



# RED REGIONAL DE ESPACIOS SEGUROS DE LAS AMÉRICAS

LECCIONES APRENDIDAS  
Y HERRAMIENTAS

---

---

**RED REGIONAL  
DE ESPACIOS  
SEGUROS DE  
LAS AMÉRICAS**

**LECCIONES APRENDIDAS  
Y HERRAMIENTAS**

---

---



La Red Regional de Espacios Seguros (en adelante RSSN o “la Red”) se estableció en la región de las Américas en el año 2017 con el apoyo de la Unidad Legal Regional de la Oficina para las Américas (RLU) de ACNUR, y particularmente de su equipo de Violencia Sexual y de Género (VSG) y de Protección de la Infancia (PI) (RLU SGBV/CP en inglés). La Red coordinada por la RLU SGBV-CP lideró el desarrollo y la implementación de una estrategia de protección regional para atender las necesidades de las personas desplazadas como resultado de violencia y persecución y otras personas en movimiento.

En consulta con entidades asociadas y comunidades, la Red se centró en mejorar el acceso a los servicios esenciales para personas sobrevivientes de VSG, niñas y niños en riesgo, personas LGBTI<sup>1</sup> con necesidades de protección y otras personas afectadas por violaciones graves de sus derechos humanos. La Red desarrolló esta caja de herramientas, para promover normas comunes para la coordinación transfronteriza en el norte de Centroamérica y los países afectados por la situación venezolana<sup>2</sup>. El kit de herramientas constituye un documento vivo que se revisará y actualizará a medida que la Red se expanda y desarrolle nuevas herramientas. En la actualidad, más de 50 organizaciones que prestan servicios en siete países diferentes<sup>3</sup> son miembros de la Red y se espera que nuevos miembros y países se unan a ella en los próximos meses. Los miembros de la RSSN y su coordinadora Oficial Regional Sénior de Protección de la RLU, desean agradecer a todas las personas que participaron en el desarrollo de la caja de herramientas, y en particular a las que forman parte del equipo RLU SGBV/CP, y a la unidad SGBV de la División de Protección Internacional del ACNUR por su apoyo y asistencia continua durante todo el proceso de diseño e implementación, así como al Programa de Violencia Sexual del Centro de Derechos Humanos de la Facultad de Derecho de Berkeley por su valiosa contribución.

---

1. Lesbianas, Gays, Bisexuales y Transgénero e Intersexuales

2. Solicitantes de asilo de Venezuela 2014-2018 <https://data2.unhcr.org/en/situations/vensit> (en inglés)

3. Costa Rica, Guatemala, México, Colombia, Venezuela, Chile y Perú

# ÍNDICE

## PARTE 1

### Introducción

<b>I. Red Regional de Espacios Seguros (RSSN): Lecciones Aprendidas Junio 2018</b> .....	7
<b>II. Red Regional de Espacios Seguros: Sostenibilidad y Recomendaciones</b> .....	15

## PARTE 2

### Caja de Herramientas de la Red Regional de Espacios Seguros

<b>I. Mapeo de la Red Regional de Espacios Seguros (RSSN)</b> .....	19
Herramienta: Red Regional de Espacios Seguros – Mapa de Servicios: .....	19
Una Herramienta de Recolección	
Herramienta: Mapa en línea de la Red Regional de Espacios Seguros .....	22
Herramienta: Nota de Orientación al Mapa de la Red Regional de Espacios Seguros .....	23
<b>II. Estándares de la Red Regional de Espacios Seguros</b> .....	26
Herramienta: Términos de Referencia .....	26
Herramienta: Lista de Verificación de la Red Regional de Espacios Seguros – .....	30
Auto-auditoría	
Herramienta: Revelación de VSG en Desplazamiento Forzado .....	36
<b>III. Gestión de Casos y Gestión de Información en VSG/Protección de la Infancia</b> .....	95
Herramientas para la Gestión de Casos .....	95
Flujograma de la Gestión de Casos .....	95
Modelo de Formulario de Derivación de Protección Interagencial .....	97
Modelo de Ruta de Atención de Derivación Interagencial en VSG .....	99
Modelo de Ruta de Atención de Derivación Interagencial en Protección de la Infancia .....	104
Evaluación del Interés Superior (EIS) Formulario KoBo .....	107
Determinación del Interés Superior (DIS) Informe .....	111
Formulario de Admisión y Valoración de VSG (IAF) – Versión KoBo .....	117
Herramientas para la Gestión de Información .....	120
Muestra del Protocolo Regional de Intercambio de Información sobre .....	120
VSG/PI (RISP)	
Plan de Implementación del Protocolo Regional de Intercambio de Información .....	132
Muestra de POEs para Procesamiento de Datos de VSG .....	134
Modelo de Consentimiento/Asentimiento para Divulgación de Información .....	157
Herramienta para la Clasificación de Incidente de VSG .....	159
Guía sobre el Uso de Códigos Estandarizados de Necesidades Específicas .....	162
Taller Regional de Gestión de Casos y Gestión de Informaciones de VSG/PI .....	174
Día 1 - Introducción a la Gestión de Casos e VSG/Protección de la Infancia .....	174
Día 2 - Gestión de Casos y Gestión de Informaciones de VSG/Protección .....	175
de la Infancia	
Día 3 - Gestión de Información e VSG/Protección de la Infancia .....	176

---

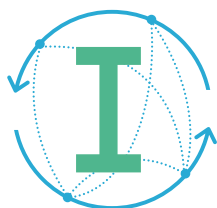
## PARTE 3

### Recursos Adicionales

<b>Política sobre Edad, Género y Diversidad</b> .....	178
<b>Protección comunitaria</b> .....	178
<b>Violencia Sexual y de Género</b> .....	178
<b>Protección de la Infancia</b> .....	179
<b>Protección de personas LGBTI</b> .....	180
<b>Instrumentos Legales</b> .....	181
<b>Protección contra la Explotación y Abusos Sexuales (PEAS) y Rendición de Cuentas a las Personas de Interés de ACNUR</b> .....	181
<b>Instrumentos Regionales</b> .....	182
<b>Protección de datos</b> .....	183
<b>Páginas Web</b> .....	183
<b>Contactos</b> .....	183



# PARTE 1: INTRODUCCIÓN



## RED REGIONAL DE ESPACIOS SEGUROS: (RSSN POR SUS SIGLAS EN INGLÉS) LECCIONES APRENDIDAS JUNIO 2018

### REGIÓN DE LAS AMÉRICAS

En los últimos años<sup>4</sup>, la región ha visto un dramático aumento en el número de personas solicitantes de asilo, especialmente del **Norte de Centroamérica (en adelante, “NCA”)** y **Venezuela**, que se mueven en muchas direcciones a través de las fronteras.

### RSSN

La Red incluye a más de 50 miembros: ACNUR, UNFPA, OIM, instituciones nacionales, sociedad civil, organizaciones religiosas y personas voluntarias de la comunidad que trabajan en **VSG, protección de la infancia y derechos humanos** en NCA, Venezuela y países vecinos.

### ENFOQUE CENTRADO EN EDAD, GÉNERO Y DIVERSIDAD (EGD)<sup>5</sup> Y ENFOQUE BASADO EN LA PERSONA SOBREVIVIENTE<sup>6</sup>, PRINCIPIO DEL INTERÉS SUPERIOR DE LA NIÑEZ<sup>7</sup>

La RSSN tiene como objetivo **mejorar la revelación<sup>8</sup>** de incidentes graves de protección, acercándose a las **personas más vulnerables** y garantizando la **prestación de servicios de calidad** a lo largo del ciclo de desplazamiento<sup>9</sup>.



## VISIÓN GENERAL DEL PROYECTO

En 2016, el equipo de Protección de la Infancia y Violencia Sexual y de Género (VSG) de la Unidad Legal Regional (RLU) para las Américas desarrolló la estrategia de la Red Regional de Espacios Seguros (RSSN) para mejorar el acceso a los servicios para las personas sobrevivientes de violencia sexual y de género VSG, niñas y niños en riesgo, personas con orientación sexual e identidad de género diversas, personas con discapacidades, población indígena y otras personas vulnerables en cada fase del ciclo de desplazamiento en las Américas.

