencias violentas. Tienen cuidado de mantener la entrevista como una conversación, y no como un interrogatorio, permitiendo que la persona tome la iniciativa de contar su historia y hacen preguntas aclaratorias cuando sea necesario. Además de emplear las técnicas interpersonales para generar confianza esbozadas en la sección anterior, las personas prestadoras de servicios también apoyaron a las personas durante las entrevistas informándoles que no tenían la obligación de hablar en ese momento, asegurándoles que no están solas y que el personal está ahí para ayudar, siempre manteniendo una actitud general positiva para demostrar calidez.

Las entidades prestadoras de servicios también mencionaron la importancia de crear una dinámica más equilibrada dentro de la entrevista al proporcionar información a las personas, ya sea verbalmente o en forma de materiales físicos, con respecto a opciones legales, atención médica y psicológica, etc.

Curiosamente, las entidades prestadoras de servicios mostraron una diversidad de opiniones con respecto a si emplear preguntas directas o indirectas durante las entrevistas. Algunas señalaron que no abordan el tema de la violencia sexual hasta que la persona se encuentra en un espacio terapéutico o hasta que menciona el tema por sí misma. Otras entidades prestadoras de servicios hicieron preguntas directamente, ya sea durante los procedimientos de admisión o entrevista. Estas preguntas incluían: “¿Tienes miedo de volver a casa? ¿Pasó algo en la ruta? ¿Fuiste víctima de violencia sexual?”

Algunas entidades prestadoras de servicios han creado su propio enfoque personalizado para el cuestionamiento humanizado con personas refugiadas y migrantes en movimiento. De una persona entrevistada clave surgió una estrategia de interrogación interesante, pues observó que las personas en movimiento a menudo dicen que todo está bien en respuesta a preguntas como “¿cómo está usted?” o “¿cómo va el viaje?” Para conectarse empáticamente con la persona, ella hace una pregunta de seguimiento, “¿y cómo está tu corazón?” Esta pregunta imprevista abre una vía para hablar sobre las propias emociones, y muchas personas migrantes y refugiadas responden diciendo que han estado tristes, preocupadas o sufriendo. Se produce una conversación más profunda sobre las necesidades de la persona, y pueden remitirse a una atención de seguimiento adecuada.

#### *Actividades grupales e intercambio de información.*

Se observaron con frecuencia las formas en que las **actividades grupales**, ya sea con fines terapéuticos o como actividades de sensibilización, pueden ayudar a permitir la revelación, ya sea durante la sesión de grupo o después en un entorno individual. Se discutieron tres ejemplos de diferentes tipos de actividades grupales.

Espacios de terapia grupal.

- Su objetivo es ayudar a las personas a procesar el trauma emocional, a menudo a través de actividades como la terapia artística, la discusión de sentimientos o ejercicios para conectar las emociones con el cuerpo. Las entidades prestadoras de servicios notaron que la revelación puede ocurrir durante la terapia de grupo o después, cuando alguien del personal se acerca a las personas que demostraron signos de haber sufrido violencia sexual por separado para ahondar más.

Grupos de discusión e intercambio de información sobre VSG y derechos.

- La mayoría de las personas encargadas de los albergues realizaron sesiones de bienvenida, charlas informativas y otros talleres que trataron una variedad de temas. Muchas entidades prestadoras de servicios notaron que estas discusiones grupales ayudaron a desmitificar la VSG e intentaron eliminar las normas culturales dañinas que rodean al género, la violencia, el desplazamiento y la migración. En muchos casos, las entidades prestadoras de servicios detectaron casos de violencia entre las personas participantes leyendo el lenguaje corporal y las respuestas. Después de la discusión en grupo, alguien del personal se acercaba a las personas una a una o viceversa.

Configuraciones de grupos de pares, sin personal presente.

- En algunos casos, las entidades prestadoras de servicios señalaron que las mismas personas residentes del albergue pueden conducir actividades grupales sin personal presente. Estas configuraciones de grupos de pares a menudo se usaban para alentar a las personas recién llegadas a abrirse a un compañero o compañera de confianza. Este modelo funcionó mejor en albergues para niños y niñas o en estancias de mediano plazo, ya que las personas residentes a largo plazo trabajaron con el personal del albergue para detectar casos.

*Compromiso completo del personal en la detección y respuesta a la VSG*<sup>38</sup>

La mayoría de las entidades prestadoras de servicios señalaron que tener a **todo el personal involucrado en el proceso de detección y respuesta a la VSG** es crucial para facilitar la revelación y garantizar un seguimiento adecuado. Similar a técnicas de revelación mencionadas anteriormente, las entidades prestadoras de servicios señalaron formas institucionales u operativas en las que las organizaciones pueden garantizar la participación de todo el personal, así como las diferentes formas interpersonales en que el personal general (es decir, personal distinto a los profesionales en psicología, trabajo social y derecho) se involucra en la detección y respuesta a la VSG.

En el nivel operativo, las entidades prestadoras de servicios mencionaron las siguientes estrategias para garantizar la participación total del personal: capacitar a todo el personal y al voluntariado en detección, y respuesta a la VSG, así como en primeros auxilios psicológicos<sup>39</sup>; realizar reuniones de todo el personal en los albergues para discutir casos y cuestionar las propias creencias sobre las personas migrantes, refugiadas, el desplazamiento y la migración; asegurarse que el personal esté bien informado sobre el contexto del país de origen de las personas refugiadas y migrantes; capacitar al personal para estar consciente de los diferentes perfiles y factores de riesgo de los diferentes grupos de personas migrantes y refugiadas; y contar con un personal diverso que pueda empatizar con grupos diferentes de personas migrantes y refugiadas, incluidos hombres y personas LGBTI.

En el nivel interpersonal, las entidades prestadoras de servicios mencionaron la importancia de desmitificar la VSG al involucrar a todos los miembros del personal en una discusión abierta sobre VSG y la respuesta a la misma con personas refugiadas y migrantes, ya que confiar únicamente en profesionales en psicología y trabajo social puede hacer que las personas sobrevivientes se sientan estigmatizadas. En un ejemplo de un albergue en México, el personal del albergue mencionó que, en ocasiones, las personas sobrevivientes han revelado su caso de VSG solo después de establecer una relación de confianza con el personal que trabaja en la cocina o la enfermería. Además de comunicar un sentido general de confiabilidad y apertura para hablar sobre la VSG, las entidades prestadoras de servicios notaron que el personal general (es decir, los miembros del personal regular que no sean especialistas centrados en la VSG o profesionales en psicología o trabajo social) a menudo tienen sus propias formas de posibilitar la revelación. Por ejemplo, con frecuencia juegan juegos con las niñas y niños, hacen preguntas indirectas sobre los sentimientos, entablan conversaciones informales con personas migrantes y refugiadas, y están sintonizados con los comentarios que pasan en la cocina, durante la cena, en la puerta principal o durante otras actividades de ocio. Las entidades prestadoras de servicios señalaron que era especialmente importante contar con hombres, mujeres e individuos con orientaciones sexuales e identidades de género diversas en el personal, cuando fuera posible.

Esto ayudaría a crear una receptividad natural y conexiones con muchas personas sobrevivientes distintas de todas las identidades de género y orientaciones sexuales.

Junto con estas estrategias, el personal de todas las organizaciones asociadas también reconoció los desafíos para lograr la participación sistemática de todo el personal en los esfuerzos de detección y respuesta a la VSG.

#### *Estrategias específicas de revelación para diferentes grupos de población*

Además de las mujeres, que siguen siendo el grupo más vulnerable a la VSG, algunas entidades prestadoras de servicios mencionaron estrategias específicas para fomentar la revelación con otros grupos distintos de personas refugiadas y migrantes, como hombres, personas LGBTI y niñas y niños. Dada la particular resistencia de los hombres a presentarse y hablar sobre la VSG, las entidades prestadoras de servicios mencionaron que algunos hombres pueden confiar en que el personal de medicina los ayudará y, por lo tanto, se les debe alentar a buscar atención médica si se sospecha de violencia sexual. Algunas entidades prestadoras de servicios señalaron que, irónicamente, son las mujeres que viajan con hombres las que pueden ayudar a detectar la VSG entre sus homólogos masculinos. Por lo tanto, las personas prestadoras de servicios trabajan para establecer una vinculación con mujeres que pueden ayudar a revelar cualquier incidente de violencia sexual con hombres en su grupo de viaje.

Con las personas refugiadas y migrantes de orientación sexual e identidad de género (OSIG) diversa, las entidades prestadoras de servicios señalaron que existe una gran importancia de tener pares comprometidos para fomentar la revelación. La difusión directa a la comunidad a través de pares, como el caso de mujeres transgénero que laboran en ONG que van a hablar directamente con trabajadoras del sexo transgénero, se destacó como una estrategia clave para la construcción de la confianza necesaria para la revelación. La construcción de confianza también puede comenzar en línea. Por ejemplo, algunas entidades prestadoras de servicios describieron el uso de foros en línea para iniciar conversaciones con hombres transgénero que luego visitarían a las entidades prestadoras de servicios en persona y les contarían sus experiencias de violación y matrimonio forzado. En cuanto a la creación de un entorno de apoyo para las personas refugiadas y migrantes de diversa OSIG para alentar su apertura en cuanto a la VSG, las entidades prestadoras de servicios tuvieron opiniones diferentes al haber designado "módulos LGBTI" o dormitorios en albergues. Algunas entidades dijeron que esto es crucial para brindar apoyo y seguridad a las personas LGBTI, mientras que otras pensaron que podría ser estigmatizante, dando la impresión de que el albergue estaba "Poniéndoles a todos y todas en la esquina". Finalmente, las personas entrevistadas expresaron su preocupación de que las personas lesbianas, gays, bisexuales, transgénero e intersexuales a menudo se agrupan en una sola categoría y no de acuerdo con sus necesidades divergentes. Lamentaron que esta tendencia posteriormente invisibiliza a ciertos grupos y, por lo tanto, los vuelve más vulnerables, mencionando a los hombres transgénero y a las mujeres lesbianas en particular.

La indagación del equipo de investigación sobre niñas y niños con orientación sexual e identidad de género diversa fue limitada, pero las entidades prestadoras de servicios mencionaron el uso de estrategias como juegos, dibujos y actividades distintas a la discusión para ayudar a sacar a la luz experiencias de violencia<sup>40</sup>. Con las personas adolescentes en particular, las entidades prestadoras de servicios comentaron la importancia de la comunicación directa y honesta y la transparencia, ya que se sienten atrapadas y desconfiadas de las figuras de autoridad.

#### *Revelación y poblaciones altamente móviles.*

En general, las entidades prestadoras de servicios reconocieron que establecer un vínculo y alentar la revelación puede ser un desafío para las poblaciones en movimiento. Algunas entidades prestadoras de servicios expresaron su preocupación acerca de promover la revelación de VSG cuando no hay servicios de asistencia disponibles para la derivación o el riesgo de volver a traumatizar o comprometer la seguridad de las personas sobrevivientes. La coordinación sólida y las rutas de derivación efectivas entre las diferentes entidades prestadoras de servicios a lo largo de las rutas de viaje siguieron siendo el mecanismo más plausible para abordar estas inquietudes. Por lo tanto, la mayoría de las entidades prestadoras de servicios reconocieron la importancia de continuar fortaleciendo la Red Regional de Espacios Seguros del ACNUR para adaptarse mejor a este contexto particular de alta movilidad.

## Sensibilización y comunicación con personas refugiadas y migrantes

Una segunda parte de la investigación se centró en las estrategias para comunicarse con las personas refugiadas y migrantes sobre los servicios para abordar la VSG y cómo pueden buscar asistencia y protección. Esta investigación surgió de un reconocimiento de que a.) las personas migrantes y refugiadas en movimiento pueden no estar dispuestas a parar y pedir ayuda de inmediato, pero aún así, podrían beneficiarse de saber dónde y cómo acceder a la asistencia más adelante en el camino; y b.) muchas personas en movimiento evitarán por completo establecer contacto con entidades prestadoras de servicios, por lo que recomendarles sobre sus derechos, riesgos y servicios disponibles requiere de estrategias de difusión amplias y creativas. Esta sección primero describe la información relacionada con la VSG que las personas entrevistadas consideraron útil para las personas migrantes y refugiadas en movimiento, y luego detalla esfuerzos específicos e ideas para relacionar esa información con las personas refugiadas y migrantes<sup>41</sup>.

### Información prioritaria sobre derechos y servicios relacionados con la VSG

Las entidades prestadoras de servicios y el personal del ACNUR compartieron información clave sobre el tipo de información que las personas migrantes y refugiadas necesitan o pueden encontrar útil en relación con la VSG. En general, esto incluía los tipos de servicios disponibles para ellas, la ubicación de esos servicios y la garantía del derecho de acceso a éstos. Algunas entidades también mencionaron la necesidad de sensibilizar a las personas migrantes y refugiadas sobre lo que realmente constituye violencia sexual.

Las personas entrevistadas clave señalaron que las personas migrantes y refugiadas necesitaban el acceso a los siguientes tipos de servicios relacionados con VSG: atención posterior a la violación, incluyendo anticonceptivos de emergencia, pruebas de embarazo, pruebas para ETS, pruebas de VIH y el asesoramiento, atención clínica para lesiones físicas provocadas durante el ataque, apoyo psicosocial y evaluación forense para quienes desean emprender acciones legales; otro tipo de atención médica relacionada con la violencia sexual, incluyendo el apoyo a la adicción a las drogas y el alcohol para algunas personas refugiadas y migrantes forzadas a participar en el trabajo sexual; servicios de asistencia de solicitud de asilo para reclamos relacionados con VSG y la orientación sexual o identidad de género; grupos de apoyo para daños pasados, ya sea en persona o en línea; y servicios relacionados con VSG específicamente sensibles a las diferentes necesidades de mujeres, hombres, niñas, niños e individuos de diversa orientación sexual e identidad de género.

Las personas entrevistadas clave también destacaron la importancia de que las personas migrantes y refugiadas en movimiento sepan dónde pueden acceder de manera segura a los servicios relacionados con la VSG que se necesitan. Esto incluye saber cuáles albergues u organizaciones brindan esos servicios y saber dónde a lo largo de la ruta de migración esas organizaciones tienen clínicas móviles u otros centros. Las personas entrevistadas clave señalaron que las personas migrantes y refugiadas se acercarían a las organizaciones si estuvieran familiarizadas con éstas y las consideraran confiables. Las personas entrevistadas también mencionaron la necesidad de las personas de conocer la ubicación de los hospitales públicos y los servicios sensibles a la población LGBTI.

Finalmente, las entidades prestadoras de servicios señalaron la necesidad de que las personas migrantes y refugiadas conozcan sus derechos cuando viajan, especialmente una vez que cruzan una frontera internacional. Esto incluyó a las personas migrantes y refugiadas que conocían sus derechos una vez que ingresaron a México: ¿podrían acceder a la atención médica, informar sobre delitos relacionados con la VSG, obtener protección o una visa humanitaria, o solicitar asilo para peticiones relacionadas con el género?

## Difusión y sensibilización específicas sobre VSG

Las entidades prestadoras de servicios compartieron con el equipo de investigación los esfuerzos existentes e ideas para iniciativas de difusión y sensibilización específicas sobre VSG. Estas iniciativas e ideas existentes se dirigieron en general a dos tipos de personas migrantes y refugiadas: aquellas con quienes las organizaciones tuvieron contacto directo, y aquellas que aún no habían llegado o posiblemente no llegarían a los servicios de asistencia.

### *Estrategias en persona*

Las entidades prestadoras de servicios destacaron que, cuando fuera posible, compartir información relacionada con la VSG en persona con las personas refugiadas y migrantes es más efectivo. Por lo tanto, muchos esfuerzos estaban dirigidos a aquellas personas con quienes las personas prestadoras de servicios tenían contacto directo. En los albergues, el personal prestador de servicios realiza sesiones informativas sobre los riesgos en el camino, incluida la violencia sexual, y cómo buscar ayuda. El personal prestador de servicios a menudo comparte ejemplos de casos de violencia sexual en tránsito para ayudar a las personas sobrevivientes presentes durante la discusión a entender sus propias experiencias como violencia sexual, abriendo así la puerta para buscar ayuda.

Las entidades prestadoras de servicios señalaron talleres adicionales que se llevaron a cabo en albergues sobre temas como la “educación social”, que buscan romper con normas de género dañinas y romper con la normalización de la VSG. Los talleres sobre violencia doméstica, “nuevas masculinidades” y otros específicos para la sensibilización sobre la VSG también se identificaron como útiles para enseñar a las personas migrantes y refugiadas sobre la VSG y alentarlas a buscar servicios de asistencia. Los talleres sobre sexualidad y salud sexual también figuraron entre las estrategias, tanto en los albergues para niñas y niños donde el personal mantuvo conversaciones sobre el consentimiento y las relaciones no violentas, como en los albergues basados en la fe que promovían una comprensión saludable de la sexualidad. Sin embargo, a pesar de los esfuerzos de muchos albergues para sensibilizar sobre las perjudiciales normas de género a través de talleres, las entidades prestadoras de servicios lamentaron que puede ser difícil lograr resultados, dado el corto período de permanencia y la naturaleza altamente móvil del contexto de desplazamiento.

Varias entidades prestadoras de servicios comentaron la utilidad de usar humor y bromas alegres en talleres que tratan temas tradicionalmente tabúes como la sexualidad, ya que las personas al principio pueden sentirse incómodas al hablar abiertamente. También se identificó como útil para que las personas se sientan más cómodas, dividirlos en grupos de talleres más pequeños según la edad y el género.

Para las personas refugiadas residentes que no están en movimiento, las entidades prestadoras de servicios mencionaron que organizar grupos de discusión para sobrevivientes de VSG podría ayudar a promover el intercambio de información entre las personas sobrevivientes de VSG, ayudar a reducir el riesgo de revictimización en el país de asilo y alentar a las personas sobrevivientes a compartir información relacionada con VSG con mujeres fuera del grupo. Una persona entrevistada compartió un ejemplo de las poblaciones de solicitantes de asilo en Ecuador que utilizaron estos grupos para fomentar el empoderamiento y combatir la cultura del machismo, afirmando que el modelo podría ser replicado en México.

Además de las discusiones y los talleres, las entidades prestadoras de servicios tomaron medidas en los albergues, como intervenir para denunciar comentarios discriminatorios o comportamientos perjudiciales entre las personas residentes del albergue cuando ocurrieron, aprovechando la oportunidad para desnormalizar las normas culturales perjudiciales. Otras entidades con experiencia en clínicas móviles señalaron que las oportunidades para el intercambio de información de VSG también surgen cuando las mujeres se acercan directamente a los servicios médicos o sociales solicitando la inyección Depo-Provera. Las personas entrevistadas destacaron la importancia de tener materiales a mano y estar preparadas para discutir la VSG con mujeres en estas situaciones.

La difusión directa en comunidades específicas también se mencionó como una estrategia de sensibilización en persona, en particular con las comunidades LGBTI u otras personas que pueden estar en riesgo de VSG o que desean huir de su país de origen. Algunas entidades prestadoras de servicios sostienen discusiones semanales en un espacio seguro para aquellas personas en comunidades vulnerables que buscan saber más sobre las posibilidades de protección internacional. Para aquellas personas que no pueden asistir a esas sesiones, las entidades prestadoras de servicios señalaron que las personas participantes pasarán información clave a sus pares de boca en boca.

#### *Estrategias más amplias de VSG y sensibilización*

Las entidades prestadoras de servicios mencionaron brevemente algunos esfuerzos de difusión y sensibilización contra la VSG dirigidos a personas en condición real o potencial de albergue o migración que no entran en contacto directo con las entidades prestadoras de servicios. Muchas de estas campañas se centraron en la prevención de la VSG, y algunas entidades prestadoras de servicios destacaron la importancia de ir a las escuelas y comunidades para tener conversaciones francas sobre la VSG. Una persona prestadora de servicios compartió un ejemplo de un grupo local de mujeres en Guatemala que distribuye pequeños folletos con artículos listados para una "pequeña bolsa de emergencia". Las mujeres pueden tener artículos específicos listos para huir inmediatamente de cualquier situación de VSG. Un "kit de emergencias" similar fue desarrollado por una organización que atiende a la población LGBTI.