4. Consulte los datos de 2018 <https://data2.unhcr.org/es/situations/vensit> (en inglés)

5. Consulte la Política sobre edad, género y diversidad, 8 de marzo de 2018. Disponible en <https://www.refworld.org/es/pdfid/5b48f83c4.pdf>

6. Respetando el interés y los deseos de la persona sobreviviente, niña, niño u otra persona de interés; garantizando su derecho a la confidencialidad y al mismo tiempo dándole prioridad a su seguridad; proporcionando servicios y apoyo sin discriminación alguna por cualquier motivo.

7. Directrices del ACNUR para la determinación del interés superior del niño (2008) <https://www.refworld.org/pdfid/4a892dbf2.pdf>

8. La revelación ocurre cuando una persona se acerca a una persona gestora de casos o prestadora de servicios y le cuenta lo que le sucedió. Él o ella puede revelar su experiencia a un familiar o persona de confianza.

9. El “ciclo de desplazamiento” se refiere a cuatro fases de desplazamiento (origen, tránsito, destino, retorno).



**La RSSN se estableció en el año 2017. La Red dio prioridad al Norte de Centroamérica (NCA), Venezuela y los países vecinos** para atender las necesidades de las poblaciones desplazadas que huyen de violencia y persecución. En la actualidad, la RSSN tiene más de 50 miembros, incluidas agencias de las Naciones Unidas y otras agencias no pertenecientes a las Naciones Unidas, la sociedad civil, organizaciones religiosas, instituciones nacionales y redes de personas voluntarias en las comunidades que trabajan en siete países de las Américas (México, Guatemala, Costa Rica, Venezuela, Colombia, Perú y Chile). Se espera que la Red continúe expandiéndose a otros países siguiendo las tendencias de desplazamiento.

**Un Espacio Seguro** es un tipo de espacio físico o móvil<sup>10</sup> donde grupos o personas pueden sentirse “seguras”, construir redes sociales, expresarse y entretenerse mientras reciben información y acceden a servicios de protección y asistencia de acuerdo con el enfoque de edad, género y diversidad, el enfoque centrado en la persona sobreviviente y el principio del interés superior de la niña o niño.

**El personal de los Espacios Seguros** está al tanto de los principios de VSG, protección de la infancia y principios humanitarios. Deben tratar a las personas sobrevivientes de VSG, a las niñas, niños y a las personas vulnerables sin discriminación, con respeto y compasión para facilitar la revelación de incidentes de VSG y otras violaciones de derechos humanos.

Los miembros de la **Red coordinan sus respuestas para proporcionar de manera confidencial y segura las gestiones de casos y las derivaciones a servicios especializados.** También llevan a cabo actividades de divulgación comunitaria o de sensibilización de manera armonizada y coordinada con las personas refugiadas, personas solicitantes de asilo, personas desplazadas internamente (PDI), personas repatriadas, personas en movimiento, personas apátridas y otras personas que pueden necesitar protección internacional.

## PAQUETE ESENCIAL DE SERVICIOS

- **Gestión de casos de VSG/ Protección de la Infancia para personas adultas, niñas y niños, incluyendo procedimientos para determinar el interés superior;**
- **Salud mental y apoyo psicosocial (SMAP);**
- **Servicios médicos o de salud, específicamente servicios de salud sexual y reproductiva y gestión clínica de la violación (GCV);**
- **Asistencia legal para acceder a la justicia y otros trámites legales;**
- **Seguridad: en albergues o a través de soluciones comunitarias;**
- **Búsqueda y Localización y reunificación familiar;**
- **Acuerdos de cuidado alternativo.**

10. Dichos servicios móviles podrían ofrecer atención a mujeres y niñas, o a hombres y niños en el lugar donde éstos se encuentren, en lugar de obligarlos a viajar a un lugar fijo. Las clínicas de salud móviles, la difusión y asesoría grupal en áreas remotas son buenos ejemplos de tales servicios. En el NCA, ACNUR y sus entidades asociadas coordinan con los centros educativos y comunitarios en áreas controladas por pandillas para apoyar la prestación de servicios de protección.



## OBJETIVOS DE LA RED

La RSSN en las Américas se basa en las experiencias de trabajo de las redes existentes en la región, priorizando la cooperación con diferentes actores y miembros de la comunidad. La Red se centra en tres objetivos principales:

- a. **Servicios para personas vulnerables:** La RSSN proporciona información a mujeres y niñas, hombres y niños con diversos antecedentes y facilita la revelación de VSG y otras violaciones graves de derechos humanos para garantizar el acceso a los servicios de protección a lo largo del ciclo de desplazamiento. La Red también promueve el empoderamiento de las personas sobrevivientes y de las personas en riesgo, respetando el principio de confidencialidad y los deseos de las personas afectadas.
- b. **Gestión de casos (GC) y servicios multisectoriales (Paquete Esencial) a través de las fronteras:** Las agencias de las Naciones Unidas, organizaciones de la sociedad civil, organizaciones religiosas, instituciones gubernamentales y las redes de personas voluntarias de las comunidades trabajan en conjunto para facilitar el acceso y armonizar la prestación de servicios en los países para las personas sobrevivientes de VSG, niñas y niños en riesgo y otras personas vulnerables. La Red asegura protección continua durante los ciclos de desplazamiento en curso.
- c. **Gestión de la información (GI):** La seguridad y protección de las personas de interés y de las personas prestadoras de servicios son prioridades para la RSSN. Al gestionar información personal, por ejemplo, a través del mapeo de servicios, la recopilación y difusión de datos, así como las normas de protección y seguridad más altas deben estandarizarse a través de los diferentes métodos de prestación de servicios y las fases de planificación del programa.



## ACTIVIDADES

### MAPEO DE SERVICIOS DE ESPACIOS SEGUROS Y RUTAS DE DERIVACIÓN<sup>11</sup>

Un mapeo enfocado en los servicios relacionados con los Espacios Seguros, que se adhieren a los principios humanitarios básicos<sup>12</sup>, inició con México, Guatemala, Costa Rica, Colombia y Venezuela. El trabajo con una amplia gama de entidades asociadas en estos países permitió la identificación de las brechas existentes en la prestación de servicios y el fortalecimiento de la coordinación en torno a las rutas de derivación para diferentes perfiles de personas de interés.

11. Derivación significa enlazar a las personas sobrevivientes, niñas, niños u otras personas de interés, con otros servicios, suministrando información sobre el caso a otra entidad o unidad asociada y sobre la base de la necesidad de conocer dicha información. Para obtener más información, consulte el taller de PowerPoint y los folletos disponibles en la caja de Herramientas de la RSSN.

12. Basado en los principios de humanidad, imparcialidad, neutralidad e independencia que se encuentran en el derecho internacional humanitario, recogidos por la Asamblea General de las Naciones Unidas en las Resoluciones 46/182 y 58/114.

A partir de esta alianza, se desarrolló un mapa tanto en formato físico como en formato web que muestra la ubicación geográfica de cada servicio y de las organizaciones que ofrecen servicios múltiples entre los cinco países para facilitar las derivaciones en el área geográfica circundante y, en particular, a lo largo de las rutas de tránsito entre países.

## **COORDINACIÓN TRANSFRONTERIZA**

La RSSN asegura la coordinación entre espacios seguros a nivel local y nacional. Sus miembros principales trabajaron en estrecha colaboración con todos los demás miembros que están diseminados en diferentes ubicaciones para desarrollar normas, herramientas y políticas. Los resultantes Términos de Referencia (TdR) establecen los principales objetivos e intervenciones de la Red y describen los roles de los diferentes miembros. Además, un plan de acción regional guía la implementación hacia planes de trabajo contextualizados. Las herramientas de promoción, desarrollo de habilidades, y gestión de la información también se desarrollaron conjuntamente para aumentar la calidad y el impacto de los servicios.

## **ESTABLECIMIENTO DE NORMAS BÁSICAS: LISTA DE VERIFICACIÓN DE AUTO-AUDITORÍA DE LA RSSN**

La Red desarrolló un conjunto de normas básicas y una lista de verificación de auto-auditoría de la RSSN para medir su implementación. Las normas se relacionan con los enfoques de prestación de servicios, recursos humanos, gestión de información y de casos, y rendición de cuentas a la población atendida. La lista de verificación ayuda a rastrear los cambios locales, nacionales y en la RSSN a través del tiempo. Los miembros de la RSSN participaron en una auditoría conjunta y compilaron los resultados de organizaciones individuales en una autoevaluación regional. El progreso y las brechas identificadas se utilizaron para desarrollar un plan de trabajo orientado al desarrollo de habilidades, sensibilización y gestión de casos e información.

## **DESARROLLO DE HERRAMIENTAS DE PROTECCIÓN, MATERIAL DE ORIENTACIÓN Y CAPACITACIÓN**

El Caja de Herramientas de Gestión de Casos y Gestión de Información de VSG y Protección de la Infancia (en adelante "GC/GI VSG/PI") reúne varias herramientas en un solo lugar para que ACNUR y sus entidades asociadas las utilicen. La caja de herramientas incluye las herramientas de taller de gestión de casos y gestión de información de VSG/PI, la lista de verificación de auto-auditoría de la RSSN, un mapeo de servicios en línea, una investigación sobre la revelación de VSG en el desplazamiento forzado y una plantilla de Protocolo Regional de Intercambio de Información (PRII). Esta caja de herramientas se desarrollará y actualizará a medida que la Red amplíe su trabajo.

## **CAPACITACIÓN**

La RSSN es apoyada por el equipo de VSG/PI de la RLU de ACNUR en San José, Costa Rica. El equipo facilita capacitaciones, apoyo técnico y orientación sobre normas de protección globales y regionales, así como herramientas de la RSSN, a los miembros de la Red. En total, 474 miembros del personal de las organizaciones que forman parte de la RSSN recibieron capacitaciones sobre los principios de VSG/PI y las herramientas de la RSSN en la Región de las Américas desde julio de 2017 hasta julio de 2018.



## MIEMBROS DE LA RSSN

Las operaciones de ACNUR en México, Guatemala, Costa Rica, Colombia, Venezuela, Perú y Chile han establecido la Red Regional de Espacios Seguros en coordinación con entidades asociadas implementadoras y operativas para proporcionar servicios especializados a personas sobrevivientes de VSG, niñas y niños en riesgo y otras personas vulnerables de diversos orígenes. La RSSN está compuesta de organizaciones de la sociedad civil, redes de personas voluntarias de las comunidades, organizaciones religiosas, instituciones gubernamentales y agencias de las Naciones Unidas como miembros o aliadas de la RSSN para garantizar la vinculación de personas sobrevivientes, niñas y niños en riesgo y personas vulnerables a servicios que salvan vidas. Hasta la fecha más de 50 organizaciones son miembros de la RSSN.



## LECCIONES APRENDIDAS

### ■ UTILIZANDO UN ENFOQUE POR FASES:

Al principio, fue más efectivo concentrar el uso de recursos humanos y financieros valiosos en la capacidad y calidad de unos cuantos servicios, en lugar de tratar de involucrar a todas las agencias actoras y servicios disponibles en una zona geográfica particular. Esto permite una implementación más rápida del proyecto y de la evaluación y planificación para las siguientes fases.

### ■ COORDINACIÓN TRANSFRONTERIZA:

Dependiendo de los deseos de las personas sobrevivientes, niñas y niños en riesgo y otras personas vulnerables, los servicios deberían estar disponibles a través de las fronteras de acuerdo con las normas acordadas. Las discusiones coordinadas de la RSSN sobre la gestión de casos transfronterizo y las rutas de derivación deben considerar la disponibilidad y la calidad de los servicios dentro y fuera de las fronteras cuando corresponda.

### ■ DISPONIBILIDAD DE UN PAQUETE DE SERVICIOS ESENCIALES PARA PERSONAS SOBREVIVIENTES, NIÑAS Y NIÑOS EN RIESGO Y OTRAS PERSONAS VULNERABLES:

Con el fin de proporcionar información a las personas sobrevivientes, niñas y niños en riesgo y otras poblaciones vulnerables como parte del proceso de Gestión de Casos de VSG/Protección de la Infancia (en adelante “GC VSG/PI”), el desarrollo de capacidades para las personas gestoras de casos debe incluir información compilada sobre los servicios disponibles a lo largo de las rutas de tránsito comunes a través de los países. Cuando un servicio necesario no se encuentra en la ruta de tránsito, la persona gestora de casos debe estar preparada con información sobre una ubicación que ofrezca ese servicio. Para poder brindar los mismos estándares a todas las personas necesitadas, las agencias miembro de la red reciben capacitación sobre la implementación de los estándares y herramientas acordadas, las cuales están alineadas con los principios de protección de ACNUR y el IASC.

## ■ MECANISMOS DE DENUNCIA Y RETROALIMENTACIÓN:

El desplazamiento forzado expone a las personas refugiadas y las personas que se desplazan a graves riesgos relacionados con la protección y la explotación. Las agencias y las entidades prestadoras de servicios en NCA, Venezuela y en los países vecinos han identificado que el mayor riesgo de explotación y abuso sexual para mujeres, niñas, niños y personas LGBTI se debe a las crecientes vulnerabilidades y las limitaciones en el acceso a los servicios y la asistencia. Los espacios seguros que brindan servicios en las zonas fronterizas y a lo largo del ciclo de desplazamiento deben tener especial cuidado en garantizar el acceso a los mecanismos de denuncia y retroalimentación a todas las personas de acuerdo con el enfoque de EGD.

## ■ GESTIÓN DE CASOS VSG/PROTECCIÓN DE LA INFANCIA (GC VSG/PI) VS. PRESTACIÓN DE SERVICIOS:

Continuar enfatizando la GC VSG/PI como algo distinto a las prestaciones de servicios específicas. La GC VSG/PI es un método colaborativo y estructurado para brindar ayuda a las personas sobrevivientes de VSG, niñas y niños en riesgo y personas vulnerables de diversos orígenes. Implica que una organización asuma la responsabilidad de garantizar que las personas afectadas estén informadas de todas las opciones disponibles para ellas y que los riesgos y problemas de protección sean identificados y seguidos de manera coordinada por los actores y prestadores de servicios pertinentes. La prestación de servicios y la gestión de casos efectiva implicará el desarrollo e implementación de Procedimientos Operativos Estandarizados (SOPs por sus siglas en inglés) interinstitucionales y rutas de derivación<sup>13</sup>.

## ■ GESTIÓN DE INFORMACIÓN VSG/PI (GI VSG/PI):

Continuar enfatizando la GI VSG/PI como un proceso distinto a la GC VSG/PI, aunque los dos procesos estén interrelacionados. La GC VSG/PI implica la entrega de protección real y la prestación de servicios, mientras que la GI es el proceso de documentar la información y las intervenciones relacionadas con el caso para seguir su progreso y facilitar el seguimiento entre ACNUR, entidades asociadas, organizaciones de la sociedad civil, organizaciones religiosas, instituciones gubernamentales y comunidades. Una GC y GI efectivas implicarán el desarrollo de referencias interinstitucionales y protocolos de intercambio de información, así como intervenciones de desarrollo de habilidades.

## ■ CAPACITACIÓN EN VSG/PI GC GI:

Estos conceptos y herramientas interrelacionados y que se describen a continuación deben incluirse en cualquier desarrollo de habilidades dedicado a la GC y GI VSG/PI (incluidos los módulos proGres v4 VSG<sup>14</sup> y PI):

- Enfoque de edad, género y diversidad;
- Enfoque centrado en la persona sobreviviente;
- El principio del interés superior de la niñez;
- Consentimiento informado de la persona sobreviviente/otra persona de interés; asentimiento informado para niñas y niños;
- Confidencialidad de la información;
- Medidas de protección de datos;

13. Adaptado de los Lineamientos Interagenciales de Manejo de Casos de Violencia de Género 2017.

14. Los 6 tipos de núcleo en el módulo VSG en ProGres V4 coinciden con la clasificación de incidentes establecida en el GBVIMS.



- Herramientas GI VSG/PI;
- Caja de Herramientas RSSN;
- Coordinación interagencial.

#### ■ **AUTOCUIDADO:**

Asegúrese de enfatizar la importancia de implementar sistemáticamente el autocuidado en las intervenciones que ofrecen estrategias y herramientas para el personal a través del desarrollo de capacidades y eventos de aprendizaje.