Otras entidades prestadoras de servicios mencionaron ideas como pintar murales a lo largo de la ruta de migración dirigidos a mujeres en movimiento con mensajes como "la violación nunca está bien", acompañados por un número de teléfono de línea directa para llamar en caso de VSG. En particular, para la comunidad LGBTI, personas entrevistadas clave destacaron la importancia de tener contenido en línea o grupos de apoyo en las redes sociales. Algunas entidades prestadoras de servicios mencionaron casos de personas LGBTI que enviaban mensajes a organizaciones con preguntas sobre el acceso a la terapia hormonal, solo para revelar historias de violencia sexual y el deseo de encontrar asistencia y apoyo.

Finalmente, algunas entidades prestadoras de servicios destacaron que las iniciativas de sensibilización sobre la VSG y el desplazamiento deberían dirigirse a otras poblaciones, como las comunidades anfitrionas, la policía y agentes judiciales<sup>42</sup> y los actores de los gobiernos municipales, cuyas acciones u omisiones pueden afectar significativamente a las personas refugiadas y migrantes.

### Otros esfuerzos de difusión y sensibilización

Las personas entrevistadas consideraron que las estrategias, los materiales y las campañas generales de difusión podrían desarrollarse para incluir información específica sobre VSG y dirigirse a un público más amplio. También sugirieron nuevas ideas para diferentes formas de sensibilización que podrían incorporar mensajes sobre VSG.

#### *Videos, juegos y métodos interactivos*

Algunas entidades prestadoras de servicios sugirieron disseminar información relacionada con la VSG a través de proyecciones de video, juegos y otros métodos interactivos. Hicieron referencia, por ejemplo, a la proyección de videos informativos del ACNUR sobre el proceso de solicitud de asilo en albergues, espacios comunitarios y salas de espera de clínicas. Otros juegos potenciales y métodos interactivos mencionados incluyeron escribir los derechos de las personas migrantes y refugiadas en tarjetas, jugar dominós mientras se comparte información y presentar ejemplos de escenarios para solicitar respuestas apropiadas.

página web o de redes sociales con información sobre derechos humanos ayudaría a las personas migrantes y refugiadas con teléfonos móviles a aprender a defenderse, y sugirió que las entidades prestadoras de servicios trabajen con cibercafés para garantizar el acceso a Internet a las personas refugiadas y migrantes que no tengan móviles y que aún así puedan beneficiarse de los recursos web.

Sin embargo, otras personas entrevistadas enfatizaron que no todas las personas refugiadas y migrantes tienen acceso a teléfonos o redes sociales, especialmente grupos vulnerables como mujeres y personas LGBTI. Señalaron que a muchas personas migrantes y refugiadas les roban sus teléfonos en el camino, y los planes de datos y las tarjetas SIM no necesariamente se transfieren entre países. Las redes sociales también conllevan muchos riesgos de seguridad que podrían poner en peligro a las personas migrantes y refugiadas que viajan por Centroamérica y México. Varias entidades prestadoras de servicios advirtieron que Facebook utiliza funciones de geolocalización en las imágenes, que no se pueden desactivar, y que ponen a las personas usuarias en riesgo de ser identificadas y rastreadas por personas agresoras o miembros de pandillas. Se mencionaron varios casos de personas migrantes y refugiadas que fueron encontradas y asesinadas una vez en México a través del rastreo en las redes sociales<sup>43</sup>. El personal de ACNUR destacó que están tratando de abordar los problemas de seguridad en línea con su campaña Jaguar, por ejemplo, al desactivar los comentarios en las páginas de Facebook y publicar videos informativos sobre cómo mantener la seguridad en línea.

Además de materiales físicos, murales y redes sociales, las entidades prestadoras de servicios mencionaron otras formas de medios populares que se utilizan para llegar a las personas refugiadas y migrantes en tránsito o que están a punto de abandonar sus países de origen. Los programas de radio y la televisión a nivel local y nacional fueron citados como medios importantes de comunicación masiva. En particular, en áreas remotas y comunidades de donde huyen las personas, las entidades prestadoras de servicios sugirieron implementar campañas de información en el idioma local o indígena a través de estaciones de radio transmitidas por Internet. Las entidades prestadoras de servicios sugirieron que los programas de radio podrían establecer vínculos en las comunidades locales entre las personas que se habían ido y habían sido deportadas y las que estaban considerando irse. Propusieron que las personas que han regresado y que se habían enfrentado a violencia podían compartir sus historias en comunidades locales de origen.

Por último, varias entidades prestadoras de servicios plantearon la idea de una línea telefónica universal. Por ejemplo, entidades prestadoras de servicios en Guatemala están trabajando con la Defensoría de Derechos Humanos para lanzar una línea directa que puede servir como un "mecanismo formal de quejas" para violaciones de derechos humanos, asuntos de migración y problemas de protección internacional. El personal de ACNUR y las entidades prestadoras de servicios señalaron que el personal de la línea de atención telefónica estaría capacitado para derivar a las personas que llaman a las organizaciones apropiadas dentro de la RSSN. Las entidades prestadoras de servicios mencionaron que incluso con presupuestos pequeños, las líneas directas pueden ser efectivas las 24 horas del día con el uso de grabaciones de audio informativas o SMS.

#### *Difusión directa*

Una importante estrategia de revelación y sensibilización giró en torno a que las entidades prestadoras de servicios realmente fueran a lugares donde se sabe que viajan las personas migrantes y refugiadas. Las entidades prestadoras de servicios mencionaron ir a los aeropuertos cuando llegan las personas deportadas y las que están regresando para informarles de inmediato sobre los servicios de reintegración disponibles. También se destacó la importancia de las clínicas móviles estacionadas en puntos clave de la ruta de migración.

De manera similar, el Consulado Salvadoreño envió un "consulado móvil" a ciudades fronterizas como La Técnica en Guatemala para proporcionar información a las personas migrantes y refugiadas, aunque informantes clave destacaron que los riesgos de protección para las personas refugiadas y solicitantes de asilo deben evaluarse con esta práctica. Por último, una entidad prestadora de servicios compartió el ejemplo de Las Patronas, una organización de la sociedad civil que entregan pequeños materiales y herramientas informativas a las personas migrantes y refugiadas sobre los servicios disponibles cuando las encuentran en el tren o en otros puntos a lo largo de la ruta.

Las personas entrevistadas clave señalaron la importancia de hacer que la información esté disponible en la frontera (por ejemplo, información sobre los procesos de asilo, los derechos de las personas migrantes y refugiadas y los servicios disponibles en el camino). Sin embargo, debido a los altos niveles de inseguridad en las ciudades fronterizas que a menudo son controladas por pandillas y carteles, las personas entrevistadas destacaron que la información en la frontera debe compartirse directamente con la persona y ser entregada por representantes de organizaciones respetadas y reconocidas. Sin embargo, este mismo factor de inseguridad generó inquietudes acerca de que las entidades prestadoras de servicios puedan brindar servicios directos de manera segura a las personas migrantes y refugiadas en las zonas fronterizas. Las sugerencias alternativas para compartir información en la frontera incluían la instalación de carteles con letras grandes que presentaran el número de una línea telefónica directa a la que las personas migrantes y refugiadas pudieran llamar para obtener información y asistencia. Las personas entrevistadas reconocieron, sin embargo, que este método no toma en cuenta por completo los problemas de información confiable que pueden hacer que las personas migrantes y refugiadas se muestren vacilantes en buscar ayuda.

#### *Aprovechando las campañas existentes.*

Las personas entrevistadas compartieron una serie de campañas existentes lideradas por instituciones gubernamentales, el ACNUR y la OIM que podrían adaptarse para incluir mensajes sobre VSG. En Tabasco y Chiapas, por ejemplo, las autoridades municipales han implementado una iniciativa para difundir información sobre servicios locales, incluidos albergues para personas jóvenes, mediante el uso de folletos, carteles, redes sociales y comunicaciones de radio y televisión. El ACNUR, a través de su campaña en línea Jaguar en Guatemala y México, se ha concentrado en sensibilizar sobre el derecho a buscar asilo en México, así como brindar información general sobre servicios como albergues a lo largo de la ruta de migración. La OIM ha lanzado recientemente una "Aplicación para Personas Migrantes" que mapea diferentes entidades prestadoras de servicios en todo México; el equipo de investigación no pudo conocer los detalles del programa.

#### *Otras estrategias*

Se mencionó el establecimiento de enlaces o de representantes comunitarios como una técnica de sensibilización que permitiría a las personas migrantes y refugiadas obtener información de sus pares. Las entidades prestadoras de servicios estuvieron de acuerdo en que los pares en quienes confían parecen ser fuentes confiables de información, particularmente en el contexto de la inseguridad.

#### *Consideraciones adicionales para la sensibilización*

Además de las estrategias, ideas y consideraciones para la sensibilización descritas anteriormente, las personas entrevistadas plantearon varios puntos adicionales a tener en cuenta al diseñar campañas de información y revelación.

Éstos giraban en torno a: (1) consideraciones especiales para personas con OSIG diversa, (2) problemas de información errónea y sensibilización de otros actores, y (3) la necesidad de esfuerzos regionales coordinados.

**Consideraciones especiales para personas con OSIG diversa:** las organizaciones que apoyan a las personas refugiadas y migrantes LGBTI enfrentan mayores obstáculos en sus esfuerzos de sensibilización. En Guatemala, en particular, las personas entrevistadas mencionaron que los anuncios nacionales y las campañas de sensibilización sobre la diversidad sexual y de género son caras, ya que las agencias de publicidad duplicarán el precio debido al "efecto negativo" que la exposición a las personas LGBTI supuestamente tiene sobre la infancia y el público. Las personas entrevistadas clave manifestaron que este prejuicio hacia las personas LGBTI también hacía peligroso para ellos como organización el proporcionar información sobre asilo, protección y migración a personas LGBTI en Guatemala, especialmente a quienes participan en el trabajo sexual, ya que la organización misma podría ser criticada por supuesta promoción de la trata de personas.

**Desinformación y sensibilización de otros actores:** las personas entrevistadas clave plantearon problemas de desinformación, tanto entre las personas refugiadas y migrantes como entre las entidades prestadoras de servicios. Mencionaron que algunas personas refugiadas y migrantes tienen información falsa sobre sus derechos o los servicios a los que pueden y no pueden acceder, que pudo haberse difundido a través de las redes sociales o encuentros personales en lugares de reunión comunes, como los parques públicos. Además, las personas entrevistadas señalaron que no todas las entidades prestadoras de servicios en México son conscientes de que las personas migrantes y refugiadas tienen derecho a acceder a los servicios, independientemente de su estado legal. Esto planteó el problema de expandir las campañas de sensibilización para incluir información sobre desplazamiento y VSG de las propias entidades prestadoras de servicios. En particular, las personas entrevistadas mencionaron que es inútil que las personas migrantes y refugiadas conozcan su derecho a acceder a la atención médica si el personal del hospital desconoce este derecho y niega el tratamiento. También enfatizaron la importancia de que la policía sepa cómo y esté dispuesta a ayudar a las personas refugiadas y migrantes, dado que la policía es a menudo la primera en entrar en contacto con las personas migrantes en la carretera.

**Esfuerzos regionales coordinados:** las personas entrevistadas mencionaron que las estrategias de sensibilización deberían abarcar todo el recorrido (países de origen, países de tránsito, países de destino) e involucrar a entidades tanto en el país de origen como en los EE.UU., incluyendo a las comunidades centroamericanas de las cuales provienen muchas personas migrantes y refugiadas al igual que las comunidades de personas migrantes y de refugiadas que ya viven en los EE.UU. Las entidades prestadoras de servicios señalaron, por ejemplo, que los grupos de iglesias o las organizaciones de personas migrantes y refugiadas con sede en los EE.UU. pueden ser redes útiles para la difusión de información, y los contactos en los EE.UU. pueden mantener a sus seres queridos al día con la información más actualizada y las organizaciones de confianza a lo largo de la ruta.

## DISCUSIÓN

### La revelación como concepto

Los hallazgos revelan que el concepto de revelación requiere de un pensamiento más reflexivo para mejorar la respuesta de las entidades prestadoras de servicios ante diferentes contextos. Proponemos tres categorías de revelación de VSG para ilustrar las diferentes razones por las que puede suceder, a quién y bajo qué condiciones. Como se describe más detalladamente en el [Apéndice A](#), la revelación de VSG en el contexto de la prestación de servicios se puede categorizar aproximadamente como:

- Revelación "automotivada": la persona sobreviviente tiene una razón independiente o la intención de revelar la VSG, sin importar el entorno o la acción de la persona prestadora de servicios.
- Revelación "facilitada": la persona sobreviviente se siente alentada a revelar la VSG debido a la existencia de un entorno de apoyo o una demostración general de receptividad por parte de una persona prestadora de servicios.
- Revelación "promovida": la persona sobreviviente revela en respuesta a preguntas directas de las entidades prestadoras de servicios sobre experiencias traumáticas pasadas, que pueden incluir acciones de promoción directas o indirectas sobre VSG.

Todas las entidades prestadoras de servicios deben estar preparadas para los casos de "revelación automotivada", aunque sea poco frecuente. Incluso cuando no sea posible la derivación a asistencia médica, psicológica o legal, las entidades prestadoras de servicios deben estar preparadas para administrar primeros auxilios psicológicos y otras formas mínimas de atención. Además de estar preparadas para la revelación por iniciativa propia, las entidades prestadoras de servicios deben esforzarse por crear un entorno en el que pueda darse la revelación promovida. Esto implica crear un espacio seguro y acogedor para todas las personas migrantes y refugiadas, independientemente de la edad, el género u otra identidad, el personal debe demostrar receptividad, empatía y disponibilidad.

Con respecto a "promover" la revelación de la VSG, es útil pensar en términos de medidas estructurales e institucionales, así como en medidas individuales e interpersonales. Los hallazgos indican que las entidades prestadoras de servicios ya intentan crear entornos cómodos y seguros que señalen la receptividad a la revelación de VSG mediante la creación de un albergue "hogareño" o sacando tiempo para hablar un poco. En caso de que estos esfuerzos tengan éxito y una persona sobreviviente se presente para revelar VSG, las entidades prestadoras de servicios deben estar preparados para proporcionar primeros auxilios psicológicos y, cuando sea posible, derivaciones para asistencia médica, psicológica o legal<sup>44</sup>.

En general, y al contrario de los dos primeros tipos, la "revelación promovida" no debe ocurrir a menos que: (1) haya un beneficio claro que la persona refugiada o migrante busque (como crear una solicitud de asilo o presentar un informe policial), y (2) se puedan proporcionar servicios de asistencia adecuados. Si se cumplen estas dos condiciones, las entidades prestadoras de servicios deben estar debidamente capacitadas para emplear estrategias de promoción directa e indirecta de manera sensible al sondear la revelación de VSG. Hay consideraciones adicionales en un contexto de alta movilidad. Sin poder derivar a una persona a las entidades prestadoras de servicios en el camino, o sin la posibilidad de organizar un seguimiento durante la breve estadía de una persona refugiada o migrante en un albergue, puede que no sea apropiado que las entidades prestadoras de servicios busquen activamente la revelación de VSG. Sin embargo, esto no excluye la importancia que tiene la debida preparación para los casos de revelación automotivada y de crear un entorno que podría permitir la revelación, y las entidades prestadoras de servicios deben tener un paquete de servicios esenciales disponibles para las personas sobrevivientes que lo necesitan.

## Aspectos únicos del desplazamiento en Centroamérica y México

Tres aspectos únicos del contexto de desplazamiento en Centroamérica y México surgieron como consideraciones importantes para la revelación de la VSG. Primero, las entidades prestadoras de servicios subrayaron repetidamente que el **contexto de migración de alta movilidad** hacía extremadamente difícil construir la confianza necesaria para propiciar la revelación de VSG y proporcionar servicios. El deseo de "mantenerse en movimiento" de las personas migrantes y refugiadas a menudo superó su disposición para buscar asistencia. Además, la mayoría de las pautas existentes sobre detección y respuesta ante la VSG no se dirigen a asistir a las personas sobrevivientes que están pasando rápidamente y que no pueden o no quieren esperar una cita, incluso si está programada para el día siguiente. En segundo lugar, las personas entrevistadas destacaron el **entorno de alta inseguridad y violencia** en el que las personas migrantes y refugiadas corren el riesgo de ser encontradas y agredidas por pandillas, grupos criminales y otros actores malintencionados. Este ambiente violento hace que sea difícil y peligroso para las personas migrantes y refugiadas confiar en las personas que se encuentran en el camino, incluidas las entidades prestadoras de servicios o personas residentes de otros albergues. En tercer lugar, la **diversidad de perfiles de desplazamiento** en la región complica aún más la revelación de VSG. Un solo albergue en Guatemala, por ejemplo, puede estar sirviendo a personas migrantes extranjeras que pasan por un solo día, a personas refugiadas residentes del sur de Centroamérica, a personas que regresan al país, y a las personas internamente desplazadas que se escaparon de otras regiones de Guatemala. Las entidades prestadoras de servicios deben estar preparadas para abordar las diferentes necesidades de estos grupos y adaptar las rutas de derivación acorde para garantizar un acceso igualitario a la protección.

En el contexto de **alta movilidad**, los hallazgos sugieren que las entidades prestadoras de servicios deben abstenerse de promover activamente la revelación a menos que estén preparadas para brindar un servicio de asistencia inmediata o proporcionar una derivación que se alinee con las necesidades de viaje de las personas migrantes y refugiadas. Por ejemplo, si una mujer fue violada en las últimas 72 horas, sería apropiado que una persona prestadora de servicios haga preguntas de sondeo si puede garantizar la provisión inmediata de atención posterior a la violación. Con respecto a las derivaciones es recomendable que la Red Regional de Espacios Seguros del ACNUR esté fortaleciendo la coordinación del servicio de VSG a lo largo de la ruta de migración. Esto debería de ayudar a mejorar la capacidad de las entidades prestadoras de servicios para brindar asesoría sobre opciones confiables a lo largo del camino, si una persona migrante o refugiada no puede detenerse por mucho tiempo en ese momento de contacto. Cuando las personas refugiadas y migrantes se quedan en albergues por una o dos noches, la información relacionada con la VSG podría proporcionarse directamente, tal vez como parte de las presentaciones de orientación, como ya se hace en varios albergues en la región. Para los casos en que las personas refugiadas y migrantes simplemente se están moviendo demasiado rápido como para hacer contacto con las entidades prestadoras de servicios, las campañas generales de sensibilización se vuelven críticas. Las estrategias de difusión deben ser creativas, multifacéticas y de gran alcance. El contenido de Conozca sus Derechos, especialmente los derechos a la atención médica (incluida la salud sexual y reproductiva) y la protección relacionada con la VSG, son particularmente valiosos para que las personas refugiadas y migrantes lo conozcan, sin importar qué tan rápido se muevan o la ruta que tomen. El conocimiento sobre VSG o una línea directa de asistencia general ayudaría a las personas sobrevivientes, sus familias y sus comunidades a tener acceso a apoyo y asistencia en múltiples puntos del viaje, cuando quiera que estén listos o listas. Dado el contexto de alta movilidad, una línea directa y una estrategia de asistencia general transfronteriza probablemente serviría a las personas sobrevivientes de manera más efectiva.

**Los altos niveles de inseguridad** también complican la revelación de la VSG, actuando como una barrera y también generando un riesgo potencial una vez que una persona ha sido identificada como sobreviviente de violencia. Para proteger la seguridad física de las personas refugiadas y migrantes, las entidades prestadoras de servicios no deben promover la revelación de VSG ni registrar información personal a menos que se justifique tal indagación y la personas prestadora cuente con sistemas de derivación y de almacenamiento y administración de datos seguros.<sup>45</sup> Idealmente, las entidades prestadoras de servicios evaluarían las preocupaciones de seguridad de una persona refugiada o migrante y, cuando sea posible, estarían preparadas para referir a las personas sobrevivientes a cualquier servicio disponible. Finalmente, la creación de un entorno propicio para la revelación de VSG en un contexto inseguro requiere generar una confianza adicional con las personas migrantes y refugiadas al volver a enfatizar la confidencialidad de la información y garantizar la seguridad de las personas sobrevivientes. Las entidades prestadoras de servicios también pueden ayudar a las personas a identificar los símbolos que indican seguridad, como el logotipo de la Red Regional de Espacios Seguros, los logotipos de las agencias humanitarias, el simbolismo religioso, etc.

La **diversidad de estatus legal y origen nacional** entre personas refugiadas y migrantes difumina aún más la revelación y respuesta ante la VSG en este contexto de desplazamiento. Cuando las personas retornadas, refugiadas, solicitantes de asilo, migrantes y otras personas en movimiento se quedan en el mismo albergue, las entidades prestadoras de servicios enfrentan diferentes plazos para generar la confianza necesaria para la revelación y también deben enfrentarse con diferentes tipos de vías de derivación disponibles para las personas sobrevivientes, con base en su estado legal y de movimiento. Sin embargo, las entidades prestadoras de servicios de albergues en particular también tienen una ubicación única para reunir experiencias colectivas de personas migrantes y refugiadas, establecer una relación de pares entre residentes y ampliar las redes de comunicación útiles para la sensibilización sobre la VSG. Adicionalmente, las entidades prestadoras de servicios pueden trabajar con las personas residentes a más largo plazo, quienes pueden establecer una vinculación y colaborar con sus pares que se quedan solo unos pocos días, lo que contribuye a un entorno más propicio para la revelación de VSG con poblaciones móviles.

## Diversidad de experiencias y personas sobrevivientes a la VSG

Las personas sobrevivientes de VSG que han sido atendidas por entidades prestadoras de servicios en el contexto de desplazamiento de América del Norte y Centroamérica son sorprendentemente diversas. Las personas sobrevivientes son de todas las edades, identidades de género y orientaciones sexuales, y son diversas en términos de otras identidades, como el origen étnico y las capacidades. Las identidades de las personas agresoras incluyen a los cónyuges, familiares, traficantes, "cónyuges de viaje", policías y autoridades, traficantes y miembros de pandillas y grupos criminales. Los incidentes de VSG ocurren en el lugar de origen y pueden ser una razón para irse, y también ocurren en el tránsito. Los tipos de daños y contextos en los que ocurren varían según el género y la edad, y pueden incluir: violencia doméstica; discriminación y prejuicio contra mujeres, niñas, niños y personas LGBTI de diversos orígenes étnicos o indígenas; trata con fines sexuales; sexo transaccional por pasaje "seguro" u otros servicios; y la agresión sexual en contextos de robo donde los agresores intentan humillar a las personas migrantes y refugiadas.

Esta diversidad de experiencias de VSG y grupos de sobrevivientes significa que puede haber diferencias significativas en términos de barreras para la revelación y riesgos para las personas sobrevivientes que hacen la revelación. Esta diversidad también demanda diferentes técnicas para facilitar o, cuando sea apropiado, promover la revelación de VSG dentro de estos diferentes grupos. Las personas sobrevivientes tienen diferentes necesidades en términos de respuesta y opciones de tratamiento, y en consecuencia las entidades prestadoras de servicios deben adaptar y ampliar sus servicios y redes de derivación. Finalmente, cualquier intento de sensibilización sobre la VSG durante el ciclo de desplazamiento deberá enfatizar aún más la importancia de considerar la diversidad de barreras, riesgos y servicios o información se puedan requerir de acuerdo con estos diversos grupos de sobrevivientes y formas de daño<sup>46</sup>.

## Desarrollando una estrategia de comunicación y de difusión

En un contexto de migración de alta movilidad donde las entidades prestadoras de servicios no tienen tiempo suficiente para ofrecer una atención minuciosa, y mucho menos para construir la relación necesaria para permitir la revelación de la VSG, sensibilizar a las personas migrantes y refugiadas sobre los servicios disponibles y su derecho a buscar ayuda es de los medios más viables para alentarles a buscar asistencia en algún momento de su viaje. El desarrollo de una estrategia de comunicación y difusión transfronteriza es, por lo tanto, esencial para apoyar a las personas refugiadas y migrantes en movimiento. Los hallazgos revelaron información útil sobre el **contenido** y la **forma** de los materiales de difusión, **dónde** y **cómo** se puede divulgar la información, **quién** debe ser el público objetivo y puntos de **precaución que se deben tener en cuenta**.

Los hallazgos sugieren que cualquier estrategia de sensibilización específica de VSG debe incluir información sobre los derechos de las personas refugiadas y las personas migrantes, los servicios disponibles para ellas y dónde pueden acceder a dichos servicios. Para minimizar el riesgo de dirigirse tanto a las personas en migración forzosa como a las entidades prestadoras de servicios, las iniciativas públicas más amplias deben evitar revelar información específica sobre la ubicación de los albergues y otros servicios. En cambio, las campañas públicas deben centrarse en proporcionar números de teléfono de líneas directas y sensibilizar a las poblaciones sobre sus derechos para buscar asistencia ante la VSG a través de servicios médicos, psicológicos, legales y otros servicios especializados.

Esta información se puede ofrecer de muchas maneras, algunas de las cuales ya se utilizan en las campañas de difusión actuales en la región: folletos y volantes; murales, vallas publicitarias y carteles; mapas y formatos de caricaturas; videos<sup>47</sup> y juegos interactivos; presentaciones y grupos de discusión. Los hallazgos sugieren una preferencia por los materiales visuales con gráficos sobre los materiales con grandes cantidades de texto, ya que son más accesibles para una población diversa. Los materiales pueden ser distribuidos en albergues, organizaciones de la sociedad civil, hospitales e instituciones públicas. También pueden publicarse de manera visible en puntos clave a lo largo de la ruta de migración, incluidos los cruces fronterizos, estaciones de tren, paradas de autobuses y parques públicos. De los hallazgos también surgieron diferentes estrategias creativas para difundir información y materiales. Esto incluyó el envío de clínicas móviles a los cruces fronterizos, la organización de talleres comunitarios sobre salud sexual y reproductiva y que las personas retornadas a sus países de origen compartan sus experiencias en la programación de radio de la comunidad local. En general, sin embargo, las personas expresaron repetidamente que la información proporcionada en persona es la más efectiva. Las entidades prestadoras de servicios deben encontrar maneras de solicitar retroalimentación de parte de las personas refugiadas y migrantes sobre la efectividad de estas iniciativas.

El contenido de estos materiales debe tomar en cuenta una variedad de audiencias objetivo, incluidas, por supuesto, las personas migrantes y refugiadas en albergues, personas solicitantes de asilo, y las personas migrantes y refugiadas en movimiento que de otra manera no podrían entrar en contacto con entidades prestadoras de servicios. Sin embargo, los hallazgos sugieren que también se deben considerar otras audiencias, incluidas las personas que viven en los países de origen, las comunidades anfitrionas y las comunidades de la diáspora en los EE.UU. La diáspora en los EE.UU., está particularmente bien situada para comunicarse con personas migrantes y refugiadas en movimiento, y puede ser una fuente de información actualizada para amigos y seres queridos. Las personas profesionales de la salud y de los cuerpos policiales también fueron mencionadas como potenciales audiencias objetivo, algunos informantes destacaron la importancia de iniciativas de sensibilización sobre la VSG centradas en el aprendizaje de los derechos de las personas migrantes y refugiadas en los países de tránsito y la mejora de una respuesta sensible a las personas sobrevivientes de la VSG.

Llegar a una audiencia tan amplia requiere una mayor coordinación de las campañas de información en toda la región, incluidas las comunidades en los países de origen, los países de tránsito y los países de destino. La sensibilización sobre la VSG puede basarse en campañas existentes, como la campaña Jaguar de ACNUR. Curiosamente, la utilidad de las redes sociales no fue concluyente, lo que sugiere la necesidad de más investigación y advierte sobre la excesiva dependencia de las redes sociales como método de comunicación. Además, la capacidad de rastrear la ubicación en las redes sociales representa una amenaza importante para la seguridad de las personas refugiadas y migrantes que debe tomarse en cuenta cuidadosamente. La inseguridad regional también llevó a las entidades prestadoras de servicios a advertir con respecto a la publicidad pública de ubicaciones específicas de albergues y servicios, ya que esto podría exponer a las personas migrantes, refugiadas y prestadoras de servicios a daños.

## Consideraciones especiales para actores humanitarios

Los hallazgos resaltan el hecho de que los actores humanitarios tienen un interés y un papel fundamentalmente diferente al de las autoridades legales con respecto a la revelación de la VSG. Si bien las personas profesionales en derecho o la policía pueden solicitar la revelación con el fin de presentar una solicitud de asilo o investigar un delito, la mayoría de las entidades prestadoras de servicios en este contexto de desplazamiento cumplen un mandato humanitario. Como tales, priorizan el bienestar de las personas migrantes y refugiadas de manera individual al brindarles acceso a albergues y asistencia médica, psicológica y social. Mantener el marco de referencia humanitario al considerar las opciones para la revelación de VSG es crucial para el personal del albergue, profesionales en medicina, trabajo social y psicología, ya que coloca las necesidades del individuo ante las prioridades institucionales o estatales.

Esta distinción en los roles tiene implicaciones para la revelación de VSG. En primer lugar, muchas entidades prestadoras de servicios que no están buscando activamente información sobre las experiencias relacionadas con VSG de una persona migrante o refugiada pueden ser confrontadas con estos relatos; tendrán que ser capaces de proporcionar una respuesta y una derivación inmediata y sensible. En segundo lugar, como personal de emergencia, muchas personas prestadoras de servicios pueden enfrentar preguntas de personas migrantes y refugiadas sobre derechos legales y procesos que van más allá de su conocimiento personal. Si bien referir a un abogado/a especializado/a es útil, no siempre es posible. Por lo tanto, es imperativo que todas las entidades prestadoras de servicios y cada miembro de su personal tengan un entendimiento básico y preciso sobre los derechos legales y opciones para que puedan responder de manera limitada, pero precisa, si se les pregunta - puede que no tengan una oportunidad de devolverse y corregir su consejo. Finalmente, es importante establecer relaciones sólidas y saludables con aliados de confianza en las instituciones estatales relevantes que puedan proporcionar a una persona sobreviviente más en términos de protección y acceso a la justicia.

## RECOMENDACIONES

Con base en los hallazgos anteriores, ofrecemos las siguientes recomendaciones:

### Revelación de VSG

#### **1. Adopte un enfoque multifacético para la revelación de VSG, tanto como concepto y como realidad práctica.**

La revelación de VSG puede ocurrir por muchas razones diferentes y de muchas maneras diferentes. Facilite discusiones con el personal y entidades asociadas sobre su preparación personal y organizativa para la revelación de VSG que puede ser "automotivada", así como las formas de "propiciar" la posible revelación de VSG a través de la creación de un entorno seguro y de apoyo. Finalmente, determine si es apropiado que alguien en el personal "investigue" la revelación: ¿Cuál es el beneficio para la persona sobreviviente? ¿Preguntar sobre VSG es una parte apropiada del mandato de la organización? Si es así, aclare quién o quienes deben asumir esta tarea en un equipo y si esas personas están preparadas para hacerlo. *Consulte el Apéndice A para ver una propuesta de los tipos, escenarios y consideraciones de revelación de VSG.*

#### **2. Capacite a todos los miembros del personal sobre revelación de VSG y las rutas de derivación.**

Realice una capacitación con todo el personal sobre VSG. Éste debe incluir sensibilización sobre las formas e impactos de la VSG, así como discusiones sobre las consideraciones y técnicas de revelación. Es fundamental involucrar a todo el personal incluso más allá de los puntos focales de la VSG, para aumentar la receptividad y la capacidad de respuesta general de un equipo a la VSG. El compromiso total del personal del albergue, en particular, aumenta los puntos de acceso potenciales que una persona residente pueda tener: todo el personal, desde el personal de seguridad hasta el personal de cocina y el personal administrativo, deberían poder mostrar receptividad a la revelación de VSG y tener las herramientas para manejarlo. *Consulte el Apéndice B para ver una propuesta de módulo de capacitación para el personal sobre "Revelación de VSG".*

#### **3. Continúe desarrollando orientaciones específicas para el contexto sobre la creación de entornos seguros y habilitadores.**

Cada organización debe tener en cuenta su propio espacio físico, cultura de equipo y contexto geográfico social en sus aproximaciones a la VSG. Facilite una sesión de intercambio de ideas con el personal, los expertos/as, y las propias personas migrantes y refugiadas para desarrollar pautas específicas del contexto sobre "Qué hacer y qué no hacer" para crear un entorno de trabajo que indique la receptividad al debate sobre VSG y la disposición para brindar asistencia. La orientación debe abordar aspectos prácticos y estructurales (por ejemplo: organizar o decorar una oficina, proporcionar espacios confidenciales, garantizar turnos de personal con diversidad de género), así como consejos para el comportamiento y comunicación (por ejemplo: aprender expresiones coloquiales utilizadas por las personas migrantes y refugiadas para nombrar actos sexuales, tomar recesos casuales con las personas residentes). *Consulte el Apéndice C para ver ejemplos de "Qué hacer y qué no hacer" y el Apéndice H para ver la guía de entrevista y calendario de trabajo de campo (noviembre de 2017)*

#### 4. Facilite actividades grupales para abordar la VSG.

En contextos donde las personas migrantes y refugiadas pasan un tiempo considerable, facilite actividades grupales para crear sensibilización y conversar sobre la VSG e indique receptividad para la revelación de VSG. Los problemas relacionados con la VSG se pueden presentar en el contexto de talleres de salud reproductiva, sesiones de terapia grupal, presentaciones de “riesgos del camino” y otras actividades. Por ejemplo, juegos de interpretación de roles y técnicas de "historia abierta" que pueden estimular el debate sobre los factores de riesgo, las fuentes de apoyo y protección, e incluso los derechos legales. La VSG debería incluirse en las estrategias comunitarias de todas las organizaciones. *Consulte el Apéndice F para ver ejemplos de actividades grupales utilizadas para abordar los problemas de VSG.*

#### 5. Cree oportunidades consistentes para la interacción personal con las personas refugiadas y migrantes.

La revelación a menudo depende del vínculo. El vínculo a menudo depende de la familiaridad. El personal de los espacios seguros, el personal del albergue y el resto del personal en contacto regular con personas migrantes y refugiadas, debe crear oportunidades de rutina para la discusión individual y tiempo social no estructurado con las personas residentes. Esto podría realizarse en forma de tareas regulares, controles y otras interacciones informales entre las personas migrantes y refugiadas y el personal. El personal estatal también debe ver cada interacción con las personas migrantes y refugiadas como una oportunidad para informarse sobre la VSG. Por ejemplo, si el personal de COMAR o del INM ve a ciertas personas solicitantes de asilo de manera regular, debe encontrar formas sensibles de evaluar su bienestar. Un simple pero consistente, "¿Cómo estás?" de una figura de autoridad puede ayudar lentamente a establecer un vínculo y aumentar la disposición de algunas personas migrantes y refugiadas a pedir ayuda.

#### 6. Establezca líneas telefónicas directas nacionales o binacionales de VSG en México y Guatemala.

Para proporcionar un recurso centralizado y consistente para las personas sobrevivientes de VSG en México y Guatemala, incluidas las personas migrantes y refugiadas, establecer una línea telefónica directa de asistencia relacionada con VSG. Idealmente, esta podría ser una única línea telefónica binacional que pueda conectar o referir de inmediato a las personas que llaman a las entidades correspondientes, incluidas aquellas en la Red Regional de Espacios Seguros, actores estatales e incluso organizaciones de la sociedad civil, según la ubicación de la persona que llama. Alternativamente, se pueden establecer dos servicios nacionales de línea directa, uno en cada país, que luego deben coordinarse entre sí. Las partes interesadas deben explorar las posibles funciones de la línea directa, los protocolos de confidencialidad y los modelos de sostenibilidad. Por ejemplo, puede ser posible que actores relevantes de México y Guatemala se asocien con empresas de telecomunicaciones para asegurar llamadas gratuitas.

### Sensibilización

#### 7. Consulte a las personas migrantes y refugiadas, a las entidades prestadoras de servicios y a la Red Regional de Espacios Seguros al desarrollar materiales impresos sobre VSG; solicite su aporte con respecto a las estrategias de difusión.

Desarrolle materiales impresos que contengan contenido relacionado con VSG, incluida información sobre la Red Regional de Espacios Seguros. Cree contenido y estrategias de difusión en consulta con personas migrantes, refugiadas y entidades prestadoras de servicios, teniendo en cuenta los contextos de desplazamiento caracterizados por: a.) diversas identidades y habilidades, b.) normas conservadoras sobre género, VSG, salud sexual y reproductiva, c.) movimiento rápido y en evolución, d.) diversos perfiles de desplazamiento, e.) inseguridad jurídica y social y necesidades de protección, f.) inseguridad física y necesidades de protección. La exploración de contenido y formato puede incluir la recopilación de términos coloquiales para el sexo, abordaje de necesidades de atención médica específicas de acuerdo con el género o la creación de caricaturas o historietas.

Las estrategias de difusión pueden requerir el mapeo de cómo los diversos grupos de personas tienden a viajar o reunirse. Esto se puede hacer a través de la implementación del Protocolo Regional de Intercambio de Información (RISP, por sus siglas en inglés) desarrollado recientemente por la RSSN. Luego diríjase a éstos: identifique a las entidades que ya están proporcionando espacios seguros móviles y pídale ayuda para disseminar materiales relacionados con VSG y RSSN.

Finalmente, los materiales impresos deben elaborarse teniendo en cuenta la seguridad de las personas refugiadas y migrantes: el contenido debe hacerse en términos generales, para evitar la sospecha de que la persona que lo porta ha sufrido VSG o tiene la intención de denunciar un delito. *Consulte el [Apéndice E](#) para obtener orientación sobre el desarrollo de una estrategia para materiales impresos.*

#### **8. Use de manera creativa las áreas comunes y los espacios públicos.**

Las áreas comunes en albergues, oficinas y hospitales, así como los espacios públicos donde las personas migrantes y refugiadas pasan o se congregan, pueden ser buenos lugares para comunicar información sobre la VSG. Desarrolle y muestre carteles específicos de VSG que se centren en diferentes perfiles de personas migrantes y refugiadas donde se sabe que estas personas se reúnen (por ejemplo, mujeres, niñas, niños, hombres y personas LGBTI). También considere la posibilidad de crear murales o carteles enfocados en la VSG cerca de las orillas de la carretera, las vías del tren o los principales puntos de cruce de la frontera. *Vea el [Apéndice D](#) para sugerencias sobre el uso de áreas comunes.*

También: explore los espacios de reunión de las personas migrantes y refugiadas que podrían ser seguros para actividades teatrales sobre VSG, como se explicó anteriormente. *Consulte el [Apéndice F](#) para ver ejemplos de actividades grupales que se pueden adaptar para espacios públicos al aire libre.*

#### **9. Aproveche lo que ya existe: amplíe los mecanismos generales de difusión para incluir la VSG.**

Adapte las iniciativas de comunicaciones existentes para abordar la VSG, como los videos de ACNUR sobre el proceso de solicitud de asilo en México. Las nuevas iniciativas, como la campaña Jaguar de ACNUR y MigrantApp de la OIM, pueden ser vehículos útiles para mejorar los mensajes sobre los derechos y servicios relacionados con la VSG. Acercarse a las entidades locales que participan en espacios móviles seguros, clínicas, y a los esfuerzos de distribución de alimentación y asistencia a lo largo de las líneas de tren como posibles aliados en la distribución de materiales relacionados con la VSG.