#### ■ **DERECHOS DE ACCESO DE LOS USUARIOS A LOS MÓDULOS PROGRES V4 VSG Y PI:**

Estos se otorgan después de obtener la aprobación de la Oficial de Protección de rango en una operación de acuerdo con los Procedimientos Operativos Estándarizados (SOPs). Solamente la persona gestora de casos de VSG/PI que abre el caso y su supervisora o supervisor o la persona gestora de casos podrán ver el registro del caso de protección. Las restricciones del sistema para los módulos VSG y CP deben tomarse en cuenta al otorgar derechos de acceso a usuarios.

#### ■ **IDIOMA DE CAPACITACIÓN:**

Si los recursos lo permiten, la interpretación simultánea de cualquier evento de capacitación es importante en las Américas para garantizar la plena participación de los miembros de la RSSN provenientes de diferentes subregiones (inglés, español y portugués). Algunas sesiones de entrenamiento pueden necesitar incluir frases y traducciones al inglés para correlacionar mejor la sesión de capacitación con las herramientas que se utilizarán en la práctica. Por ejemplo, aunque proGres v4 se está traduciendo, los miembros de ACNUR y la RSSN que actualmente usan el sistema requerirán información en inglés para navegar y utilizar eficazmente los módulos de proGres existentes hasta que se complete la traducción al español. Durante las sesiones presenciales, se ofrece interpretación simultánea para facilitar las discusiones. Las traducciones de los módulos de formación también se deben priorizar.

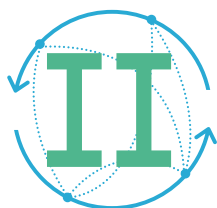


## **RIESGOS POTENCIALES Y ESTRATEGIAS DE MITIGACIÓN**

En el contexto del desplazamiento forzado, llegar a las personas más vulnerables es extremadamente difícil, especialmente cuando se trabaja con poblaciones que se mueven rápidamente. Generar confianza, facilitar la revelación y ofrecer servicios de manera segura y ética a veces se ve obstaculizado por la presencia de grupos armados, pandillas y traficantes. Los recursos y la capacidad limitada de las personas prestadoras de servicios individuales exacerban estos riesgos. Algunas estrategias de mitigación de riesgos incluyen:

- Una investigación sobre la revelación de VSG en desplazamientos forzosos realizada en México y Guatemala con el apoyo del Centro de Derechos Humanos de la Universidad de Berkeley. La investigación incluye una reflexión sobre los tipos de revelación y las estrategias para garantizar el acceso al apoyo para las personas sobrevivientes, niñas y niños en riesgo y otras personas de interés, así como varias herramientas de muestra para ayudar a su implementación. El texto completo de la investigación está incluido en la caja de herramientas de la RSSN.

- Los diversos tipos de normas aplicadas a través de múltiples actores tienden a complicar la garantía de igualdad de acceso para las personas que necesitan protección. La lista de verificación de auto-auditoría de la RSSN desarrollada y acordada por los miembros de la Red ayuda a las personas socorristas a medir su progreso en la implementación de Espacios Seguros para todas las personas refugiadas y otras personas desplazadas.
- Las medidas de protección de datos se implementan y revisan periódicamente para proteger a las personas sobrevivientes, niñas y niños en riesgo y otras poblaciones vulnerables, sus familias y comunidades, así como a las personas prestadoras de servicios. Los ejemplos incluyen el uso de códigos en lugar de los nombres de las personas sobrevivientes, niñas y niños u otras personas de interés y la instalación de archivadores con llave para almacenar por separado cualquier información relacionada con un caso de cualquier información de identificación que pueda estar vinculada a una persona sobreviviente de graves violaciones de derechos humanos tales como la VSG.
- La RSSN continuará promoviendo las derivaciones más eficientes a los servicios disponibles para las personas sobrevivientes, las niñas y los niños en riesgo y las personas vulnerables en todos los países, pero también asegurando que haya una variedad de opciones para otras entidades prestadoras de servicios cerca para poder reducir el riesgo de estigma que puede estar asociado con estar vinculado a un prestador de servicios específico.
- La RSSN continuará apoyando el establecimiento de mecanismos mejorados de quejas y retroalimentación para prevenir el riesgo y responder a posibles incidentes de Explotación y Abusos Sexuales (EAS) y otras formas de explotación, abuso y mala conducta perpetrados por las personas prestadoras de servicios. Los mecanismos de retroalimentación también serán una parte esencial de cualquier estrategia de protección comunitaria para garantizar la relevancia y la calidad del programa implementado a través de la participación activa de la comunidad.
- Los miembros de la Red pueden determinar de forma independiente si les gustaría ser incluidos en cualquier material de visibilidad público sobre la RSSN, como lo es el mapeo público de las ubicaciones de los servicios.
- Las comunidades y las instituciones nacionales están comprometidas desde el principio para asegurar la contextualización requerida y la implementación de estrategias efectivas de mitigación de riesgos.
- Mantener un mapa interno en línea y fuera de línea que esté disponible solamente para los miembros de la RSSN para ampliar la red de servicios disponibles que se puedan compartir y, al mismo tiempo, que mantenga la discreción sobre la visibilidad de servicios específicos. (es decir, albergues seguros, servicios para la población LGBTI, etc.)
- La implementación de un Protocolo Regional de Intercambio de Información (PRII) para facilitar la gestión de casos entre agencias y entre países, así como la planificación conjunta de programas basados en evidencia.



## RED REGIONAL DE ESPACIOS SEGUROS: SOSTENIBILIDAD Y RECOMENDACIONES



### PLAN DE SOSTENIBILIDAD

CATEGORÍA	ELEMENTOS DE SOSTENIBILIDAD
<b>AGENCIAS MIEMBRO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>El proyecto se aborda por fases para coordinar la prestación de protección con organizaciones de la sociedad civil, organizaciones religiosas, instituciones gubernamentales, agencias de la ONU y comunidades.</li> <li>Se consulta con las entidades asociadas que es probable que continúen brindando servicios de gestión de casos de VSG/PI con respecto a su capacidad de gestión de la información y su interés en participar en las actividades de la Red con su personal actual.</li> <li>La RSSN se centra en los miembros actuales que tienen capacidad y se expandirá lentamente para incluir a otros actores e instituciones interesadas, según el área geográfica y la cobertura del servicio.</li> </ul>
<b>CAPACIDAD ORGANIZATIVA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Los puntos focales a nivel nacional para la RSSN reciben apoyo técnico continuo de la RLU en forma de presentaciones, materiales de capacitación, oportunidades de capacitación regional y misiones basadas en el financiamiento disponible a nivel regional de la RSSN</li> </ul>
<b>EVALUACIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>A través de métodos mixtos de evaluación, se considerarán varios elementos del proyecto, incluida la autoevaluación de los Espacios Seguros realizada por los miembros, así como evaluaciones de desarrollo de habilidades, auditorías de seguridad y revisiones de indicadores clave.</li> </ul>
<b>ADAPTACIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Permite varios niveles de participación dentro de la Red, reconociendo que no todos los miembros e instituciones podrán avanzar al mismo ritmo.</li> <li>A pesar de que muchos materiales de capacitación y herramientas sobre GC/GI VSG/PI están estandarizados, se le da flexibilidad a la Red por medio de eventos de capacitación adaptados y contextualizados.</li> </ul>



<b>DIRECCIÓN Y APOYO INSTITUCIONAL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La RLU SGBV/CP en el Buró de las Américas toma la iniciativa de proporcionar actualizaciones periódicas y garantizar el apoyo para la RSSN como una mejor práctica regional.</li> <li>• La iniciativa cuenta con el apoyo de la División de Protección Internacional (DPI) de ACNUR, la Directora del Buró de las Américas y otros equipos de dirección</li> <li>• La RSSN se desarrolló en el contexto de la implementación de la Declaración y Plan de Acción de Brasil 2014<sup>15</sup>, y la Declaración de Nueva York 2016<sup>16</sup>.</li> <li>• La RSSN es una estrategia incorporada en el Marco Integral para la Protección y Soluciones (MIRPS<sup>17</sup>)</li> <li>• Las operaciones de ACNUR en los países que son miembros de la RSSN aprovechan sus relaciones con sus contrapartes gubernamentales para organizar oportunidades de desarrollo de habilidades para el personal de instituciones clave.</li> </ul>
<b>ESTABILIDAD DEL FINANCIAMIENTO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La RSSN utiliza presupuestos nacionales y regionales existentes.</li> <li>• La RSSN cuenta con el apoyo adicional de la DPI y del Buró de las Américas.</li> <li>• Las operaciones de ACNUR trabajan con miembros a nivel nacional dentro del rango de sus programas planificados para negociar el mejor uso de los fondos disponibles para lograr el mayor impacto posible en las personas de interés.</li> </ul>
<b>COMUNICACIONES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La coordinación en torno a la comunicación dentro de la RSSN está centralizada a nivel regional por los Coordinadores de la RSSN ubicados en la RLU que guían los tipos de documentos producidos.</li> <li>• Los seminarios web, correos electrónicos y notas informativas sobre la RSSN se producen a nivel regional y se comparten con los puntos focales de la RSSN en ACNUR a nivel nacional y en el campo para una mayor distribución de información a entidades asociadas y personal gubernamental.</li> </ul>
<b>PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El ciclo de planificación plurianual de la RSSN tiene un período de 3 años.</li> <li>• Las revisiones anuales de las actividades hasta la fecha permiten una realineación de los recursos al comienzo de cada ciclo presupuestario.</li> </ul>