#### **10. Desarrolle una campaña coordinada de difusión de VSG en los países de origen, tránsito y destino en la región junto con la Red Regional de Espacios Seguros.**

Muchas personas refugiadas y migrantes planean rutas que pasan por las oficinas de las entidades prestadoras de servicios. Para crear conciencia entre estas personas migrantes y refugiadas "invisibles", considere las formas en que la información difundida en los países de origen y retorno, los países de tránsito y los países de destino puede coordinarse para lograr el máximo alcance, coherencia e impacto. En los países de origen, a pesar de la sensibilidad política que rodea el alcance de la migración y el asilo, aún puede ser útil abordar las preguntas de las personas migrantes y refugiadas potenciales sobre sus derechos y riesgos en el camino por recorrer. En los países de tránsito o de acogida interinos, los materiales de "conozca sus derechos" ayudan a las personas migrantes y refugiadas en su situación actual; estos mensajes deben complementar y agregar detalles a la información recibida anteriormente en sus países de origen. Finalmente, la difusión en los países de destino es fundamental, dado el papel crucial de los miembros de la familia y de la comunidad de la diáspora que esperan a las personas migrantes y refugiadas. Estos familiares sirven como fuentes de información de viajes, financiamiento y organización; acercarse a éstos puede proporcionar información precisa que pueden compartir con sus seres queridos *en el camino*. Incluya mensajes específicos sobre los riesgos, derechos y recursos relacionados con la VSG en esta estrategia general de comunicaciones. Evalúe los métodos apropiados de comunicación; la televisión, la radio y las redes sociales pueden ser lugares más útiles en los países de origen y destino que en las áreas de tránsito.

## Aspectos generales

### **11. Use enfoques a la medida para poblaciones diversas de refugiados y migrantes.**

La diversidad de las poblaciones desplazadas por la fuerza de América del Norte y Central requiere enfoques multifacéticos para la revelación y el apoyo relacionado con VSG. Los factores de riesgo, los factores que inhiben la revelación y las necesidades de apoyo pueden diferir según la edad, el género o la orientación sexual de la persona sobreviviente; también pueden complicarse por la inseguridad física o legal de una persona migrante o refugiada en cualquier punto de su viaje. La capacitación, los materiales, la prestación de servicios y la promoción deben tener en cuenta los múltiples perfiles de las personas sobrevivientes.

### **12. Identifique y use el lenguaje correcto.**

El sexo y la violencia pueden ser difíciles de discutir, incluso en un lenguaje común. Al trabajar con personas refugiadas y migrantes, las entidades prestadoras de servicios pueden encontrar que los términos pueden diferir según la edad, el género, la orientación sexual, el país de origen, el origen social o étnico u otras características. Las entidades prestadoras de servicios deben maximizar la claridad en todas sus comunicaciones sobre VSG, tanto en conversaciones personales como en materiales de apoyo. Consulte a las poblaciones objetivo sobre la jerga, los eufemismos y las expresiones comunes que se usan para describir actos sexuales pertinentes, partes del cuerpo, etc. Cree una lista de términos comunes utilizados por los diferentes grupos para la capacitación del personal y los materiales de apoyo.

### **13. Fortalezca la coordinación de los servicios de VSG en México y Guatemala.**

Existe una gran necesidad de coherencia y coordinación de la gestión de casos de VSG en México y Guatemala para mejorar el acceso de las personas sobrevivientes a la información en el camino y la continuidad de la atención. Las entidades prestadoras de servicios deben explorar formas para establecer un sistema de gestión de casos de varios países con una gestión de datos compartida y segura y mecanismos coordinados de derivación. La Red Regional de Espacios Seguros puede ser un punto de partida para desarrollar una coordinación transfronteriza.

### **14. Desarrolle mecanismos de retroalimentación y quejas para mejorar la prestación de servicios relacionados con VSG.**

Obtener retroalimentación de las personas migrantes y refugiadas sobre su experiencia con la prestación de servicios es clave para mejorar la detección y respuesta a la VSG, y puede ayudar a identificar nuevas estrategias para permitir la revelación de VSG cuando sea apropiado. Facilitar la capacidad de las personas migrantes y refugiadas para expresar quejas relacionadas con el servicio de manera segura y accesible también es crucial para garantizar la responsabilidad ante las comunidades con las que trabajan las entidades prestadoras de servicios. Por lo tanto, las entidades prestadoras de servicios deben reunirse para discutir cómo podría ser un mecanismo de retroalimentación y quejas y cómo se podría implementar y coordinar mejor a lo largo de las vías de migración y servicio. Los posibles enfoques podrían incluir preguntas de verificación o evaluación durante los procedimientos de admisión o el establecimiento de una línea telefónica administrada por el ACNUR.

### **15. Priorice el bienestar del personal.**

Las personas prestadoras de servicios que trabajan en estrecha colaboración con las personas migrantes y refugiadas pueden verse profundamente afectadas por el trabajo que realizan y las personas que cuidan, especialmente en entornos con recursos limitados donde uno puede sentirse incapaz de satisfacer todas las necesidades de asistencia. Las personas prestadoras de servicios pueden llevar una carga emocional significativa, incluidas aquellas con el contacto más directo y constante con las personas sobrevivientes de VSG y otros sobrevivientes de experiencias traumáticas. Las entidades empleadoras, ya sean organizaciones privadas o instituciones estatales, deben priorizar el bienestar de su personal y brindar capacitaciones en autocuidado, revisiones periódicas y medidas de apoyo internas.

## NOTAS FINALES

Un informe de Amnistía Internacional estima que 6 de cada 10 mujeres son violadas en su viaje; ver Amnistía Internacional, *Victimas invisibles: Migrantes en movimiento en México* (Londres: Publicaciones de Amnistía Internacional, 2010), 15, [amnistiainternacional.org/publicaciones/108-victimas-invisibles-migrantes-en-movimiento-en-mexico.html](http://amnistiainternacional.org/publicaciones/108-victimas-invisibles-migrantes-en-movimiento-en-mexico.html). Otro artículo cita estadísticas de albergues para personas migrantes a lo largo de la frontera sur de México, que estima que 8 de cada 10 mujeres son violadas o experimentan alguna otra forma de violencia sexual; ver Alyson L. Dimmitt Gnam, “Oportunidades perdidas de México para proteger a las mujeres transmigrantes irregulares: Aplicación del enfoque de género a la reforma de la Ley de Migración”, *Pacific Rim Law & Policy Journal Association* 2013: 722 (documento disponible en inglés). Se mencionaron números más bajos en un estudio realizado por el Instituto Nacional de Salud Pública de México, donde de 750 personas inmigrantes entrevistadas en un albergue en Tapachula, el 8.3% de las mujeres encuestadas reportaron relaciones sexuales forzadas durante su viaje y el 28.2% informó haber intercambiado relaciones sexuales a cambio de bienes o servicios; ver César Infante, Flor María Rigoni, Jorge Velázquez, Ubaldo Ramos y René Leyva, “Migrantes en tránsito por México: Derechos sexuales y reproductivos”, en René Leyva Flores y Frida Quintino Pérez, eds, *Migración y Salud Sexual y Reproductiva en la Frontera Sur de México* (Cuernavaca: Instituto Nacional de Salud Pública, 2011), 100, tabla 5.5. Por último, otro equipo de investigación estima que el 24% de las mujeres experimentan algún tipo de violencia sexual durante la migración, junto con el 5% de los hombres y el 50% de las personas LGBTI; ver Gabriela Díaz Prieto y Gretchen Kuhner, *Un Viaje Sin Rastros: Mujeres migrantes que transitan por México en situación irregular* (México: H. Cámara de Diputados, LXII Legislatura: Instituto Para Las Mujeres en la Migración A.C.: 4ta. Editores S.A. de C.V., 2014.), 85-86.

<sup>2</sup> Ver, por ejemplo: Andrea Wirtz, Nancy Glass, Kiemanh Pham, Amsale Abera, Leonard S. Rubenstein, Sonal Singh y Alexander Vu, “Desarrollo de una herramienta de detección para identificar a mujeres sobrevivientes de violencia de género en un entorno humanitario: evidencia cualitativa de una investigación entre personas refugiadas en Etiopía”, *Conflict and Health* 7, no. 13 (2013): 1-14 (documento disponible en inglés); Ramin Asgary, Eleanor Emery y Marcia Wong, “Revisión sistemática de las estrategias de prevención y gestión de las consecuencias de la violencia de género en entornos de personas refugiadas”, *International Health* 5, no. 2 (2013): 85-91 (documento disponible en inglés); Zahra Mirghani, Joanina Karugaba, Nicholas Martin-Achard, Chi-Chi Undie y Harriet Birungi, *Participación comunitaria en la prevención y respuesta a la VSG : Compendio de intervenciones en el Este y el Cuerno de África y la región de los Grandes Lagos* (Nairobi, Kenia: Consejo de Población, 2017) (documento disponible en inglés).

<sup>3</sup> Para una discusión sobre la revelación de la agresión sexual, ver: Dr. Catherine Esposito, “Abuso sexual y revelación de menores: ¿Qué nos dice la investigación?”, Gobierno de Nueva Gales del Sur: Servicios para la familia y la comunidad, 2014, [http://www.community.nsw.gov.au/\\_data/assets/pdf\\_file/0020/321644/Literature\\_Review\\_How\\_Children\\_Disclose\\_Sexual\\_Abus\\_e.pdf](http://www.community.nsw.gov.au/_data/assets/pdf_file/0020/321644/Literature_Review_How_Children_Disclose_Sexual_Abus_e.pdf) (documento disponible en inglés) McLean, Marisa K. Crowder y Markus Kemmelmeier (documento disponible en inglés); “Honrar y obedecer: Percepciones y revelaciones de agresiones sexuales entre mujeres con ideología de honor”, *Aggressive Behavior* (2018): 1-20 (documento disponible en inglés).

<sup>4</sup> Para una discusión sobre la revelación del status de VIH, ver: Carla Makhoul Obermeyer, Parijat Bajjal y Elisabetta Pegurri, “Facilitación de la revelación de VIH en diversos entornos: Una revisión”, *American Journal of Public Health* 101, no. 6 (2011): 1011-1023 (documento disponible en inglés).

<sup>5</sup> Para una discusión sobre la revelación de la orientación sexual, ver: Kristin H Griffith y Michelle R Hebl, “El dilema de la revelación para hombres gays y lesbianas: “Salir” en el trabajo”, *Journal of Applied Psychology* 87, no.6 (2002): 1191-1199 (documento disponible en inglés).

<sup>6</sup> Para una discusión sobre los procesos y contextos de revelación, ver: Sharon G. Smith, “El proceso y el significado de la revelación de la agresión sexual”, tesis doctoral, Georgia State University, 2005, [scholarworks.gsu.edu/psych\\_diss/7](http://scholarworks.gsu.edu/psych_diss/7) (documento disponible en inglés); Sarah E. Ullman y Henrietta H. Filipas, “Correlatos de búsqueda de apoyo formal e informal en víctimas de agresión sexual”, *Journal of Interpersonal Violence* 16, no. 10 (2001): 1028-1047 (documento disponible en inglés).

<sup>7</sup> Para obtener más información sobre las mujeres que huyen de VSG, consulte: Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR), *Mujeres en fuga: Relatos de primera mano de refugiadas que huyen de El Salvador, Guatemala, Honduras y México*, 26 de Octubre de 2015, disponible en: <http://www.refworld.org/es/docid/578e1a684.html>.

<sup>8</sup> Para obtener orientación útil sobre cómo comprender el contexto más amplio y las necesidades de protección de las personas desplazadas del Norte de Centroamérica (El Salvador, Guatemala, Honduras), consulte: —ACNUR, *Directrices de elegibilidad para la evaluación de las necesidades de protección internacional de los solicitantes de asilo procedentes de El Salvador*, Marzo 2016, HCR/EG/SLV/16/01, disponible en: <http://www.refworld.org/es/docid/57c8289d4.html> —ACNUR: *Directrices de elegibilidad para la evaluación de las necesidades de protección internacional de los solicitantes de asilo procedentes de Guatemala*, 2018, Enero 2018, HCR/EG/GTM/18/01, disponible en: [www.refworld.org/es/docid/5ab17c024.html](http://www.refworld.org/es/docid/5ab17c024.html).

35

—ACNUR, *Directrices de elegibilidad para la evaluación de las necesidades de protección internacional de los solicitantes de asilo procedentes de Honduras*, 27 Julio 2016, HCR/EG/HND/16/03, disponible en: [www.refworld.org/es/docid/58dd3fa74.html](http://www.refworld.org/es/docid/58dd3fa74.html).

<sup>9</sup> Ver **Apéndice G**; ver también Médicos sin Fronteras, *Brindando terapia antirretroviral para poblaciones móviles: Lecciones aprendidas de un programa antirretroviral ARV en Musina, Sudáfrica, Ciudad del Cabo*, julio de 2012, [http://www.msfaaccess.org/sites/default/files/MSF\\_assets/HIV\\_AIDS/Docs/AIDS\\_report\\_ARTformobilepops\\_ENG\\_2012.pdf](http://www.msfaaccess.org/sites/default/files/MSF_assets/HIV_AIDS/Docs/AIDS_report_ARTformobilepops_ENG_2012.pdf) (documento disponible en inglés); Matthew Price et al., “MHealth: Mecanismo para brindar atención de salud mental más accesible y más efectiva”, *Clinical Psychology & Psychotherapy* 21, no. 5 (2014): 8; y K. Y. (documento disponible en inglés); Leung y W. S. Leung, “Capacitando a los refugiados y migrantes en Sudáfrica a través de ICT4D”, en *2016 IST-Africa Week Conference*, 2016, 1–9 (documento disponible en inglés).

<sup>10</sup> Ver **Apéndice G**; ver también el Servicio de Innovación del ACNUR, “Aumentando la comunicación bidireccional con las personas refugiadas en movimiento en Europa”, 2017, <http://www.unhcr.org/innovation/increasing-two-way-communication-with-refugees-on-the-move-in-europe> (documento disponible en inglés).

<sup>11</sup> En este informe, “persona refugiada” se utiliza para hacer referencia a personas desplazadas por la fuerza que cumplen con la definición establecida en la Convención de 1951 sobre el Estatuto de los Refugiados y su Protocolo de 1967, en el que una persona refugiada es alguien que “debido a fundados temores de ser perseguido por motivos de raza, religión, nacionalidad, pertenencia a un determinado grupo social u opiniones políticas, se encuentre fuera del país de su nacionalidad y no pueda o, a causa de dichos temores, no quiera acogerse a la protección de su país; o que careciendo de nacionalidad y hallándose, a consecuencia de tales acontecimientos fuera del país donde antes tuviera su residencia habitual, no pueda o, a causa de dichos temores no quiera regresar a él”. Además, la Declaración de Cartagena de 1985 incluye a “personas que han huido de su país porque sus vidas, seguridad o libertad han sido amenazadas por la violencia generalizada, la agresión extranjera, los conflictos internos, la violación masiva de los derechos humanos u otras circunstancias que hayan perturbado gravemente el orden público” a la definición de “persona refugiada” en las Américas. Dado que la mayoría de los actores en la región trabajan con personas refugiadas y migrantes y dado que muchos hallazgos y recomendaciones son relevantes para ambos grupos, el informe se refiere a “personas migrantes y refugiadas” para incluir a todos los individuos que se desplazan a través de Centroamérica y México.

<sup>12</sup> ACNUR, “México: Hoja Informativa”, febrero de 2017, <http://reporting.unhcr.org/sites/default/files/Mexico%20Fact%20Sheet%20-%20February%202017.pdf> (documento disponible en inglés)

<sup>13</sup> International Crisis Group (ICG), *Presa fácil: violencia criminal y migración en Centroamérica*, Latin America Report N°57, 28 Julio 2016, [www.refworld.org/es/docid/579b505d4.html](http://www.refworld.org/es/docid/579b505d4.html).

<sup>14</sup> ACNUR, “Enfoque Global: México”, 2016, <http://reporting.unhcr.org/node/2536> (documento disponible en inglés).

<sup>15</sup> Comisión Mexicana de Ayuda a Refugiados, “Estadísticas”, 2013-2017, [www.trozo.mx/cms/uploads/attachment/file/290340/ESTADISTICAS\\_2013\\_A\\_4TO\\_TRIMESTRE\\_2017.pdf](http://www.trozo.mx/cms/uploads/attachment/file/290340/ESTADISTICAS_2013_A_4TO_TRIMESTRE_2017.pdf).

<sup>16</sup> Comisión Interamericana de Derechos Humanos y la Organización de Estados Americanos, *Derechos humanos de los migrantes y otras personas en el contexto de la movilidad humana en México*, OEA/Ser.L/V/II, Doc.48/13, 30 de diciembre de 2013, 90-92, [www.oas.org/es/cidh/migrantes/docs/pdf/informe-migrantes-mexico-2013.pdf](http://www.oas.org/es/cidh/migrantes/docs/pdf/informe-migrantes-mexico-2013.pdf).

<sup>17</sup> Amnistía Internacional, *Víctimas Invisibles*, 22.

<sup>18</sup> Dimmitt Gnam, “Oportunidades perdidas de México para proteger a las mujeres transmigrantes irregulares”, 722.

<sup>19</sup> Prieto y Kuhner, *Un Viaje Sin Rastros*, 85-86.

<sup>20</sup> *Ibid.*, 69.

<sup>21</sup> *Ibid.*, 64–69; Gabriela E. Sánchez, “América Latina”, en *Investigación y datos sobre el tráfico ilícito de migrantes: una revisión global de la base de evidencia emergente*, Nueva York: ONU, 2016. (documento disponible en inglés)

<sup>22</sup> Wendy Vogt, “Atrapado/a en el medio contigo: los trabajos íntimos de movilidad y contrabando a lo largo de la ruta migratoria de México”, *Geopolitics* 21, no. 2 (2016): 378 (documento disponible en inglés).

<sup>23</sup> Alberto Nájjar, “Qué es la “inyección anti-México” que toman las migrantes centroamericanas”, *BBC Mundo*, 19 de octubre de 2015, [www.bbc.com/mundo/noticias/2015/10/151019\\_inyeccion\\_anti\\_mexico\\_migracion\\_centroamerica\\_mexico\\_an](http://www.bbc.com/mundo/noticias/2015/10/151019_inyeccion_anti_mexico_migracion_centroamerica_mexico_an).

<sup>24</sup> César Infante, Rubén Silván, Marta Caballero y Lourdes Campero, “Sexualidad del Migrante: experiencias y derechos sexuales de centroamericanos en tránsito a los Estados Unidos,” *Salud Pública de México* 55, no. 1 (2013): s62-s63.

<sup>25</sup> Médicos sin Fronteras, *Forzados a huir del triángulo norte de Centroamérica: una crisis humanitaria olvidada*, mayo de 2017,

19, [https://www.msf.mx/sites/mexico/files/attachments/msf\\_forzados-a-huir-del-trianguulo-norte-de-centroamerica\\_0.pdf](https://www.msf.mx/sites/mexico/files/attachments/msf_forzados-a-huir-del-trianguulo-norte-de-centroamerica_0.pdf).

<sup>26</sup> ACNUR, “Red Regional de Espacios Seguros: México” (presentación, 2017).

<sup>27</sup> ACNUR, “Red Regional de Espacios Seguros: México” (presentación, 2017); ACNUR, “Red Nacional de Espacios Seguros” (presentación, Sede de ACNUR, Ciudad de Guatemala, 13 de noviembre de 2017).

<sup>28</sup> Para una lista de entrevistas de trabajo de campo llevadas a cabo, ver el [Apéndice I](#).