15. Declaración y Plan de Acción de Brasil <https://www.acnur.org/fileadmin/Documentos/BDL/2014/9867.pdf>

16. Declaración de Nueva York para los Refugiados y los Migrantes <https://www.acnur.org/5b58c0784.pdf>

17. Marco Integral Regional para la Protección y Soluciones. <http://www.acnur.org/marco-integral-regional-para-la-proteccion-y-soluciones-mirps.html>



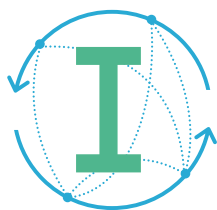
## RECOMENDACIONES

- Se requiere de una gestión flexible de casos de protección (VSG/PI) adaptada para la Región de las Américas para abordar los desafíos en la prestación de servicios de calidad presentados por una población de interés que se mueve rápidamente. Esto incluye mejorar la coordinación alrededor de las derivaciones y transferencias transfronterizas<sup>18</sup> de los casos para garantizar una protección continua a lo largo del ciclo de desplazamiento, al aumentar el acceso al Paquete Esencial de servicios para personas sobrevivientes de VSG, niñas y niños en riesgo y otras personas vulnerables.
- Debido a la alta rotación de personal en la región y los recursos limitados en la RSSN, la Red debe designar a un punto focal y a una persona de respaldo que supervise las oportunidades de desarrollo de habilidades para garantizar la sostenibilidad de la RSSN.
- Con el fin de maximizar la accesibilidad, difusión y promoción de las normas y herramientas de la RSSN, la caja de Herramientas de la RSSN debe desarrollarse tanto en inglés como en español.
- Las agencias miembros de la RSSN deben comunicarse con las operaciones interesadas en unirse a la RSSN mediante la promoción del uso de la caja de Herramientas de Gestión de la Información sobre VSG y PI (GI VSG/PI) que incluye formularios, listas de verificación y protocolos para ayudar a las operaciones a alinearse con las normas regionales y globales de GI de VSG y PI.
- Incluir la terminología en español e inglés en la Clasificación de Incidentes de VSG y en las sesiones de capacitación sobre Códigos de Necesidades Específicas en las Américas para que correspondan con los términos que se encuentran en proGres v4 (actualmente en inglés con esfuerzos de traducción al español en curso). También se deben desarrollar materiales en portugués.
- Tome en cuenta que no todos las agencias y miembros estarán en posición de avanzar al mismo tiempo en cada fase del proyecto. Procure un equilibrio entre ACNUR y los puntos focales de los miembros de todas las operaciones dentro de la RSSN por medio de la planificación de oportunidades de desarrollo de habilidades y asigne una cantidad adecuada de tiempo para que las herramientas regionales se adapten al uso adecuado dentro de las organizaciones.
- Asegúrese de que el desarrollo e implementación del Protocolo Regional de Intercambio de Información (PRII) en las Américas promueva normas globales relacionadas con la gestión de información de VSG/PI para la prestación de protección y la planificación de programas basados en la evidencia.

18. Transferencia: entrega del caso a otra agencia de gestión de casos o una unidad diferente dentro de la misma agencia; se transfiere la titularidad del caso. Consulte el PowerPoint del Taller para obtener más información.



**PARTE 2:**  
CAJA DE HERRAMIENTAS  
DE LAS RED REGIONAL  
DE ESPACIOS SEGUROS



## MAPEO DE RED REGIONAL DE ESPACIOS SEGUROS (RSSN)



### HERRAMIENTA: RED REGIONAL DE ESPACIOS SEGUROS SERVICIO DE MAPEO: UNA HERRAMIENTA PARA LA RECOPIACIÓN (REGION DE LAS AMERICAS)



Esta herramienta está diseñada para ser utilizada por ACNUR, VSG, PI y otras entidades prestadoras de servicios de protección dentro de la Red Regional de Espacios Seguros, así como por otras agencias que brindan servicios multisectoriales de asesoramiento y derivaciones a través de las fronteras. No está diseñada para desarrollar materiales de sensibilización y no debe difundirse en la comunidad sin una adaptación previa. La herramienta debe ser desarrollada y compartida por las organizaciones en la Red y otras agencias pertinentes que brindan servicios especializados de VSG, PI y otros servicios humanitarios y de protección, a personas refugiadas, solicitantes de asilo, desplazadas internas, repatriadas, apátridas, personas en movimiento y otras que podrían necesitar protección internacional.

### MAPEO DE SERVICIOS PARA VSG/PI:

**Preguntas básicas para los puntos focales de la RSSN a considerar durante el ejercicio de mapeo.**

1. ¿Cuáles servicios fuera del Paquete Esencial\* de servicios para personas sobrevivientes de VSG, niñas y niños en riesgo u otras personas vulnerables y otros servicios multisectoriales están disponibles en su espacio seguro?
2. ¿Las personas de interés con diferentes edades, géneros y antecedentes tienen acceso a estos servicios?
3. ¿Estos servicios son seguros, accesibles y cuentan con personal y recursos adecuados?
4. ¿El servicio cumple con los estándares mínimos de prestación del servicio o el servicio requiere más desarrollo de habilidades?

\* El Paquete Esencial incluye: 1) Servicios de gestión de casos VSG/PI, 2) Servicios de salud mental y apoyo psicosocial, 3) Servicios médicos o de salud, 4) Asistencia legal, 5) Seguridad, 6) Búsqueda y reunificación familiar, 7) Atención alternativa, y 8) Educación.

**QUIÉN – QUÉ - DÓNDE (QQD):** ¿Cuáles organizaciones dentro de la Red Regional de Espacios Seguros brindan servicios a personas sobrevivientes, niñas y niños en riesgo y otras personas en riesgo (considerando el Paquete Esencial de servicios VSG/PI más otros servicios multisectoriales)?

**INSTRUCCIONES:** En la casilla correspondiente a cada servicio, complete el 1) nombre del punto focal; 2) número de teléfono de contacto del punto focal; 3) dirección de la entidad prestadora del servicio, si se conoce; y 4) coordenadas GPS\*\* de la organización que proporciona el servicio especializado para la población de interés.

ORGANIZACIÓN	ORG 1 NOMBRE	ORG 2 NOMBRE	ORG 3 NOMBRE	ORG 4 NOMBRE	ORG 5 NOMBRE
Salud mental y apoyo psicosocial					
Asistencia legal					
Servicios de salud sexual y reproductiva (SSR)					
Gestión Clínica de la Violación (GCV)					
Gestión de Casos (GC)					
EIS / DIS					
Servicios de seguridad y protección					
Acercamiento a la comunidad					
Educación	Formal				
	Informal				
Otro servicio					

\*\* Por favor utilice el formato de coordenadas GPS de 2 números separados por una coma (p. ej.: 9.9420879, -84.1160463). Para obtener las coordenadas GPS de una ubicación de servicio, consulte el documento separado titulado “Cómo obtener coordenadas GPS en Google Maps” o vaya directamente al sitio web de Google Maps.