<sup>29</sup> Para un análisis de las barreras de revelación de la VSG para las poblaciones desplazadas, ver: Andrea Wirtz, Nancy Glass, Kiemanh Pham, Amsale Aberra, Leonard S. Rubenstein, Sonal Singh y Alexander Vu, "Desarrollo de una herramienta de detección para identificar a mujeres sobrevivientes de violencia de género en un entorno humanitario: evidencia cualitativa de una investigación entre personas refugiadas en Etiopía", *Conflict and Health* 7, no. 13 (2013): 1-14 (documento disponible en inglés); Andrea Wirtz, Kiemanh Pham, Nancy Glass, Saskia Loochkartt, Teemar Kidane, Decssy Cuspoca, Leonard Rubenstein, Sonal Singh y Alexander Vu, “Violencia de género en conflictos y desplazamientos: Hallazgos cualitativos de mujeres desplazadas en Colombia”, *Conflict and Health* 8, no. 10 (2014), 8-12 (documento disponible en inglés).

<sup>30</sup> Para obtener más información sobre el fenómeno de las mujeres que hablan sobre la violencia sexual sufrida por otras/os pero que se abstienen de discutir sus propias experiencias, consulte: Gretchen Kuhner, "La violencia contra las mujeres migrantes en tránsito por México", *Revista de Derechos Humanos Defensor*, Junio de 2011, 20, [corteidh.o.cr/tablas/r26820.pdf](http://corteidh.o.cr/tablas/r26820.pdf)

<sup>31</sup> En este informe, el acrónimo "LGBTI" se usa para mantener la terminología de ACNUR. LGBTI y el término "orientación sexual e identidad de género", o SOGI (por sus siglas en inglés), son intercambiables y se refieren a todas las personas con identidades sexuales y de género diversas (por ejemplo, lesbianas, gays, bisexuales, transgénero, intersexuales). Ver: ACNUR, *Protección de las personas con orientación sexual e identidad de género diversas: Informe mundial sobre los esfuerzos del ACNUR para proteger a solicitantes de asilo y refugiados lesbianas, gays, bisexuales, transgénero e intersex*, 2015, 2, <http://www.refworld.org/es/docid/5774c2254.html>.

<sup>32</sup> La prioridad que le dan las mujeres al viaje hacia el norte por encima de la búsqueda de acceso a los servicios de salud para la VSG se discute más a fondo en Prieto y Kuhner, *Un Viaje Sin Rastros*, 88.

<sup>33</sup> Las barreras para la revelación, que incluyen el temor a las consecuencias directas de la revelación y a informar, se analizan en Kuhner, "La violencia contra las mujeres migrantes en tránsito por México", 21.

<sup>34</sup> Para una breve discusión sobre las barreras a las que se enfrentan las personas migrantes para buscar servicios de salud para la VSG y su revelación al personal médico en México, consulte Médicos sin Fronteras, *Forzados a huir del Triángulo del Norte de Centroamérica*, 19.

<sup>35</sup> Para una discusión a profundidad sobre las diversas opciones de "albergue" para las personas refugiadas que huyen de la VSG en campamentos y entornos urbanos, y cuándo algunos de éstos pueden ser más adecuados que otros, consulte el estudio "Espacio seguro" del CDH: Kim Thuy Seelinger y Julie Freccero, *Espacio seguro: Albergando a las personas desplazadas de la violencia sexual y de género. Informe comparativo*, Centro de Derechos Humanos, Universidad de California en Berkeley, en colaboración con el Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados, Ginebra (2013), [https://www.law.berkeley.edu/files/HRC/SS\\_Comparative\\_web.pdf](https://www.law.berkeley.edu/files/HRC/SS_Comparative_web.pdf) (documento disponible en inglés). Hay informes adicionales de estudios de casos específicos de cada país disponibles en: <https://www.law.berkeley.edu/research/human-rights-center/programs/sexual-violence-program/strengtheningprotection> (documentos disponibles en inglés).

<sup>36</sup> Detección se refiere al proceso de las entidades prestadoras de servicios que identifican una instancia de VSG como resultado de leer ciertas señas o señales, o como resultado de cuestionar activamente a una posible persona sobreviviente. La revelación se refiere a la acción de una persona sobreviviente cuando revela una instancia de VSG, que no necesariamente tiene que ocurrir en respuesta a preguntas directas de una persona prestadora de servicios.

<sup>37</sup> La Red Regional de Espacios Seguros ha desarrollado una lista de verificación de auto-auditoría para asistir a las entidades prestadoras de servicios a crear entornos seguros para personas sobrevivientes de VSG. Ver el [Apéndice H](#).

<sup>38</sup> Para obtener orientación útil sobre la construcción de una estrategia organizativa que involucre a todos los miembros del personal para prevenir y responder a la VSG, consulte: ACNUR, *Acción contra la violencia sexual y de género: Una estrategia actualizada*, División de Protección Internacional (ACNUR: Ginebra, 2011) [www.refworld.org/es/docid/4f17e8ef2.html](http://www.refworld.org/es/docid/4f17e8ef2.html).

<sup>39</sup> Para obtener recursos sobre capacitación en VSG, consulte el Paquete de capacitación sobre prevención y respuesta a VSG de ACNUR de 2016 en: [www.unhcr.org/583577ed4.pdf](http://www.unhcr.org/583577ed4.pdf) (documento disponible en inglés); Programa de educación sobre VSG en línea del ACNUR, [unhcr.csod.com/client/unhcr/default.aspx](http://unhcr.csod.com/client/unhcr/default.aspx) (documento disponible en inglés).

37

<sup>40</sup> Para obtener información sobre la estrategia del ACNUR para responder a la violencia sexual contra las niñas y niños en general,

consulte: ACNUR, “Nota informativa sobre Protección de la infancia: Violencia sexual contra niños y niñas”, *Unidad de Protección de la Infancia, División de Protección Internacional* (ACNUR: Ginebra, 2014), <http://www.refworld.org/es/docid/59ee33a04.html>.

<sup>41</sup> Para obtener orientación útil sobre enfoques participativos y basados en la comunidad que pueden aplicarse a iniciativas de revelación y sensibilización, consulte: ACNUR, *Enfoque comunitario en las operaciones de ACNUR*, 2008, <http://www.refworld.org/es/docid/4e5140f72.html>.

<sup>42</sup> Para ver un ejemplo de capacitación para las patrullas y la policía fronteriza sobre comunicación con personas solicitantes de asilo e identificación de necesidades de protección, consulte: ACNUR, “Ética y comunicación en los puntos fronterizos”, en el *Manual de capacitación de protección para personal de fronteras y entradas de ACNUR* (Oficina para Europa del ACNUR: Bruselas, 2011), <http://www.unhcr.org/4d9474fc9.pdf> (documento disponible en inglés).

<sup>43</sup> Para una discusión sobre las oportunidades y los riesgos del uso de teléfonos móviles a lo largo de la frontera entre EE. UU. y México, consulte: Bryce Clayton Newell, Ricardo Gómez y Verónica E. Guajardo, “Búsqueda de información, uso de tecnología y vulnerabilidad entre las personas migrantes en la frontera de Estados Unidos y México”, *Information Society*, 32, no. 3, 2016 (documento disponible en inglés).

<sup>44</sup> La lista de verificación de auto-auditoría de la Red Regional de Espacios Seguros incluye estas y otras estrategias para permitir la revelación y brindar servicios de respuesta oportunos; por favor consulte el [Apéndice H](#).

<sup>45</sup> Con el apoyo de la Unidad Legal Regional de ACNUR (VSG/CP), la Red Regional de Espacios Seguros está desarrollando un Protocolo Regional de Intercambio de Información para asegurar la recopilación y análisis seguros y confidenciales de los datos de VSG y Protección de la Infancia. Para obtener más información sobre el compromiso de ACNUR con respecto a la recopilación, gestión e intercambio de información relacionados con la protección de la infancia y la VSG, consulte: *Nota técnica del ACNUR sobre la participación del ACNUR en la implementación de los mecanismos de protección establecidos por las Resoluciones 1612 y 1960 del Consejo de Seguridad (MRM y MARA)*, enero de 2018, [www.refworld.org/docid/5a6edf734.html](http://www.refworld.org/docid/5a6edf734.html) (documento disponible en inglés).

<sup>46</sup> Para obtener orientación útil sobre cómo trabajar con personas de diversos perfiles afectadas por el desplazamiento, incluida la programación de respuesta a VSG, consulte: ACNUR, *Política sobre edad, género y diversidad*, 2018, <http://www.refworld.org/es/docid/5b48f83c4.html>.

<sup>47</sup> Para ver un ejemplo de un video informativo del ACNUR sobre el asilo en México, consulte: ACNUR, “Solicitar asilo en México”, 4 de abril de 2016, [www.youtube.com/watch?v=RbWmA-6a8M4](http://www.youtube.com/watch?v=RbWmA-6a8M4).

## RECONOCIMIENTO

Este proyecto piloto fue realizado por el Programa de Violencia Sexual en el Centro de Derechos Humanos (CDH) de la Universidad de California en Berkeley, Facultad de Derecho, y por el área temática de VSG y Protección de la Infancia de la Unidad Legal Regional del ACNUR para las Américas. El proyecto fue posible gracias a Joanina Karugaba, Oficial Superior de Protección de la División de Protección Internacional del ACNUR en Ginebra, y Ana Belén Anguita Arjona, Oficial Regional Sénior de Protección (VSG/ Protección de la Infancia), Unidad Legal Regional del ACNUR, Buró de las Américas. Kim Thuy Seelinger, directora del Programa de Violencia Sexual del CDH, participó como miembro del Grupo Asesor del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados sobre Género, Desplazamiento Forzado y Protección.

La investigación documental fue realizada por Nitisha Baronia, Mike Mitchell, Agustina Pérez y Julia Uyttewaal. La investigación de campo fue realizada por Seelinger y Uyttewaal, con la facilitación de las oficinas en el terreno de ACNUR en México y Guatemala, especialmente con el apoyo de Susan Carrera, Silvia Colombo, Luis Fraire, Rosa García y Amanda Solano, así como la hospitalidad de los miembros de La Red Regional de Espacios Seguros. Baronia, Mitchell, Pérez, Seelinger y Uyttewaal del CDH utilizaron el software de codificación Dedoose para analizar los datos del trabajo de campo. Este informe fue escrito por Seelinger y Uyttewaal, con la contribución de Baronia y Mitchell y el apoyo de Sarah E. Hunter.

Centro de Derechos Humanos, Facultad de Derecho de UC Berkeley, 396 Simon Hall, Berkeley, CA 94720  
Teléfono: 510.642.0965 | Correo electrónico: [CDH@berkeley.edu](mailto:CDH@berkeley.edu)

Web: [CDH.berkeley.edu](http://CDH.berkeley.edu) y [Medium.com/humanrightscenter](https://medium.com/humanrightscenter) | [@CDHBerkeley](https://twitter.com/CDHBerkeley)

Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados, Unidad Legal Regional, Oficina de las Américas, San José, Costa Rica. Teléfono: +506022918341 | Correo electrónico: [RLU@unhcr.org](mailto:RLU@unhcr.org)

Web: <http://www.acnur.org>, <http://www.unhcr.org/>

Foto de portada por KT Seelinger en la Casa del Caminante J'tatic Samuel Ruiz, Palenque, México Diseño de

Portada: Nitisha Baronia

## APÉNDICES

Apéndice A | Revelación de VSG: Categorización propuesta

Apéndice B | Revelación de VSG: Ejemplo del módulo de capacitación

Apéndice C | "Facilitando la revelación" de VSG: Ejemplos de lo que se debe y no se debe hacer

Apéndice D | Uso creativo de áreas comunes

Apéndice E | Desarrollo de una estrategia para materiales impresos

Apéndice F | Facilitación de discusiones grupales

Apéndice G | Intervenciones en poblaciones con alta movilidad

Apéndice H | Guía de entrevista y calendario de trabajo de campo (noviembre de 2017)

## APÉNDICE A: Revelación de VSG: Categorización propuesta

	TIPO DE REVELACIÓN	EJEMPLO DE ESCENARIOS	PERSONAS PRESTADORAS DE SERVICIOS USUALMENTE INVOLUCRADAS	ABORDAJES Y CONSIDERACIONES
<b>REVELACIÓN AUTOMOTIVADA</b>	La persona sobreviviente tiene una razón independiente o la intención de revelar la VSG, sin importar el entorno o la acción de la persona prestadora de servicios.	La persona sobreviviente quiere una prueba de embarazo en una clínica de atención médica después de una experiencia de violación. La persona sobreviviente solicita la derivación a una vivienda segura debido a una experiencia o el temor a VSG.	Personal de atención en salud (asistencia médica, psicosocial). Agentes policiales. Personal del albergue.  <i>Nota: Todas las personas prestadoras de servicios deben estar preparadas para la revelación auto iniciada de VSG, por más inusual que sea.</i>	Capacidad para brindar primeros auxilios psicológicos. Sensibilización sobre la VSG de todo el personal, incluidos los abordajes centrados en las personas sobrevivientes y sus derechos. Espacio de entrevista confidencial. Sistemas de derivación, gestión de la información y gestión de casos confidenciales y actualizados. En la medida de lo posible, personal con diversidad de género, etnia, edad, idioma y orientación / identidad sexual.
<b>REVELACIÓN FACILITADA</b>	Se recomienda a la persona sobreviviente que revele la VSG debido a la existencia de un entorno de apoyo o una muestra general de receptividad por parte de la persona prestadora de servicios.	La persona sobreviviente que se siente bienvenida en un albergue para personas migrantes confía en el personal de cocina. La persona sobreviviente involucrada en actividades de terapia grupal general eventualmente se siente cómoda y revela la experiencia individual de VSG.	Personal de atención en salud (asistencia médica, psicosocial). Agentes policiales. Personal del albergue.  <i>Nota: Todas las personas prestadoras de servicios deben procurar generar un entorno seguro y favorable para aquellas personas que deseen hablar sobre experiencias o inquietudes relacionadas con la VSG.</i>	<i>Todos los abordajes de "revelación automotivada", más:</i> Creación de instalaciones seguras y acogedoras. Involucramiento de personas migrantes y refugiadas en actividades rutinarias, tareas, etc. para generar un vínculo y oportunidades predecibles para hablar libremente. Provisión de diversas oportunidades de interacción, incluyendo actividades grupales (capacitaciones sobre conozca sus derechos, sesiones de terapia grupal, etc.) Exhibición de carteles y otros materiales sobre VSG y servicios de asistencia disponibles. Disponibilidad de una persona "agente de VSG", "agente de mujeres", etc.
<b>REVELACIÓN PROMOVIDA</b>	La persona sobreviviente revela en respuesta a preguntas directas de la persona prestadora de servicios sobre experiencias traumáticas pasadas, que pueden incluir investigaciones directas o indirectas sobre VSG.	La persona sobreviviente responde a la pregunta del personal del ACNUR o profesional en derecho sobre los daños que se cometieron en el país de origen, con el fin de determinar su elegibilidad para el asilo. La policía es contactada por un delito de VSG y debe interrogar a la persona sobreviviente, testigos.	Personal de atención en salud (asistencia médica, psicosocial). Agentes policiales. Profesionales en derechos prestadores de asistencia legal. Actores de determinación de la condición de persona refugiada.  <i>Nota: La mayoría de las personas prestadoras de servicios deben abstenerse de hacer preguntas directas sobre VSG a menos que exista una necesidad o beneficio claro para la persona sobreviviente y el personal prestador de servicios esté suficientemente capacitado.</i>	<i>Todos los abordajes de "revelación automotivada", más:</i> Creación de instalaciones seguras y acogedoras. Entrenamiento continuo en entrevistas y desarrollo de habilidades en relación con la VSG y el trabajo con personas sobrevivientes de trauma. Contratación o acceso directo a profesionales expertos en VSG, género, grupos vulnerables, etc. Explicaciones preparadas sobre por qué se harán ciertas preguntas y con qué garantías de confidencialidad. Procedimientos claros de admisión y documentación. Sistemas de gestión de información seguros y confidenciales. Acceso a personal de interpretación capacitado.

*Programa de Violencia Sexual, Centro de Derechos Humanos, Universidad de California, Berkeley. Enero de 2018.*

## Apéndice B | Revelación de VSG: Ejemplo del módulo de capacitación

Como parte de una capacitación completa del personal en VSG, las personas capacitadoras deben abordar específicamente las consideraciones y técnicas de revelación. Especialmente en los centros de recepción y albergues, todas las personas, desde el personal de seguridad hasta el de cocina y administrativo, deberían poder reflejar receptividad a la revelación de VSG y ser capaces de responder con sensibilidad.

El equipo de investigación recomienda diseñar un módulo de capacitación que use juegos de roles, análisis de escenarios en grupos de discusión pequeños o material visual de trabajo que describa escenarios de revelación en forma de caricatura. El propósito de estas actividades es generar una discusión sobre cómo el personal puede crear un entorno facilitador para la revelación de VSG, sin que necesariamente se haga una investigación a través de preguntas directas. Después de la discusión, las personas participantes en la capacitación generan en conjunto una lista de lo que se debe y no se debe hacer para facilitar la revelación, a fin de servir de base para un marco común sobre la creación de un entorno propicio para la revelación dentro de la organización. En el *Apéndice C* de este informe se incluye una lista de ejemplo sobre qué hacer y qué no hacer.

El siguiente escenario servirá como ejemplo de uso y desarrollo en las tres actividades distintas propuestas para la capacitación de todo el personal sobre la facilitación de la revelación de VSG: (1) juego de roles grupal completo, (2) discusión en grupos pequeños y (3) material visual de trabajo individual.

### Escenario de muestra:

Una joven de origen Mam Maya de las tierras altas de Guatemala llega a un albergue en la frontera con México con su hija e hijo. En la puerta, la persona guardia de seguridad la hace pasar y le pide que se registre en un formulario. Una persona voluntaria se acerca a ella para informarle que habrá una sesión grupal de orientación del albergue a las 4 pm (dentro de 5 horas) y le pide que espere en la sala de admisión por ahora para que una persona miembro del personal pueda hablar con ella. En la sala de admisión con su hija e hijo, la mujer ve carteles en la pared con fotos de personas corriendo y con aspecto asustado, pero ella es una persona analfabeta y no puede leer los textos. También le llaman la atención unos folletos con imágenes de menores en la mesa. Después de veinte minutos de espera en la sala de admisión, un hombre miembro del personal entra.

### Opción 1: Juego de rol grupal completo

En esta opción, la persona capacitadora facilita un juego de roles grupal completo basado en el escenario de fondo presentado anteriormente. Las personas participantes representarán la siguiente escena (escena de ingreso con un miembro del personal masculino), de la manera en que creen que se debe generar un entorno propicio y de apoyo que pueda facilitar la revelación de VSG.

#### Instrucciones:

1. La persona facilitadora entrega el escenario escrito a cada participante.
2. Una vez leído, la persona facilitadora explica cómo funcionará el juego de roles. Cuatro personas representarán la escena. Luego, las personas que observan dicen "congelar" cuando quieren pausar la escena y alguien más quiere pasar para reemplazar a una persona participante. La escena continúa durante 10-15 minutos.
3. La persona facilitadora comienza interpretando a la joven, y pide personas voluntarias para interpretar al miembro del personal masculino y a la hija e hijo de la mujer.
4. Represente una escena de admisión, con las personas participantes pasando a intercambiarse según lo deseen.
5. Una vez que se termina la escena, la persona facilitadora dirige la discusión con todo el grupo. Las preguntas planteadas pueden incluir:
  - a. ¿Qué hizo o dijo el miembro del personal que contribuyó a generar un entorno propicio?
  - b. ¿Qué podría haber hecho el miembro del personal de manera diferente para generar un entorno más propicio?
  - c. Con base en el escenario de fondo, ¿qué podrían haber hecho de otra manera otros miembros del personal del albergue? ¿Qué pasos podría tomar la organización misma para crear un entorno más propicio?

## Opción 2: Discusión en grupos pequeños

En esta opción, la persona facilitadora distribuye una hoja de papel con el escenario original y la continuación de la escena de admisión, como se describe a continuación. Las personas participantes leen el escenario más largo y luego se dividen en grupos de 2-3 para responder las preguntas.