**MAPA DE SERVICIOS UTILIZADOS POR LA RED REGIONAL DE ESPACIOS SEGUROS:**  
 Organizaciones, instituciones y agencias que brindan servicios a personas sobrevivientes, niñas y niños y personas con necesidades de protección\*\*\*

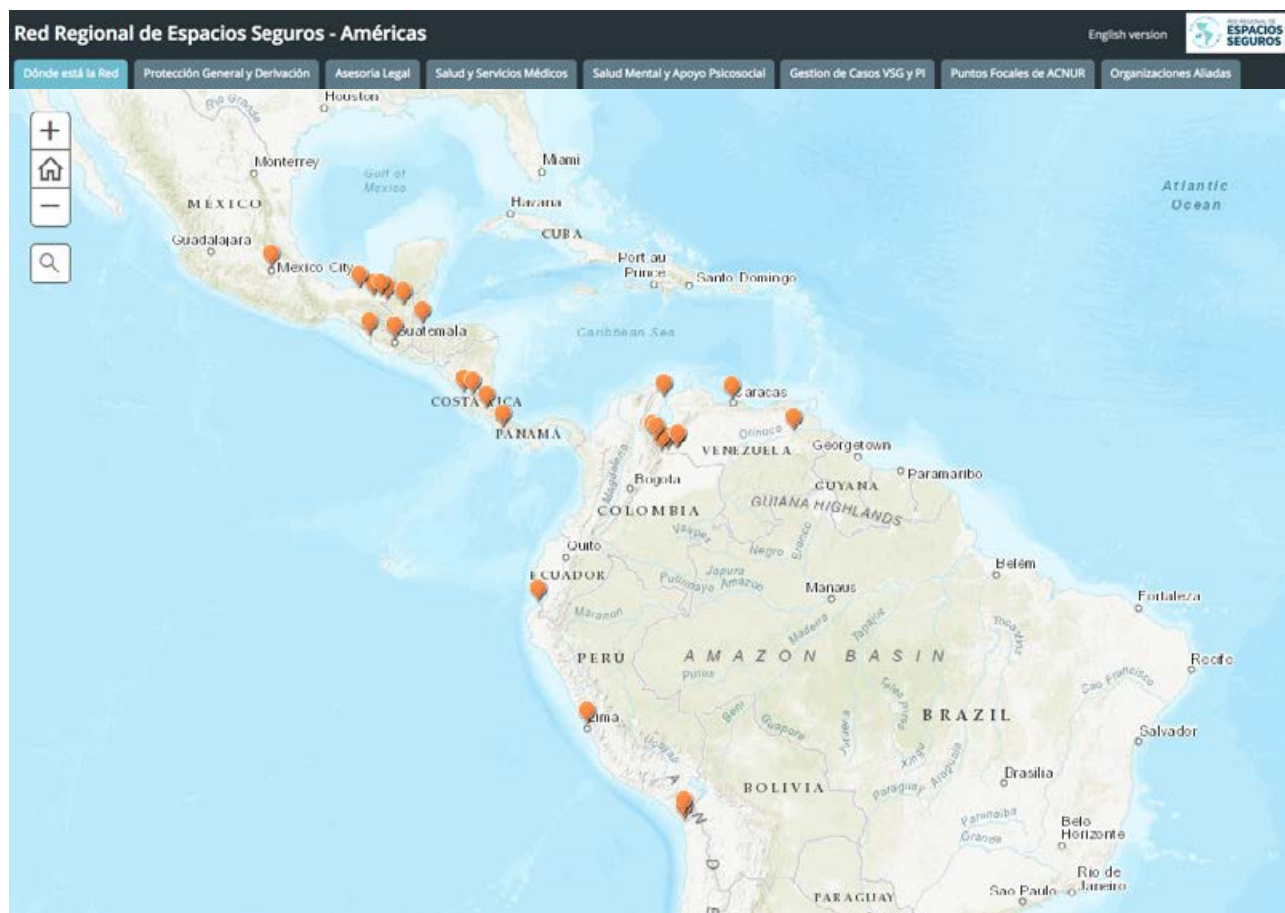
**INSTRUCCIONES:** Complete el servicio prestado por cada organización o institución en las casillas debajo del tipo de caso en el encabezado de la columna. Incluya un número "1" para la organización/ institución si ésta es el punto focal. Incluya un número "2" para la organización o institución si ésta es el "respaldo". Ver el ejemplo en el gráfico.

Organization/ Institution	NIÑAS	NIÑOS	MUJERES	HOMBRES	Personas LGBTI	Personas con disca- pacidades	Otro perfil específico
<b>ORG 1 NOMBRE</b>	1.Psicoso- cial	Psicoso- cial					
<b>ORG 2 NOMBRE</b>	1.Legal	Legal		Psicoso- cial		Psicoso- cial	
<b>ORG 3 NOMBRE</b>		Educación informal	Legal	Legal, salud			
<b>ORG 4 NOMBRE</b>	Derivación a la educación formal		Psicoso- cial		1.Psi- cosocial, legal, GC	Rec- reación	
<b>INSTITUCIÓN 1</b>	2.GC	2.GC					
<b>INSTITUCIÓN 2</b>	Educación formal e informal	Educación formal					
<b>INSTITUCIÓN 3</b>	1.Médico	1.Médico	2.Médico	2.Médico	2.Médico		
<b>AGENCIA</b>	Legal	Legal	Legal	Legal	Legal		

\*\*\*Cada columna representa un perfil específico de la persona que lo necesita (o un tipo de caso) y el mapa utilizado para identificar los servicios para cada perfil.



## HERRAMIENTA: MAPA EN LÍNEA DE LA RED REGIONAL DE ESPACIOS SEGUROS



Para acceder al mapa en línea, visite <https://arcgis/1ijPju>

Una versión en inglés también está disponible: haga clic en el hipervínculo en la esquina superior derecha en el botón “English Version”.





## HERRAMIENTA: NOTA DE ORIENTACIÓN AL MAPA DE LA RED REGIONAL DE ESPACIOS SEGUROS

En el marco de la Red Regional de Espacios Seguros, se ha creado un mapa con la finalidad de identificar los diferentes servicios que se brindan en la región. Este mapa ubica geográficamente aquellas agencias socias y organizaciones aliadas que forman parte de la Red. Este mapa es de uso exclusivo de agencias parte de la Red, por lo tanto, debe mantenerse su confidencialidad. La persona usuaria principal de este mapa es el punto focal de las diferentes organizaciones parte de la Red.

El mapa en línea muestra varias pestañas, una para cada categoría de servicio. Para consultar cualquier servicio, se debe hacer clic en la pestaña respectiva y los resultados aparecerán en el mapa. Para explorar el mapa, posicione el cursor en éste, pulse y arrastre a la ubicación deseada; o use las señales para ampliar/reducir (+/-) localizadas en la esquina superior izquierda del mapa. Una vez que se ha identificado una ubicación (punto en el mapa), un clic en su ícono le desplegará: nombre de la organización, descripción de los servicios prestados, detalles de contacto, detalles de contacto de los puntos focales y su respectiva dirección (si se encuentra disponible).

La primera pestaña se refiere a las “Ubicaciones de la RSSN”. En ella, se podrán identificar las ciudades en las que se encuentran las agencias parte de la RSSN o se realiza prestación de servicios. Del mismo modo, puede encontrar pestañas para ubicar los puntos focales de ACNUR y Organizaciones Aliadas.

El mapa cuenta con la identificación de seis tipos de servicios: 1) Salud Mental y Apoyo Psicosocial; 2) Asesoría Legal; 3) Salud y Servicios Médicos; 4) Gestión de Casos de Violencia Sexual y de Género (VSG) y Protección de la Infancia (PI); 5) Protección General y Derivación, y 6) Seguridad Física. Cada pestaña de servicio permite visualizar las instituciones que prestan aquél servicio. Sin embargo, al seleccionar una institución (ícono), su recuadro brindará información sobre todos los servicios que ésta presta, sin importar la pestaña del servicio seleccionada.

### LA RED REGIONAL DE ESPACIOS SEGUROS

La Red Regional de Espacios Seguros se estableció en la región de las Américas con el apoyo de la Unidad Legal Regional de las Américas de ACNUR (RLU), y particularmente el equipo de Violencia Sexual y de Género (VSG) y Protección de la Infancia (PI). La Red coordinada por la RLU VSG/PI lidera el desarrollo y la implementación de una estrategia de protección regional para abordar las necesidades de los grupos más vulnerables de las poblaciones desplazadas por la violencia y la persecución. En consulta con las agencias socias y las comunidades, la Red se centra en mejorar el acceso a los servicios para sobrevivientes de VSG, niños y niñas, y personas LGBTI con necesidades de protección.