### Continuación del escenario:

*El miembro del personal le pregunta a la joven mujer si está cómoda en la habitación. Ella asiente, y él se sienta frente a ella. El miembro del personal se presenta, le explica rápidamente a la mujer las reglas del albergue y le dice que necesita hacerle algunas preguntas para garantizar su propia seguridad y la de otras personas residentes. Ella asiente de nuevo, pero el miembro del personal percibe que ella no le entendió completamente. Él le pregunta en qué idioma se siente más cómoda hablando, enumerando las opciones basadas en los idiomas que hablan otras personas miembros del personal en el albergue. Ella asiente cuando él le ofrece Mam y le dice que ella es de Huehuetenango. El miembro del personal sonríe, se levanta y dice que regresará. Regresa 10 minutos más tarde con una mujer miembro del personal que saluda a la joven y a su hija e hijo en Mam cuando entra a la habitación.*

### Ejemplo de preguntas de discusión:

1. ¿Qué elementos de la historia **contribuyeron** a generar un entorno propicio para la revelación de VSG?
2. ¿Qué elementos de la historia le **restaron valor** a la creación de un entorno propicio para la revelación de VSG?
3. ¿Qué pasos podría tomar el personal involucrado en el escenario a **nivel individual** para generar un entorno más propicio para la revelación de VSG? ¿Qué pasos podría tomar la organización en un **nivel operativo** para generar un entorno más propicio para la revelación de VSG?

### Ejemplos de respuestas:

*Elementos que **contribuyeron** a la generación de un entorno propicio (no exhaustivo):*

- Una persona voluntaria se presenta para dirigir a la mujer a la sala de admisión e informarle de la sesión de bienvenida posterior.
- Existencia de un espacio privado y separado para hablar individualmente.
- El personal (de seguridad, voluntario) se presenta en el albergue para acompañarla e informarle qué puede esperar.
- Material informativo sobre el desplazamiento y diferentes grupos de población (por ejemplo, niñas, niños) presente en la sala de admisión.
- Un miembro del personal masculino le pregunta si está cómoda.
- Miembro del personal masculino se mantiene tranquilo ante las reacciones y sensaciones de la mujer joven cuando ella no entiende.
- Un miembro del personal masculino ofrece llevar a cabo la admisión en otro idioma en el que ella se sienta más cómoda.
- Presencia de personal diverso en el albergue, con personal que habla otros idiomas comunes entre las personas refugiadas y migrantes.
- Personal de diferentes géneros presente en el albergue (masculino, femenino).
- El personal femenino saluda tanto a la mujer como a sus hijos e hijas en su idioma nativo cuando entra a la habitación antes de hacer o decir algo más.

*Elementos que **impiden** la generación de un entorno propicio (no exhaustivo):*

- El personal de seguridad no saludó a la mujer ni a sus hijos e hijas cuando llegaron.
- Las personas residentes que necesitan registrarse en la entrada no tienen en cuenta la posibilidad de analfabetismo.
- La persona voluntaria que se acercó a la mujer y sus hijos e hijas no la saludó ni le preguntó si necesitaba algo de inmediato, como agua, comida, descanso.
- Larga espera en la sala de admisión sin explicación de qué esperar.
- Textos cargados que no resultan útiles en casos de baja alfabetización.
- Un miembro del personal masculino no saludó a los niños y niñas ni les preguntó si necesitaban algo antes de ofrecer una explicación.
- Un miembro del personal masculino explicó las reglas del albergue antes de preguntarle a la mujer cómo estaba, qué necesitaba, etc.
- Un miembro del personal masculino no preguntó si la mujer quería hablar con o sin sus hijos e hijas en la habitación, ya que puede que no se sienta cómoda hablando de la violencia con ellos y ellas presentes.
- Un miembro del personal no solicitó el consentimiento de la mujer para hablar con ella y hacer preguntas en ese momento y no ofreció un momento alternativo para hablar si ella necesitaba descansar primero.
- Un miembro del personal masculino no le informó que iba a buscar a otro miembro del personal para llevarle de vuelta a la sala de admisión.
- Un miembro del personal masculino no le preguntó si prefería hablar con un miembro del personal femenino o masculino.

### Opción 3: Material visual de trabajo individual.

En esta opción, a cada participante se le entrega una hoja de papel con las piezas del escenario completo descrito anteriormente, en forma de caricatura. Después de mirar las imágenes, cada participante escribe lo siguiente en la hoja de trabajo:

1. Escriba una marca de verificación junto a o sobre los elementos de la escena que ayuden a facilitar la revelación de VSG.
2. Anote una "X" sobre los elementos de la escena que puedan desalentar la revelación de VSG.
3. Dibuje en cualquier otro objeto físico o escriba cualquier línea breve de diálogo que pueda ayudar a generar un entorno más propicio para la revelación de VSG.

Una vez completado, la persona facilitadora dirige una discusión con todo el grupo donde las personas participantes comparten sus opiniones sobre la escena y cómo la marcaron. Las posibles preguntas de discusión incluyen:

1. ¿A qué elementos le pusiste una marca de verificación en la escena? ¿Por qué?
2. ¿Qué tachaste? ¿Por qué?
3. ¿Qué añadiste? ¿Por qué?

Las imágenes sugeridas que se podrían dibujar en cada panel se describen a continuación.

#### Panel 1:

La mujer llega a la puerta de un albergue con su hija e hijo. El personal de seguridad está abriendo la puerta y señalándole que entre, apuntando hacia un pequeño stand en la entrada con una hoja de registro. La burbuja del diálogo sobre el personal de seguridad dice: "Por favor, regístrese".

#### Panel 2:

Mujer de pie en el stand de registro con su hija e hijo detrás de ella. Ella sostiene un bolígrafo, se coloca sobre el papel, pero mira ansiosamente por encima de su hombro.

#### Panel 3:

Mujer de pie al otro lado de la puerta de entrada, después de registrarse. Una persona voluntaria está caminando hacia ella. La burbuja de diálogo sobre la persona voluntaria dice: "Por favor, espere en la sala de admisión. Tendremos una sesión de bienvenida más tarde hoy a las 4 pm".

#### Panel 4:

Mujer sentada en la sala de admisión con sus hija e hijo, sola, y mirando el reloj en la pared. También hay carteles en las paredes, uno con la imagen de una persona huyendo asustada, y un montón de texto alrededor. Un folleto en la mesa muestra a un niño y, de manera similar, tiene mucho texto. La hija y el hijo de la mujer están sentados en el rincón del piso, con aspecto ansioso pero también un poco aburrido.

#### Panel 5:

Un miembro del personal masculino está sentado y sonriendo frente a la joven mujer. La puerta de la sala de admisión se deja abierta. Una burbuja de diálogo sobre su cabeza dice: "Hola, mi nombre es Juan, es un gusto conocerte. ¿Estás cómoda aquí sentada?"

## Apéndice C | "Facilitando la revelación" de VSG: Ejemplos de lo que se debe y no se debe hacer

### ¿Qué deben hacer las personas miembros del personal?

- Ofrecer ayuda con las necesidades básicas antes de hacer preguntas sobre las razones de la partida, las experiencias de violencia en tránsito, etc.
- Mostrar empatía y compasión.
- Enfritar y demostrar confiabilidad.
- Practicar la escucha activa, incluyendo hacer contacto visual, prestar atención cuando la persona habla, asegurarse de no distraerse.
- Demostrar que usted cree su historia.
- Ser honesto u honesta, transparente y paciente.
- Desarrollar la autostima reafirmando los sentimientos, deseos y expresiones de la persona.
- Aprender las expresiones coloquiales o eufemísticas de las personas refugiadas y migrantes para referirse a actos sexuales.
- Revisar de forma espontánea cómo se siente la persona; prestar atención a los detalles y demostrar preocupación de pequeñas maneras (por ejemplo, dando nuevos cordones para los zapatos o jugando con los niños y las niñas).
- Jugar juegos con los niños y las niñas y sentarse en el piso con ellos y ellas para estar al mismo nivel físico.

### ¿Qué no deben hacer las personas miembros del personal?

- Nunca preguntar a alguien sobre la violencia en presencia de un compañero o una compañera, familiar o amistad.
- No juzgar ni culpar a un individuo por cualquier cosa que les haya sucedido. Recuerde que sus propias experiencias y antecedentes de vida pueden influir en cómo ve o interpreta las experiencias y el comportamiento de otra persona.
- No criticar a una persona si admite más tarde haber mentido acerca de su relato anteriormente.
- Evitar el lenguaje corporal como cruzar los brazos o expresiones faciales que expresen incredulidad o irritación
- No presionar a alguien para hablar si la persona se siente incómoda o no está preparada para hacerlo. Más bien, asegúrele a la persona que puede hablar con usted después o refiérale a alguien más que pueda ayudar...
- No hablar abiertamente con sus colegas en entornos visibles sobre un caso, ni susurrar a un colega inmediatamente después de que una persona comparte con usted información sensible. Esto puede deteriorar la confianza y generar ansiedad

### ¿Qué deben hacer las organizaciones e instituciones?

- Crear un lugar acogedor: limpio, bien iluminado y cómodo. Para los albergues, puede ayudar replicar aspectos de "hogar" tanto como sea posible, con acceso de las personas residentes a una cocina o jardín, o habitaciones para leer o ver televisión.
- Asegurarse de que haya espacios privados para hablar individualmente.
- Exhibir carteles y otros materiales sobre VSG y servicios de asistencia.
- Capacitar a todo el personal en primeros auxilios psicológicos y detección y respuesta ante VSG.
- Asegurar la mayor diversidad posible de género, etnia, edad, idioma y orientación / identidad sexual en el personal.
- Tener dormitorios para personas LGBTI y mujeres que soliciten esta opción.
- Involucrar a las personas refugiadas y migrantes en actividades de rutina, tareas, etc., para generar un vínculo y brindar más oportunidades para hablar libremente.
- Asegurar que el personal del albergue o de la recepción esté visiblemente accesible para las personas residentes para conversaciones formales e informales.
- Brindar oportunidades de interacción con el personal diverso, incluyendo actividades grupales (capacitaciones sobre conozca sus derechos, terapia grupal, etc.).
- Establecer grupos de apoyo entre las personas refugiadas y las personas migrantes.
- Discutir la VSG en las sesiones de información, enfatizando que nunca está bien y que hay ayuda disponible.
- Asignar una persona por caso (por ejemplo, una persona gestora de casos siempre ve a la misma persona) y asegurar que cada persona gestora de casos no tenga más de 25 casos a la vez.
- Mantener sistemas de gestión de casos y derivaciones entre agencias seguros, confidenciales y actualizados.
- Asegurar el acceso a consejos religiosos y espirituales sin son deseados.
- Proporcionar al personal controles de autocuidado, capacitaciones y apoyo.
- Establecer mecanismos de queja y retroalimentación comunitarios accesibles a todos los grupos de población, incluyendo mujeres, niñas, niños, hombres de diversos orígenes.

### ¿Qué no deben hacer las organizaciones e instituciones?

- No asumir que sus instalaciones se sienten seguras o acogedoras: solicite comentarios de los clientes e ideas sobre cómo crear un ambiente más cómodo.
- No esperar que una capacitación sobre VSG sea suficiente. Proporcione capacitación en sensibilización y desarrollo de habilidades continuamente para mejorar la calidad del apoyo y conocimiento de su equipo.
- No tolerar comentarios discriminatorios o estigmatizantes hacia personas o personal bajo su cargo. Establecer un procedimiento organizacional para enfrentar las ofensas a personas.
- No perpetuar el aislamiento, la discriminación o la estigmatización de grupos marginados y diversos (por ejemplo, personas indígenas, LGBTI) en albergues, centros de recepción, durante las actividades sociales o discusiones; sea inclusivo, sensible y compasivo.
- No permitir al personal o a la organización compartir o utilizar cualquier información que una persona sobreviviente ha compartido sin pedirle permiso a la persona y explicarle el propósito de compartir la información.

## Apéndice D | Uso creativo de áreas comunes

Las áreas comunes, tanto en la propiedad de la entidad prestadora de servicios como en espacios públicos externos, pueden ser lienzos efectivos para sensibilizar sobre la VSG.

La investigación de campo reveló varias formas en que las áreas comunes ya se usaban para comunicar información sobre la migración o el proceso de asilo. Por ejemplo, el equipo investigador observó lo siguiente:

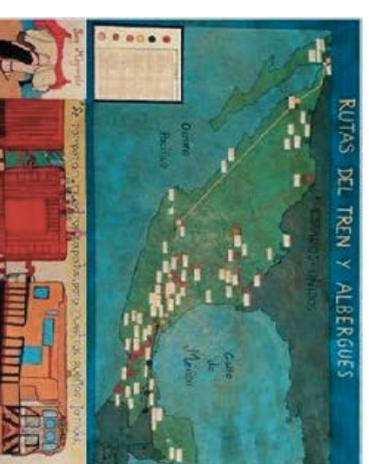


*Afiche de ACNUR*



*Mural en el albergue La 72, Tenosique, MX*

*Todas las fotos fueron tomadas por Kim Thuy Seelinger*



*Casa del Caminante J'atic Samuel Ruiz, Palenque, MX*

Además de crear afiches específicos sobre VSG, el equipo investigador propone expandir el uso de murales en este contexto de desplazamiento para incluir mensajes sobre VSG. Un ejemplo interesante de sensibilización entorno a la VSG proviene de Kenia, donde el Centro para la Educación y Concientización sobre los Derechos (CREAW, por sus siglas en inglés) instaló murales educativos en toda la zona marginal de Kibera, Nairobi. Dispersos por todo el vecindario, estos murales representan diferentes escenarios relacionados con la VSG (diferentes formas de daño, diferentes grupos de víctimas). El panel final de cada mural indicaba dónde las personas sobrevivientes podían obtener servicios de apoyo o buscar asistencia policial, incluidos los números de teléfono. Esta aproximación a la sensibilización era colorida, fácil de entender y altamente visible para todas las personas de la comunidad.



*Murales sobre VSG de CREAW en Kibera, Nairobi, Kenia. Foto tomada por Kim Thuy Seelinger.*

Estos murales podrían adaptarse al contexto de desplazamiento de Centroamérica, si se identifican las ubicaciones apropiadas y artistas con la disposición. Diversos grupos de personas y escenarios podrían abordarse en diferentes murales. El equipo investigador rápidamente creó el borrador de idea básica para comenzar, se puede observar abajo.



## Apéndice E | Desarrollo de una estrategia para materiales impresos

La difusión de materiales impresos es fundamental en términos de sensibilización, especialmente porque puede ser una forma de llegar a las personas refugiadas y migrantes que están en tránsito rápido o que prefieren no pasar por las oficinas de las entidades prestadoras de servicios en su viaje. Este puede ser especialmente el caso de mujeres, niñas y personas con una orientación sexual y una identidad de género diversas que están más expuestas a la VSG.

Las entidades prestadoras de servicios a lo largo de la frontera de Guatemala y México ya utilizan una variedad de materiales impresos para difundir información sobre los derechos legales de las personas refugiadas y migrantes, los servicios disponibles y el camino a seguir. Estos a menudo se presentan en forma de folletos, tiras de papel o incluso mini periódicos. El contenido varía: por ejemplo, pueden contener información general sobre los derechos de asilo, inmigración y atención médica en México o simplemente pueden presentar albergues a lo largo de la ruta. El equipo investigador escuchó algunos ejemplos de material impreso que mencionan específicamente la VSG o la disponibilidad de servicios relevantes.

Como se señaló en las recomendaciones del informe, las entidades prestadoras de servicios deben desarrollar materiales impresos específicos sobre VSG. Para mejorar el alcance y el impacto de estos materiales, deben considerar formas de llegar a una población desplazada caracterizada específicamente por: a.) diversas identidades y habilidades, b.) normas conservadoras sobre género, VSG, salud sexual y reproductiva, c.) rápido movimiento y en constante evolución, d.) diversos perfiles de desplazamiento, e.) inseguridad jurídica y social y necesidades de protección, y f.) inseguridad física y necesidades de protección.

### Desarrollo y distribución de materiales impresos sobre VSG.

Las entidades prestadoras de servicios locales están en la mejor posición para desarrollar estrategias para materiales impresos sobre VSG específicas para el contexto. A continuación, proponemos un marco simple para facilitar una discusión sobre el contenido y el método de difusión a la luz de las poblaciones específicas de personas migrantes y refugiadas atendidas.

#### *Perspectivas de las personas migrantes y refugiadas.*

Al prepararse para pensar en el contenido de los materiales impresos específicos sobre VSG, es importante tener en cuenta las perspectivas de las personas migrantes y refugiadas. Por ejemplo, podrían facilitarse discusiones en grupos focales con personas migrantes y refugiadas (actuales o incluso antiguas) para identificar sus necesidades y preocupaciones más urgentes acerca de la VSG. Parte de tal discusión podría informar el desarrollo y la difusión de materiales impresos. ¿Qué información querrían o habrían querido en los materiales impresos? ¿Qué formatos son los más útiles? ¿Cuáles son las formas más seguras y efectivas de distribuir esta información? Esta discusión debe llevarse a cabo con diversos grupos de población, por ejemplo, mujeres mayores, mujeres más jóvenes, hombres, niños, niñas y personas LGBTI, todos con orígenes diversos. La siguiente tabla propone un marco para la discusión.

Grupo de personas refugiadas / migrantes	Necesidades de información relacionadas con la VSG	Preocupaciones y sugerencias sobre contenido, formato, distribución.
NIÑAS Y NIÑOS (menores de 15 años)		
MUJERES Y HOMBRES JÓVENES (15-29 años)		
MUJERES Y HOMBRES ADULTOS (30-55 años)		
MUJERES Y HOMBRES MAYORES (mayores de 55 años)		
PERSONAS LGBTI (para cada categoría de edad, diríjase a hombres gays, lesbianas, personas transgénero por separado)		
¿OTRO?		

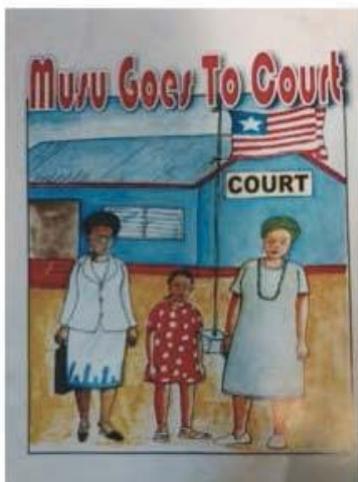
#### *Lluvia de ideas sobre contenido de personas prestadoras de servicios*

Idealmente aprovechando las perspectivas de las personas migrantes y refugiadas, las entidades prestadoras de servicios locales están bien posicionadas para elaborar estrategias sobre el contenido de los materiales relacionados con la VSG. Proponemos facilitar una sesión de lluvia de ideas de personas prestadoras de servicio sobre formas de adaptar el contenido de los materiales impresos relacionados con VSG a las poblaciones objetivo. Como preparación, podría ser útil reunir ejemplos de materiales existentes con anticipación, para que puedan ser revisados y evaluados en grupo.

48

La tabla a continuación proporciona un marco de ejemplo para la discusión posterior de personas prestadoras de servicios:

Población, consideraciones del contexto ( <i>sugerencia</i> )	Posibles enfoques de contenido ( <i>sugerencia</i> )	Materiales existentes ( <i>a evaluar por las personas prestadoras de servicios</i> )	Nuevas ideas para materiales sobre VSG. ( <i>a identificar por las personas prestadoras de servicios</i> )
<b>IDENTIDADES Y HABILIDADES DIVERSAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Identificar y usar los términos locales utilizados por los diferentes grupos de población para el sexo, las partes del cuerpo, la violencia (es decir, de acuerdo con la diversidad en edades, idiomas y referencias culturales)</li> <li>-Usar formas gráficas (dibujos animados, mapas, otras ilustraciones)</li> <li>-Ofrecer información fácil de memorizar</li> </ul>	<p>¿Cómo nuestros materiales impresos actuales toman en cuenta las diversas identidades y habilidades, incluidas las diferencias de lenguaje y alfabetización?</p>	<p>¿Qué contenido relacionado con VSG sería apropiado dadas las diversas identidades y habilidades de las personas migrantes y refugiadas? Tomar en cuenta la edad, la identidad de género, la orientación sexual, el origen social y étnico, los idiomas, los niveles de educación, la composición familiar, las habilidades y discapacidades, etc.</p>
<b>NORMAS CONSERVADORAS SOBRE: GÉNERO, VSG, SALUD SEXUAL Y REPRODUCTIVA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Identificar y usar términos locales utilizados por diferentes grupos de población para el sexo, las partes del cuerpo y la violencia.</li> <li>-Enmarcar la VSG en términos de salud y bienestar.</li> <li>-Tomar en cuenta que la VSG puede tomar muchas formas y nunca es correcta; le ocurre a hombres, mujeres, menores; puede dañar nuestros cuerpos y corazones.</li> <li>-Tomar en cuenta que sin importar lo que le suceda a una persona, tiene derecho a recibir ayuda</li> <li>-Incluir servicios específicos para personas LGBTI junto con otras listas de prestación de servicios; usar lenguaje seguro aconsejado por personas defensoras de poblaciones LGBTI.</li> </ul>	<p>¿Cómo nuestros materiales impresos actuales toman en cuenta las normas sociales de las personas refugiadas y migrantes?</p>	<p>¿Qué contenido relacionado con la VSG sería apropiado teniendo en cuenta las normas de las personas migrantes y refugiadas sobre género, VSG, salud sexual y reproductiva?</p>
<b>MOVIMIENTO RÁPIDO Y CAMBIANTE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-En general, introducir la VSG, señalando que puede tomar muchas formas y que nunca está bien</li> <li>-Resumir los derechos legales (protección, salud, inmigración, asilo)</li> <li>-Indicar una línea telefónica nacional directa.</li> <li>-Indicar servicios disponibles en amplias áreas geográficas.</li> <li>-Introducir posibles técnicas de autocuidado.</li> </ul>	<p>¿Cómo nuestros materiales impresos actuales toman en cuenta el movimiento rápido y cambiante?</p>	<p>¿Qué contenido relacionado con la VSG sería apropiado dados los rápidos y cambiantes patrones de movimiento de las personas migrantes y refugiadas a través de la región?</p>
<b>PERFILES DE DESPLAZAMIENTO DIVERSOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Consultar a expertos legales para identificar las diferencias clave en los derechos legales de acuerdo con los perfiles de desplazamiento.</li> <li>-Tomar en cuenta los derechos y recursos tanto en el país como tras la frontera.</li> </ul>	<p>¿Cómo nuestros materiales impresos actuales toman en cuenta diversos perfiles de desplazamiento?</p>	<p>¿Qué contenido relacionado con VSG sería apropiado dados los diversos perfiles de desplazamiento de las personas migrantes y refugiadas? Considerar a las personas refugiadas, solicitantes de asilo, desplazadas internas, en tránsito, repatriadas, migrantes, etc.</p>
<b>INSEGURIDAD LEGAL Y SOCIAL Y NECESIDADES DE PROTECCION</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Abordar los derechos legales (protección, salud, inmigración, asilo).</li> <li>-Enmarcar los servicios relacionados con la VSG como servicios de salud disponibles para personas nacionales y no nacionales por igual.</li> </ul>	<p>¿Cómo nuestros materiales impresos actuales toman en cuenta la inseguridad legal y social, las necesidades de protección?</p>	<p>¿Qué contenido relacionado con la VSG sería apropiado dada la inseguridad legal y social y las necesidades de protección de las personas refugiadas y migrantes?</p>
<b>INSEGURIDAD FÍSICA Y NECESIDADES DE PROTECCIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Indicar que los servicios son privados y confidenciales (si se puede decir).</li> <li>-Minimizar la posible impresión de que la persona a quien va dirigido el material es una víctima o que es alguien que planea denunciar un delito.</li> <li>-Ofrecer información fácil de memorizar.</li> <li>-Indicar una línea telefónica nacional directa.</li> <li>-Utilizar logotipos "seguros" fácilmente identificables (por ejemplo, ACNUR, Cruz Roja)</li> </ul>	<p>¿Cómo nuestros materiales impresos actuales toman en cuenta la inseguridad física y las necesidades de protección?</p>	<p>¿Qué contenido relacionado con VSG sería apropiado dada la inseguridad física de las personas migrantes y refugiadas, incluido el riesgo de violencia y las necesidades de protección? ¿Cómo cambia esto durante cada fase de desplazamiento?</p>



Las formas gráficas pueden ser maneras efectivas de alcanzar poblaciones con niveles de alfabetización mixta.

Este sencillo libro de caricaturas llamado "Musu va a los tribunales" fue desarrollado en Liberia por el Ministerio de Justicia y sus aliados para ayudar a explicar el proceso legal a personas menores sobrevivientes de violencia sexual que pueden tener que declarar ante un tribunal en Monrovia. El folleto también se consideró útil para personas adultas que tenían poca educación formal.

*Crédito de la foto: Kim Thuy Seelinger*

#### *Lluvia de ideas sobre difusión de personas prestadoras de servicios*

Además del formato y el contenido de los materiales impresos, las personas prestadoras de servicios también podrían analizar de nuevo si los métodos actuales de difusión pueden mejorarse en general y para los materiales relacionados sobre VSG en particular. Algunas preguntas a considerar en esa reflexión incluyen:

- ¿Cuál es la información impresa (forma y contenido) que tenemos actualmente?
- ¿Quién es el público objetivo y cómo viajan?
- ¿Estamos llegando a esos grupos de manera efectiva? ¿Dónde pueden ser alcanzados de manera segura y confiable? ¿Cuáles aliados potenciales están trabajando en esas ubicaciones, espacios (por ejemplo, organizaciones con clínicas móviles)?
- ¿Cómo se puede distribuir el material impreso sobre VSG a nuestras diferentes audiencias objetivo?
- ¿Qué métodos / sitios de distribución adicionales deben considerarse para los materiales relacionados con la VSG, dados estos públicos objetivo? ¿Cómo podemos garantizar el acceso a los materiales para personas con discapacidades visuales y auditivas?
- ¿Quiénes son los aliados naturales para la distribución en la sociedad civil y las instituciones estatales?
- ¿Cómo podemos monitorear y evaluar el impacto de nuestros sistemas de difusión?

## Apéndice F | Facilitación de discusiones grupales

Facilitar discusiones grupales, por ejemplo, entre las personas residentes del albergue o las que se encuentran en los centros de recepción, puede ser una forma efectiva de propiciar la revelación de VSG y sensibilizar sobre esta forma de daño y los posibles recursos de asistencia. Tres métodos prometedores de participación grupal son el enfoque de "Historia abierta", el enfoque de "Tarjetas de la persona facilitadora para la discusión comunitaria" y el enfoque de "Representación teatral para la divulgación".

### Historia abierta<sup>1</sup>

Las historias abiertas proporcionan una manera de explorar las creencias de las personas y presentar temas potencialmente sensibles para el debate, incluso entre personas con escasa educación formal. En una historia abierta, las personas facilitadoras omiten el principio, la mitad o el final de la narrativa. Las personas participantes discuten la parte faltante de la historia. Pueden ser motivadas por preguntas específicas. Esta actividad es mejor facilitada por dos personas: una persona "narradora" principal y una "guía" que puede meterse para hacer preguntas y ayudar a las personas participantes a llenar los vacíos. Aunque a menudo se utiliza como un método de investigación, esta técnica puede adaptarse fácilmente a la discusión rápida sobre temas difíciles de una forma libre de presión y colaborativa. Las historias y las preguntas también pueden crear oportunidades para que las personas facilitadoras llenen los vacíos con información importante, aumentando la atención de la audiencia.

*Posible adaptación para la Red Regional de Espacios Seguros.*

A continuación, se presenta una posible historia que pueden usar las entidades prestadoras de albergue que trabajan con personas refugiadas y migrantes a lo largo del corredor Guatemala-México. Dados los tabúes culturales en torno a la VSG, puede tener sentido realizar este ejercicio con un grupo de mujeres en lugar de una audiencia mixta. (Se podrían idear escenarios separados dependiendo de si el grupo meta son mujeres, niñas, hombres, niños, personas con OSIG diversa u otros posibles grupos de personas sobrevivientes).

#### ROSA

Rosa es de una ciudad en las afueras de Tegucigalpa, Honduras. Vivía con su esposo Raúl y su hija e hijo, Marta y Darwin, de 9 y 6 años. Raúl trabajaba en construcción y Rosa trabajaba como ama de casa cuidando a su hijo e hija. Aunque Rosa completó 2 años de escuela secundaria, Raúl no la dejó trabajar porque estaba celoso y afirmó que era su deber proveer a la familia. A veces Raúl llegaba a casa borracho e insultaba y golpeaba a Rosa.

Una noche, Raúl llegó a casa borracho y se enojó mucho con Rosa por hablar con su vecino. La golpeó gravemente y salió de casa. De inmediato, Rosa tomó lo que pudo guardar en una mochila y llevó a sus menores a la estación de autobuses donde se dirigían al norte hacia la frontera con Guatemala. La hermana de Rosa, Yesenia, vive en los EE.UU. y siempre le había dicho a Rosa que se uniera a ella. Rosa sabía que Yesenia la ayudaría y planeaba contactarla una vez que llegara a la Ciudad de México. Desde Guatemala, Rosa tomó otro autobús hasta la frontera. Ella y su hija e hijo cruzaron un pequeño arroyo a unos 500 metros del punto de control de inmigración y se escabulleron hacia México. Sin saber qué hacer, comenzaron a caminar hacia el norte, donde Rosita había oído hablar de las organizaciones que ayudan a las personas migrantes y refugiadas.

Después de caminar un par de kilómetros a lo largo de la carretera, un grupo de tres hombres con machetes se acercaron a Rosita y su hija e hijo. Dijeron que eran vigilantes y que trabajan con la inmigración mexicana. Un hombre le dijo que los entregaría a menos que ella le pagara algo. Cuando Rosa dijo que no tenía dinero, el hombre amenazó con llamar a inmigración a menos que ella tuviera sexo con él. Preocupada por ser enviada de regreso para enfrentar a Raúl, no vio otra opción. Después de tener relaciones sexuales con el hombre, Rosa continuó caminando hacia el norte por otro día hasta que se encontró con otro grupo de personas migrantes y refugiadas que se dirigían a un albergue. Llegó al albergue por la tarde.

<sup>1</sup> Adaptado de Mary Ellsberg y Lori Heise, *Investigando la violencia contra las mujeres: una guía práctica para personas investigadores y activistas* (Washington, DC: Organización Mundial de la Salud, PATH, 2005), 144. (documento disponible en inglés)

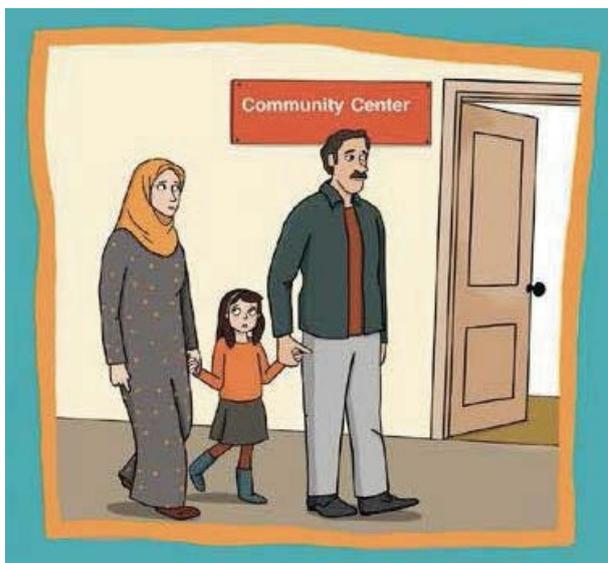
### Preguntas sobre Rosa:

1. ¿Cómo cree que se sintió Rosa justo después de su experiencia con los hombres con machetes?
2. Cuando Rosa llegó al albergue, ¿qué tipo de ayuda cree usted que ella quería?
3. ¿Usted cree que Rosa le contaría al personal sobre lo que le pasó el día anterior, con los hombres con machetes? ¿Por qué o por qué no?
  - a. Si usted cree que ella podría no decir nada, ¿por qué cree que ella mantendría silencio?
  - b. Si usted cree que ella podría decir algo, ¿qué diría ella? ¿Qué le ayudaría a hablar libremente?
4. ¿Qué tipo de información querría Rosa de parte del personal del albergue? ¿A qué tipo de persona le querría hablar ella?
5. ¿Cuáles son los derechos de Rosa en México?
  - a. ¿Puede recibir atención médica?
  - b. ¿Puede reportarle el ataque a la policía mexicana?
  - c. ¿Alguna de sus experiencias violentas en México (hombres con los machetes) o en Honduras (de parte de Raúl) la puede calificar para aplicar por estatus de inmigración en México ahora?
6. ¿Qué otra cosa cree usted que las personas como Rosa quieren saber sobre recibir ayuda mientras están en movimiento?

### Tarjetas de la persona facilitadora para la discusión comunitaria

La discusión comunitaria y las actividades de sensibilización pueden hacerse más dinámicas e interesantes con representaciones visuales de los mensajes clave. Al unirlos con una lista corta de dos o tres preguntas para estimular la reflexión en torno a una problemática, las personas facilitadoras pueden dirigir la discusión comunitaria de manera animada mientras se comunican los mensajes clave acerca de violencia, asistencia comunitaria y servicios disponibles.

Abajo hay un ejemplo de una tarjeta facilitadora de la campaña de sensibilización Amani en Jordania.



#### Respuesta a la violencia

Si usted experimenta violencia ahora o la ha experimentado en cualquier otro momento anterior. Usted también tiene el derecho a recibir atención y apoyo de aquellas personas a su alrededor. Si alguien que usted conoce está experimentando violencia ahora, o en el pasado, sirva de apoyo y ayúdele a acceder a servicios relevantes.

#### Preguntas clave

1. ¿Cuáles son las consecuencias de la violencia en mujeres, niñas, niños y hombres? ¿La familia? ¿La comunidad?
2. ¿Deberían las mujeres, niñas, hombres y niños (enfóquese en cada grupo) que han experimentado violencia en sus familias aceptar ser sujeto de violencia? ¿Qué hay de alguien que ha sido sujeto de violencia en la calle o de parte de una persona extraña?
3. ¿Usted o la gente a su alrededor reaccionaría ante mujeres, niñas, niños y hombres (enfóquese en cada grupo) experimentando violencia?

#### Comentarios de cierre

¡Muchas gracias por su tiempo! Espero que haya encontrado nuestro diálogo útil/interesante. Por favor venga y acompañenos en otras actividades (presente algunos detalles y recuerde repartir los folletos o tarjetas de contacto, y otras herramientas relevantes).

#### Posible adaptación para la Red Regional de Espacios Seguros

Con una imagen relevante, una tarjeta facilitadora puede incluir preguntas de discusión tales como:

- ¿Qué tipos de violencia afecta a las personas refugiadas y migrantes en Centroamérica – tanto en sus países de origen como mientras están en tránsito? ¿Algunas formas de daño son más difíciles de hablar para la gente que otras? ¿Por qué?
- ¿Qué le diría a alguien que está viajando con usted y que le cuenta que ha sufrido de violencia sexual? ¿Qué tipo de ayuda y de información cree que pueda necesitar? ¿Adónde podría ir por ayuda?

<sup>2</sup> Adaptado de la Campaña Amani del Grupo de Protección Infantil y Subgrupo de Trabajo VSG Jordania, <https://reliefweb.int/sites/reliefweb.int/files/resources/AmanImplementationGuideEnglish%28online%29.pdf> (documento disponible en inglés)

## Representación teatral para la divulgación

Las actividades basadas en la representación teatral pueden ser una forma efectiva de involucrar a una audiencia en una discusión y difundir información sobre un tema específico. Pueden llevarse a cabo como una actividad grupal en un albergue o incluso como un evento abierto en un espacio público. Simplemente requieren de un espacio donde las personas puedan reunirse, que no sea demasiado ruidoso. Este método es particularmente útil cuando se trabaja con menores o personas que tienen una educación limitada.

El enfoque básico es simple: los actores y actrices (a menudo personas miembros del personal o voluntarias reclutadas y preparadas con anterioridad) representan una historia corta que ilustra un problema dirigido a la sensibilización. Por ejemplo, pueden representar un escenario relacionado con la violencia doméstica o el matrimonio precoz, procurando evitar los detalles gráficos, los arrebatos abruptos o lenguaje o las situaciones potencialmente desencadenantes. Una persona facilitadora puede "congelar" la historia en ciertos puntos para plantear preguntas a la audiencia, por ejemplo, "¿Qué siente la persona protagonista?" o "¿Qué debe hacer él/ella a continuación?" o "¿Quién puede ayudar?" Alternativamente, los actores o actrices pueden presentar la historia completa y luego hacer preguntas a la audiencia al final. Finalmente, los actores y actrices y las personas facilitadoras terminan la discusión entregando el mensaje deseado e informando a la audiencia sobre dónde encontrar más información o asistencia. Incluso pueden distribuir material informativo después, si corresponde.

### **Hospital de Redención, Monrovia, Liberia**

Nuestra investigación en Liberia hace varios años destacó un maravilloso ejemplo del uso de la "representación dramática para la difusión" en el Hospital de la Redención en Monrovia. Había una clínica de violencia de género en el hospital, pero no tenía ninguna señal para evitar la exposición y la estigmatización de las personas pacientes. Por lo tanto, para sensibilizar a la comunidad sobre la VSG y la disponibilidad de servicios de asistencia, el equipo de la clínica presentó representaciones teatrales en la sala de espera principal del hospital. Una vez a la semana, los actores y actrices se reunían en medio de la sala de espera y representaban mini historias que aludían a temas como la violencia doméstica. Se preocuparon por evitar los detalles gráficos, especialmente porque había menores presentes. Las personas que ya estaban sentadas allí, esperando citas o visitando a familiares, se reunían alrededor. Observaban la representación teatral y luego expresaban sus pensamientos cuando se les preguntaba. El personal de la clínica cerraba anunciando información relevante, bajo la línea de: "Si alguien que conoce tiene estos desafíos, es posible que necesite atención médica o asesoramiento. Hágales saber que pueden venir a este hospital y decirle a la persona de la entrada que necesitan ver al equipo de género. No necesitan una cita y la reunión es privada."

Los desafíos de la actividad incluyen a.) la necesidad de "editar" escenarios de VSG para una audiencia pública mientras se sigue transmitiendo el mensaje, b.) ausencia de derivación a, o servicios para, hombres o personas sobrevivientes LGBTI, y c.) posibles problemas de sostenibilidad debido al tiempo limitado del personal. Sin embargo, en general, el equipo del Hospital de la Redención consideró que este acercamiento era una forma útil de sensibilizar en torno a la VSG y lo que el hospital podía ofrecer en términos de servicios.

### *Posible adaptación para la Red de Espacios Seguros.*

- Realice una representación teatral como una actividad grupal en un albergue o centro de recepción. La presentación podría ilustrar un escenario que involucra a una mujer hondureña que se prepara para viajar al norte y las cosas que le preocupan, o su encuentro con un oficial de la frontera o compañero de viaje que le propone sexo a cambio de asistencia.
  - Las preguntas podrían sondear: "¿Qué tipo de información o apoyo necesita ella?" "¿Dónde puede ir por ayuda?" "¿Qué cree que pasaría si ella fuera a la policía? ¿Se le permite denunciar esto incluso si es extranjera?"
  - El personal del albergue o recepción puede cerrar respondiendo a los comentarios de la audiencia, así como presentando información sobre la VSG, los servicios disponibles en el futuro y los derechos legales. También pueden distribuir materiales impresos para que las personas participantes se los lleven. El personal debe asegurarse de considerar la accesibilidad de los servicios anunciados para mujeres, niñas, niños, hombres, personas LGBTI, personas indígenas y personas con discapacidades.
- En algunos casos, una difusión similar basada en la representación teatral podría ser posible en espacios públicos donde las personas refugiadas y migrantes se reúnen, como parques o estaciones de tren y autobús. Sin embargo, se debe tener cuidado de evitar exponer a las personas refugiadas y migrantes a la atención no deseada de la comunidad circundante.