La Red desarrolla estándares y herramientas comunes para promover la coordinación transfronteriza en la región. En la actualidad, más de 50 organizaciones que prestan servicios en siete países diferentes (Costa Rica, Guatemala, México, Colombia, Venezuela, Perú, y Chile) son agencias socias de la Red y se espera que nuevas agencias y países se unan a ella en los próximos meses.

Junio, 2018.





Las siguientes seis categorías han servido para agrupar las diferentes actividades que realizan las organizaciones parte de la Red y para facilitar la búsqueda de servicios.



### 1. SALUD MENTAL Y APOYO PSICOSOCIAL (MHPSS POR SUS SIGLAS EN INGLÉS)<sup>1</sup>:

El apoyo psicosocial (MHPSS) es un término compuesto utilizado para describir cualquier tipo de apoyo local o externo que tenga como objetivo proteger o promover el bienestar psicosocial y/o prevenir o tratar el trastorno mental. Esto incluye intervenir para: i. Facilitar acceso a servicios básicos y seguridad; ii. Apoyo familiar y comunitario; iii. Apoyo focalizado, no especializado. Por ejemplo, las personas sobrevivientes de violencia de género podrían necesitar ayuda humanitaria que incluya apoyo emocional y medios de vida ofrecida por el personal de servicios comunitarios. Esto incluye primeros auxilios psicológicos y servicios de atención básica de salud mental; iv. Servicio especializado, que incluye apoyo psicológico o psiquiátrico para personas con trastornos mentales graves siempre que sus necesidades superen las capacidades de los servicios primarios/generales de salud existentes.



### 2. SALUD Y SERVICIOS MÉDICOS:

Todas las actividades que requieren atención médica (particularmente la provisión de gestión clínica de la violación (CMR) y salud sexual y reproductiva (SSR)).



### 3. ASESORÍA LEGAL:

Intervenciones relacionadas con la protección legal de personas sobrevivientes de VSG, niños y niñas en riesgo y población vulnerable, así como procesos de asilo y migración. Esto puede incluir asesoramiento grupal e individual, defensa y representación legal.

---

1. Guía de IASC de Salud Mental y Apoyo Psicosocial en Emergencias Humanitarias y Catástrofes 2007  
<http://www.acnur.org/fileadmin/Documentos/Publicaciones/2008/6410.pdf>



#### 4. GESTIÓN DE CASOS DE VIOLENCIA SEXUAL Y DE GÉNERO (VSG) Y PROTECCIÓN DE LA INFANCIA (PI):

La GC (VSG/PI) implica que una organización asuma la responsabilidad de garantizar que las personas afectadas estén informadas de todas las opciones, y de que los riesgos y problemas de protección sean identificados y gestionados de manera coordinada por las agencias prestadoras de servicios y otros actores relevantes. Esta categoría incluye actividades de detección y registro del caso, clasificación del incidente, planificación e implementación del plan de acción, seguimiento, revisión y cierre del caso. Asimismo, dentro de este servicio se tienen en cuenta aquellas actividades y procedimientos que conciernen al interés superior de niñas y niños, por ejemplo la evaluación del interés superior (EIS) o la determinación del interés superior (DIS).



#### 5. PROTECCIÓN GENERAL Y DERIVACIONES:

Éstos incluyen aquellos servicios que se vinculan con el asesoramiento de información básica y derivaciones a organizaciones que brinden el servicio que las Personas de Interés necesiten.

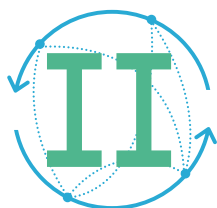


#### 6. SEGURIDAD FÍSICA:

Estos servicios están destinados a garantizar la seguridad física de las personas sobrevivientes, las niñas y niños en situación de riesgo y otras personas afectadas por violaciones graves de los derechos humanos. Puede incluir casas de abrigo, apoyo comunitario y reubicaciones.

Finalmente, la última pestaña, **Organizaciones Aliadas**, hace referencia a las organizaciones que brindan un soporte activo a la Red sin participar de sus actividades principales.

*N.B. Algunas agencias socias han declarado su ubicación exacta como secreta por cuestiones de seguridad. En estos casos, el mapa muestra un punto geográfico no especificado de la ciudad donde brindan servicios, sin ninguna información adicional.*



## ESTÁNDARES DE LA RED REGIONAL DE ESPACIOS SEGUROS



### HERRAMIENTA: TÉRMINOS DE REFERENCIA



## Red Regional de Espacios Seguros (RSSN) de las Américas en [nombre de la zona geográfica, nombre del país] TÉRMINOS DE REFERENCIA

### CONTEXTO

En un contexto de alta movilidad humana, muchas personas que son **sobrevivientes de violencia sexual y de género, niñas y niños en riesgo y otras personas vulnerables** no tienen información clara sobre las consecuencias de este tipo de violencia ni cómo acceder a atención de urgencia u otros servicios. Esta situación se intensifica cuando se trata de mujeres, niñas, niños, personas LGBTI<sup>19</sup>, personas con discapacidades (PCD), y personas con otras necesidades específicas. Por este motivo, la Red Regional de Espacios Seguros (RSSN) trabaja en asociación con la sociedad civil, organizaciones humanitarias y gubernamentales, instituciones nacionales y locales, tanto públicas como privadas, así como oficinas de ACNUR, con el objetivo de reunir y mejorar los servicios disponibles para personas sobrevivientes de VSG, niñas y niños en riesgo y otras personas afectadas por violaciones graves a los derechos humanos.

ACNUR y otras agencias asociadas están actualmente comprometidas en esfuerzos regionales para fortalecer las Redes de Espacios Seguros<sup>20</sup> que ofrecen servicios de VSG y protección de la infancia, dirigidas a personas refugiadas, solicitantes de asilo,

19. Personas lesbianas, gays, bisexuales, transgénero, intersexuales o con orientación sexual o identidad de género (OSIG) diversa.

20. Un Espacio Seguro es un tipo de espacio físico o móvil, donde los grupos o personas individuales pueden sentirse “seguras”, construir redes sociales, expresarse y entretenerse, al mismo tiempo que acceden a protección y asistencia, y otros servicios incluidos en el Paquete Esencial de servicios de acuerdo con los enfoques de edad, género, diversidad y los enfoques centrados en la persona sobreviviente, así como el principio del interés superior de la niñez. El personal de los espacios seguros conoce los principios humanitarios y de VSG, PI y trata a las personas sobrevivientes y en riesgo de VSG, niñas y niños en riesgo y otras poblaciones vulnerables con respeto y compasión para facilitar la revelación e identificación de incidentes de VSG y otras violaciones a los derechos humanos sin discriminación. Los espacios seguros trabajan en una red para proporcionar derivaciones a servicios especializados, o llevar a cabo actividades de divulgación o sensibilización en la comunidad, de manera armonizada y coordinada con las personas solicitantes de asilo, refugiadas, desplazadas internas, repatriados, personas en movimiento, apátridas y otras personas que podrían necesitar protección internacional.

desplazadas internas, repatriadas, desplazadas y apátridas, así como a otras personas que necesitan protección internacional a lo largo del ciclo de desplazamiento.

La Red Regional de Espacios Seguros (RSSN) facilita la revelación e identificación de incidentes de VSG, riesgos de protección de la infancia y otras violaciones graves a los derechos humanos. Su objetivo es garantizar que se brinde un paquete de servicios esenciales a las personas sobrevivientes de VSG, niñas y niños en riesgo y otras poblaciones vulnerables al aumentar su accesibilidad en cualquier lugar en particular o mediante actividades como la sensibilización. Tales disposiciones de servicios deben garantizarse de una manera que subraye un enfoque centrado en la persona sobreviviente, el principio del interés superior de la niña y niño y el enfoque de edad, género y diversidad (EGD) para fomentar un ambiente libre de discriminación y persecución, y uno que promueva la inclusión y el acceso a la protección especializada como se describe en este documento.