## Apéndice G | Intervenciones en poblaciones con alta movilidad

La prestación de servicios para poblaciones en alta movilidad es un desafío en cualquier contexto, al igual que la difusión de información crucial sobre derechos y servicios. Si bien el contexto de desplazamiento de Centroamérica y América del Norte es ciertamente único, las entidades prestadoras de servicios pueden encontrar ejemplos de intervenciones en otros contextos útiles para usar como referencia y posiblemente adaptarse. Las tablas a continuación ilustran ejemplos de dos tipos de intervenciones utilizadas con poblaciones en alta movilidad en otros contextos: (1) iniciativas de provisión de servicios y (2) campañas de comunicación.

### Iniciativas de prestación de servicios

#### Lecciones de la atención médica: la atención del VIH en Sudáfrica

En Sudáfrica, Médicos Sin Fronteras (MSF) ha desarrollado un modelo de atención de siete pasos para pacientes que migran a través de la frontera entre Sudáfrica y Zimbabue para garantizar la continuidad de la atención para el VIH. Para ayudar a guiar a las personas migrantes, el modelo incluía proporcionarles a las personas migrantes un pasaporte de mano que documentara los tratamientos actuales y los resultados de laboratorio, ofrecer derivaciones a las personas pacientes que pueden optar por buscar más atención a lo largo de su viaje y proporcionar un "mapa de ruta del VIH" que detalla dónde las personas migrantes pueden acceder al tratamiento en su destino. Al final de la prestación del servicio, las personas profesionales en salud preguntaban acerca de los planes de viaje de las personas migrantes en sesiones de consejería sobre adherencia y proporcionaban a las personas pacientes un suministro de medicamentos para tres meses si planeaban viajar durante más de dos semanas. Las clínicas también emplearon un cuestionario para personas pacientes nuevas y recurrentes que preguntaban sobre la continuidad del tratamiento, utilizando una clasificación de "transferencia" para evitar el recuento doble de pacientes que ya habían visto<sup>1</sup>

Además, MSF ha adoptado varias otras técnicas de difusión, que incluyen ofrecer servicios de salud en clínicas que están cerca de las oficinas de solicitud de asilo, organizar clínicas móviles de atención primaria de salud en áreas rurales y recopilar información sobre los planes de viaje de las personas pacientes y los mecanismos de respuesta para ayudar a crear un régimen de tratamiento adecuado y proporcionar derivaciones pertinentes<sup>2</sup>. MSF también ha observado que la participación de actores del sector privado, como las empresas que pueden emplear a personas migrantes irregulares, es importante para mejorar el acceso a los servicios de salud<sup>3</sup>

#### Lecciones de la atención médica: Soluciones de salud móvil (*mHealth*)

Los profesionales de la salud en África han utilizado herramientas móviles de salud (*mHealth*) para promover intervenciones de salud como las pruebas de VIH y el apoyo al embarazo para las poblaciones migrantes<sup>4</sup>. Las soluciones de salud móvil también pueden aplicarse en el contexto de la salud mental para brindar apoyo psicológico a las poblaciones en riesgo<sup>5</sup>. Por ejemplo, los teléfonos móviles se han utilizado para prestar servicios a las poblaciones móviles en el sur de África, donde el Departamento de Salud creó el servicio salud móvil MamáConecta (*MomConnect*) para educar y brindar servicios a las personas migrantes embarazadas. Un programa similar de Sudáfrica, Ayuda@Mano (*Help@Hand*), tiene como objetivo informar a las personas refugiadas sobre el acceso a servicios legales y de asesoramiento a lo largo de la ruta migratoria<sup>6</sup>. Un estudio sobre el uso de teléfonos móviles en la migración transahariana señala que los teléfonos móviles a menudo sirven como herramientas cruciales para que las personas migrantes y refugiadas africanas obtengan información de sus "ayudantes" migratorios o accedan a financiamiento de emergencia en la ruta. Sin embargo, el estudio también señala que las autoridades pueden utilizar los datos de los teléfonos móviles para detectar migrantes<sup>7</sup>.

<sup>1</sup> Médecins San Frontières, *Proporcionando terapia antirretroviral para poblaciones móviles: Lecciones aprendidas de un programa ARV transfronterizo en Musina, Sudáfrica, Ciudad del Cabo*, julio de 2012, [http://www.msfaaccess.org/sites/default/files/MSF\\_assets/HIV\\_AIDS/Docs/AIDS\\_report\\_ARTformobilepops\\_ENG\\_2012.pdf](http://www.msfaaccess.org/sites/default/files/MSF_assets/HIV_AIDS/Docs/AIDS_report_ARTformobilepops_ENG_2012.pdf), (documento disponible en inglés).

<sup>2</sup> Ibid.

<sup>3</sup> Aurélie Ponthieu y Andrea Incerti, "Continuidad de la atención a las poblaciones migrantes en el sur de África", *Refugee Survey Quarterly* 35 (2016): 113, (documento disponible en inglés).

<sup>4</sup> Catrin Evans, K. Turner, LS Suggs, A. Occa, A. Juma y H. Blake, "Desarrollando una intervención de mHealth para promover el uso de la prueba del VIH entre las comunidades africanas en las afecciones: un estudio cualitativo", *BMC Public Health* 16, no.1 (2016): 1–16, (documento disponible en inglés).

<sup>5</sup> Matthew Price, Erica K. Yuen, Elizabeth M. Goetter, James D. Herbert, Evan M. Forman, Ron Acierno y Kenneth J. Ruggiero, "mHealth: un mecanismo para brindar atención de salud mental más accesible y más efectiva" *Clinical Psychology & Psychotherapy* 21, no.5 (2014): 8, (documento disponible en inglés).

<sup>6</sup> Ka Yan Leung y Wai Sze Leung, "Empoderando a las personas refugiadas y migrantes en Sudáfrica a través de ICT4D", publicado en IST-Africa 2016 Conference Proceedings 1–9, <https://doi.org/10.1109/ISTAFRICA.2016.7530696>, (documento disponible en inglés).

<sup>7</sup> Max Leonard Schaub, "Líneas a través del desierto: uso de teléfonos móviles y movilidad en el contexto de la migración transahariana", *Information Technology for Development* 18, no.2 (2012): 126–44, (documento disponible en inglés).

## Campañas de comunicación

### Servicios destacados de comunicación y traducción para personas refugiadas y migrantes<sup>8</sup>



#### Textfugees<sup>9</sup>

Una aplicación de prestación de servicios por medio de mensajes de texto para entidades prestadoras de servicios para personas refugiadas que se asemeja al modelo de salud móvil mHealth.



#### RefuComm<sup>10</sup>

Organización griega que crea comunicación de audio y visual para las personas refugiadas y capacita a personas “mediadoras culturales” para informar a las personas refugiadas sobre el proceso de inmigración y reubicación.



#### Tableros de Comunicación de personas refugiadas<sup>11</sup>

Uno de los muchos servicios de traducción para personas refugiadas, este grupo utiliza iconos simples en un diseño similar a un tablero de juego para permitir a las personas refugiadas comunicarse con las personas prestadoras de servicios.



#### ETCall<sup>12</sup>

Una aplicación móvil que conecta a las personas refugiadas con personas traductoras voluntarias.

### Estudio de caso: campaña de comunicación del ACNUR de personas refugiadas en Macedonia<sup>13</sup>

En 2015, el Laboratorio de Emergencias del ACNUR entrevistó a personas refugiadas sobre sus experiencias en la frontera entre Grecia y Macedonia para determinar las necesidades de las personas refugiadas y migrantes de Medio Oriente. El Laboratorio de Emergencias se asoció con Traductores Sin Fronteras para traducir las respuestas a las preguntas más frecuentes que luego se registraron y transmitieron a través de los altavoces existentes en los antiguos puntos de entrada de Grecia hacia Macedonia. Si bien el sistema de altavoces existente requería que el personal ingresara manualmente en el sistema para volver a grabar los mensajes nuevos, pronto fue reemplazado por un sistema "inteligente" que se podía controlar de forma remota a través de una tableta. Con la ayuda de Google, Mercy Corps y otros, el equipo creó Tarjetas de Traducción (Translation Cards en inglés), una aplicación de código abierto que organiza preguntas frecuentes en plataformas electrónicas a las que el personal puede acceder en sus teléfonos o tabletas para responder preguntas en los idiomas nativos de las personas refugiadas. Además, ACNUR se asoció con una empresa privada para construir una programación informativa de video centralizada para personas refugiadas a lo largo de 11 pantallas de televisión en los puntos de entrada y salida de la frontera. La programación incluía caricaturas para niñas y niños e información de procedimientos para sus progenitores. ACNUR también trabajó con Telecoms Sans Frontieres para configurar la conectividad a Internet en la frontera sur de Macedonia y en un sitio en Serbia, permitiendo a las personas refugiadas conectarse con sus familias y acceder a documentos electrónicos.

<sup>8</sup> Berkeley Refugee Resources (BRR), “Refugiados: traducción, interpretación y servicios lingüísticos”, 12 de noviembre de 2016, <http://bev.berkeley.edu/refugees/translationservices.html>, (en inglés).

<sup>9</sup> El sitio web del proyecto Textfugees ya no está disponible; Para obtener más información sobre la iniciativa, consulte: Willa Frej, “Los mensajes de texto pueden resolver un problema importante en la crisis de los refugiados”, *Huffington Post*, 14 de marzo de 2016, [https://www.huffingtonpost.com/entry/refugee-crisis-techtechfugees\\_us\\_56dda2ffe4b0000de4052b8e](https://www.huffingtonpost.com/entry/refugee-crisis-techtechfugees_us_56dda2ffe4b0000de4052b8e), (en inglés).

<sup>10</sup> “RefuComm: About Us”, 2018, <http://www.refucomm.com/about>, (en inglés)

<sup>11</sup> “Tableros de comunicación de refugiados”, Tobii Dynavox, <http://www2.tobiiidynavox.com/refugee-communication-boards>, (en inglés).

<sup>12</sup> ETCall, “Bienvenido a ETCall, la aplicación simple para conectar a personas que necesitan traducción con traductores voluntarios a través de una llamada telefónica. #Syria #Refugees, #Tweet, @etcallde”, 14 de diciembre de 2016, <https://twitter.com/etcallde/status/809061902873661440>, (en inglés).

<sup>13</sup> Servicios de Innovación de ACNUR, “Aumento de la comunicación bidireccional con los refugiados en movimiento en Europa”, *ACNUR Innovación*, 1 de septiembre de 2017, <http://www.unhcr.org/innovation/increasing-two-way-communication-with-refugees-on-the-move-in-europe>, (en inglés).

## Apéndice H | Guía de entrevista y calendario de trabajo de campo (noviembre de 2017)

### Revelando la VSG durante el desplazamiento forzado: México / Guatemala

6-12 de noviembre de 2017: Tenosique, Palenque, Villahermosa, Ciudad de México / México

13-14 de noviembre de 2017: Ciudad de Guatemala / Guatemala

### Entrevistas a personas entrevistadas clave

#### Guía de entrevista semiestructurada (aprox. 75-90 minutos con traducción)

##### *Introducción*

1. Proporcionar una visión general de los objetivos y métodos del proyecto, incluida la solicitud del ACNUR para identificar oportunidades para mejorar la revelación de VSG entre personas migrantes y refugiadas en movimiento a través de Guatemala y México, a quienes atienden organizaciones asociadas en la Red Regional de Espacios Seguros del ACNUR.

##### *Antecedentes organizacionales*

2. Solicite una breve reseña organizativa, que incluya:
  - a. Mandato de la organización;
  - b. Descripción de la instalación;
  - c. Servicios prestados;
  - d. Roles y responsabilidades del personal dentro de la organización;
  - e. Poblaciones atendidas.

##### *Perfiles generales de clientes / poblaciones migrantes y refugiadas atendidas.*

3. Aclarar los perfiles generales de la población migrante y refugiada atendida, incluyendo:
  - a. Si la organización sirve a hombres, mujeres o ambos;
  - b. Si atienden personas migrantes y refugiados LGBTI;
  - c. Si atienden menores, y de qué edades;
  - d. Tendencias en torno a los países de origen y orígenes étnicos / lingüísticos;
  - e. Tiempo que las personas migrantes y refugiadas permanecen en la organización (si es un albergue);
  - f. Tendencias en torno a los patrones de viaje de la población migrante y refugiada atendida, es decir, si tienden a moverse por el área rápidamente o por períodos de tiempo más prolongados (si es una organización distinta de un albergue, por ejemplo, una ONG o un actor estatal).

##### *VSG y revelación en el contexto del desplazamiento.*

4. Tipos de casos de VSG vistos en la organización, incluyendo:
  - a. Tendencias en torno a las formas de daño (por ejemplo, violación, desnudez forzada, sexo transaccional);
  - b. Tendencias demográficas de las personas sobrevivientes a VSG observadas por la organización (por ejemplo, género, edad, nacionalidad de origen);
  - c. Tendencias alrededor de factores de riesgo específicos para la VSG;
  - d. Tendencias alrededor de donde ocurrió la VSG (en el lugar de origen, en tránsito, en el país de acogida).
5. ¿Cómo las personas prestadoras de servicios / entrevistadas se dan cuenta los casos de VSG? Indague:
  - a. ¿Durante los procedimientos de admisión o entrevista?
  - b. ¿Durante evaluaciones médicas o psicológicas con profesionales?
  - c. ¿Con personal no profesional, por ejemplo, con personal voluntario, de cocina, de seguridad en espacios comunes?
  - d. ¿Con otros tipos específicos de personas miembros del personal (por ejemplo, personas consejeras religiosas, profesionales en psicología, medicina)?
  - e. ¿Vía pares (es decir, otras personas migrantes y refugiadas)?
  - F. ¿A través de derivaciones?

6. En los casos vistos por las personas prestadoras de servicios, ¿qué factores han impedido a las personas sobrevivientes revelar o han servido como barreras para la revelación? Indague:
- Barreras de revelación específicas con diferentes grupos de población (por ejemplo, mujeres, menores, personas LGBTI, hombres);
  - Personal v. barreras estructurales para la revelación.
7. En los casos vistos por las personas prestadoras de servicios, ¿qué factores han alentado o motivado a una persona sobreviviente a revelar? Indague para
- Las necesidades relacionadas con la VSG o los servicios solicitados relacionados a la VSG que motivaron la revelación;
  - Sentimientos de seguridad, confianza, vinculación con la persona prestadora de servicios.
  - Seguimiento: ¿cómo las personas prestadoras de servicios generan un espacio seguro o construyen confianza y vinculación con las personas a las que sirven?
8. ¿Qué herramientas o técnicas utilizan las personas prestadoras de servicios para fomentar la revelación? ¿Qué capacitaciones adicionales u otros recursos están disponibles para las personas prestadoras de servicios para ayudar a propiciar o alentar la revelación de VSG? Indague:
- Métodos utilizados durante las entrevistas;
  - Métodos utilizados en entornos de asistencia médica o psicosocial;
  - Métodos utilizados en ambientes grupales o áreas comunes.

#### *Servicios de respuesta ante VSG*

9. ¿Qué herramientas, capacitaciones u otros recursos están disponibles para las personas prestadoras de servicios en relación con la respuesta a VSG en general?
10. ¿Qué desafíos enfrentan las personas prestadoras de servicios con los servicios de respuesta a VSG?
11. ¿Qué tipos de vías de derivación existen en la ruta de migración? ¿Cómo se coordinan y mantienen estos? ¿Qué desafíos existen para la derivación?

#### *Sensibilización ante la VSG*

12. ¿Qué tipo de herramientas y materiales de sensibilización se utilizan en la organización para comunicarse con personas migrantes y refugiadas? Indague:
- Materiales impresos;
  - Murales o despliegues creativos de información;
  - Discusiones y actividades grupales;
  - Herramientas digitales o tecnológicas (por ejemplo, teléfonos, internet, redes sociales).
13. De lo que las personas prestadoras de servicios han observado entre las personas migrantes y refugiadas, ¿cómo obtienen información? ¿Qué métodos de comunicación han sido más efectivos para las entidades prestadoras de servicios en sus intentos de difundir información sobre los derechos de las personas migrantes y refugiadas, los servicios disponibles y la sensibilización ante la VSG en general? Indague:
- Diferentes métodos efectivos entre diferentes grupos de población (por ejemplo, niñas, niños, hombres, mujeres, personas LGBTI).
14. ¿Qué ideas tienen las personas prestadoras de servicios para comunicarse con las personas migrantes y refugiadas y para sensibilizar ante la VSG? ¿Cómo se puede llegar a las personas migrantes y refugiadas que no son vistas por las personas prestadoras de servicios?
15. ¿Existen riesgos asociados con ciertas formas de revelación difusión o sensibilización de las personas migrantes y refugiadas?

#### *General*

16. ¿Qué herramientas o capacitaciones serían útiles para que las personas prestadoras de servicios avancen para mejorar la capacidad de detección y respuesta ante la VSG?
17. ¿Otros pensamientos o recomendaciones finales? ¿Alguna pregunta?

57

Entrevistas realizadas durante la misión en el terreno

6 – 14 de noviembre de 2017

Fecha	Hora	Ubicación	Descripción de la entrevista
6-nov-17	09:00 am	Tenosique, MX	Reunión inicial con el personal de ACNUR en Tenosique <i>Lugar: Oficina de Campo de ACNUR Tenosique</i>
6-nov-17	09:30 am	Tenosique, MX	La 72 <i>Lugar: Hogar Albergue para personas migrantes La 72</i>
6-nov-17	10:30 am	Tenosique, MX	Médicos Sin Fronteras <i>Lugar: Oficina de MSF en el Hogar Albergue para personas migrantes La 72</i>
7-nov-17	09:00 am	Tenosique, MX	El RET <i>Lugar: Oficina de Campo de ACNUR en Tenosique</i>
7-nov-17	09:00 am	Tenosique, MX	Acceso a Asilo México <i>Lugar: Oficina de Campo de ACNUR en Tenosique</i>
7-nov-17	12:00 pm	Tenosique, MX	Hospital Comunitario de Tenosique <i>Lugar: Hospital Comunitario, Tenosique.</i>
7-nov-17	4:30 pm	Palenque, MX	Autoridades locales del DIF Palenque. <i>Lugar: Casa del Migrante DIF, Palenque</i>
8-nov-17	12:00 pm	Palenque, MX	Casa del Caminante J'tatic Samuel Ruiz <i>Lugar: Casa del Caminante J'tatic Samuel Ruiz</i>
9-nov-17	11:00 am	Villahermosa, MX	Centro DIF Colibrí <i>Lugar: Centro Colibrí, DIF Villahermosa.</i>
10-nov-17	11:00 am	Ciudad de México, MX	Reunión con personal nacional de ACNUR en la Ciudad de México. <i>Lugar: Café cerca de la oficina de ACNUR, Ciudad de México.</i>
10-nov-17	3:00 pm	Ciudad de México, MX	Médicos Sin Fronteras <i>Lugar: oficina de MSF, Ciudad de México.</i>
10-nov-17	5:00 pm	Ciudad de México, MX	Comisión Mexicana de Ayuda a los Refugiados <i>Lugar: oficina COMAR, Ciudad de México.</i>
14-nov-17	3:00 pm	Ciudad de Guatemala, GUA	Asociación Lambda <i>Lugar: Espacio de Transición Asociación Lambda</i>

Human Rights Center, UC Berkeley School of Law  
396 Simon Hall  
Berkeley, CA 94720  
+1.510.642.0965

[hrc@berkeley.edu](mailto:hrc@berkeley.edu)  
[hrc.berkeley.edu](http://hrc.berkeley.edu)  
[medium.com/humanrightscenter](https://medium.com/humanrightscenter)  
🐦 [@HRCBerkeley](https://twitter.com/HRCBerkeley)