## OBJETIVOS DE LA RED DE ESPACIOS SEGUROS

La Red de Espacios Seguros (RSSN) aspira a:

- A.** Identificar las organizaciones que existen en un área geográfica que promueve el Paquete Esencial de servicios accesibles para las personas sobrevivientes de VSG, niñas y niños en riesgo y otras personas de interés. Este paquete incluye:
  - 1) Gestión de casos de VSG/PI para personas adultas, niñas y niños, incluyendo los procedimientos de interés superior;
  - 2) Salud mental y apoyo psicosocial (SMAP);
  - 3) Servicios médicos o de salud, en particular servicios de salud sexual y reproductiva;
  - 4) Asistencia legal para acceder a la justicia y otros trámites legales;
  - 5) Seguridad, ya sea en albergues o mediante soluciones basadas en la comunidad;
  - 6) Búsqueda, localización y reunificación familiar;
  - 7) Cuidado alternativo cuando sea necesario;
  - 8) Educación.
- B.** Implementar servicios y actividades que favorezcan la revelación e identificación de incidentes de VSG, riesgos de protección de la infancia y otras violaciones a los derechos humanos en un contexto de alta movilidad humana, promoviendo un ambiente de seguridad y bienestar.
- C.** Apoyar el empoderamiento y la capacidad de recuperación de las personas sobrevivientes, niñas y niños en riesgo y otras poblaciones vulnerables como un elemento fundamental del proceso de recuperación mediante el restablecimiento de las redes comunitarias y el acceso a recursos psicosociales.

- D.** Establecer y mantener rutas de derivación de acuerdo con los principios de confidencialidad y el respeto a los deseos y necesidades de la persona sobreviviente, niña, niño, u otra persona vulnerable. A través de la gestión especializada de casos de VSG/PI, la derivación y el cuidado dentro de la Red de Espacios Seguros (RSSN), aseguran el acceso a servicios predecibles y de mejor calidad a nivel local, nacional y transnacional.

## ACTIVIDADES PRINCIPALES DE LA RED DE ESPACIOS SEGUROS (RSSN)

1. Coordinación de prevención y respuesta a la VSG, PI y otros riesgos graves de protección dentro de la Red de Espacios Seguros;
2. Análisis de VSG, PI y tendencias de protección transfronteriza en las áreas cubiertas por la Red y también de los logros y brechas en la prestación de servicios;
3. Desarrollo de un plan de trabajo conjunto, que incluye el desarrollo de herramientas, políticas y estrategias de prevención y respuesta a la VSG, dentro de la Red de Espacios Seguros, evaluaciones de las necesidades y capacidades de la población afectada, planes de capacitación y sensibilización, e intercambio de información dentro de la Red de Espacios Seguros;
4. Las sesiones de capacitación pueden llevarse a cabo utilizando una variedad de metodologías, incluidos talleres, sesiones informativas, sesiones de capacitación especializada o conferencias, entre otros. Dichas sesiones de capacitación pueden ser organizadas y facilitadas por personas de la Red local utilizando sus Espacios Seguros o por una persona externa a la Red, dependiendo de los recursos disponibles;
5. Desarrollo de materiales de sensibilización sobre los principios, riesgos y consecuencias de la VSG, PI y otras violaciones a los derechos humanos, así como sobre los servicios disponibles a través de la Red de Espacios Seguros, dirigida tanto a agencias humanitarias como a prestadores de servicios, así como a las comunidades afectadas por la movilidad;
6. El intercambio de información sobre políticas y herramientas de protección, así como la transferencia de datos en casos individuales, se realiza de conformidad con las pautas de protección de datos de ACNUR y otras normas internacionales y nacionales aplicables;
7. Promoción del concepto de Espacios Seguros en las diferentes áreas de prestación de servicios, incluidos donantes, gobiernos, mecanismos de coordinación y agencias humanitarias y de desarrollo, entre otras;
8. Coordinación con otros mecanismos de coordinación a nivel local, nacional y regional;
9. Otras actividades conjuntas organizadas por el mecanismo de coordinación.

## ENTIDADES ASOCIADAS A LA RED (IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN)

La Red estará formada por organizaciones que brindan servicios a través de Espacios Seguros, tanto físicos como móviles, o Espacios de Protección, que:

1. Trabajen en red con personas refugiadas, solicitantes de asilo, desplazadas internas, repatriadas, en tránsito, apátridas u otras personas con necesidad de protección internacional durante todo el ciclo de desplazamiento.
2. Proporcionen uno o más de los servicios incluidos en el Paquete Esencial de servicios para personas sobrevivientes de VSG, niñas y niños en riesgo o personas de interés, o hagan derivaciones a esos servicios de acuerdo con un enfoque centrado en la persona sobreviviente, un enfoque de edad, género y diversidad y en línea con los principios de interés superior de las niñas y niños.

La inclusión de otros miembros del grupo se considerará de acuerdo con los criterios y principios establecidos por la Red de Espacios Seguros.

## FRECUENCIA Y UBICACIÓN DE LAS REUNIONES DE COORDINACIÓN

La Red de Espacios Seguros, o Red de Protección, se reunirá cada [mes] en un espacio identificado al final de cada reunión. A nivel regional se realizarán reuniones regularmente vía Webinar.

## CO-COORDINACIÓN Y COMUNICACIÓN

ACNUR [y el nombre de la organización coordinadora] serán responsables de la coordinación y la comunicación entre las organizaciones que conforman la Red. El punto focal designado comunicará la agenda de la reunión y el lugar al menos [una semana] antes de la reunión.

## REVISIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA

[Anualmente], la Red incluirá como un punto de la agenda la oportunidad de llevar a cabo una revisión de los Términos de Referencia para reflejar los cambios en el contexto o la situación de las organizaciones.



## HERRAMIENTA: LISTA DE VERIFICACIÓN DE LA RED REGIONAL DE ESPACIOS SEGUROS - AUTO-AUDITORIA

PAÍS .....

FECHA .....

### ¿QUÉ es la Lista de Verificación de Espacios Seguros Regionales?

El propósito de esta lista de verificación es ayudar a las organizaciones a realizar una auto-auditoría de su(s) Espacio(s) Seguro(s)<sup>21</sup> para personas sobrevivientes, niñas y niños en riesgo y otras personas en riesgo de VSG o violaciones graves de sus derechos humanos que son refugiadas, solicitantes de asilo, retornadas, desplazadas internas, personas en movimiento, apátridas y otras que puedan necesitar de protección internacional, incluidas mujeres, niñas, hombres y niños, y personas LGBTI<sup>22</sup>. La compilación anónima de datos recopilados por los miembros de la RSSN con esta lista de verificación se utilizará para evaluar el progreso realizado a nivel regional.

### ¿A QUIÉN concierne la lista de verificación?

Las organizaciones responsables de operar uno o varios Espacios Seguros físicos o móviles<sup>23</sup> en una instalación independiente o dentro de otra instalación pueden usar una lista de verificación para autoevaluar el progreso y las mejoras realizadas a lo largo del tiempo para ubicaciones, instalaciones, programas, personal y servicios especializados prestados a personas refugiadas, solicitantes de asilo, repatriadas, desplazadas internas, personas en tránsito, personas apátridas y otras personas que podrían necesitar protección internacional. Las Redes de Espacios Seguros pueden compilar los datos recopilados con la lista de verificación por sus miembros para desarrollar planes de trabajo conjunto.

21. Un **Espacio Seguro** es un tipo de espacio físico o móvil, donde los grupos o personas individuales pueden sentirse “seguras”, construir redes sociales, expresarse y entretenerse, al mismo tiempo que acceden a protección y asistencia, y otros servicios incluidos en el Paquete Esencial de servicios de acuerdo con los enfoques de edad, género, diversidad y los enfoques centrados en la persona sobreviviente, así como el principio del interés superior de la niña o niño. El personal de los espacios seguros está al tanto de los principios humanitarios y de VSG, PI y trato a las personas sobrevivientes y en riesgo de VSG, niñas y niños en riesgo y otras poblaciones vulnerables con respeto y compasión para facilitar la revelación e identificación de incidentes de VSG y otras violaciones a los derechos humanos sin discriminación. Los espacios seguros trabajan en red para proporcionar derivaciones a servicios especializados, o llevar a cabo actividades de divulgación o sensibilización en la comunidad, de manera armonizada y coordinada con las personas solicitantes de asilo, refugiadas, desplazadas internas, retornadas, personas en movimiento, apátridas y otras personas que podrían necesitar protección internacional a lo largo del ciclo de desplazamiento.

22. Lesbianas, Gays, Bisexuales, Transgénero e Intersexuales. La orientación sexual e identidad de género (SOGI en inglés) diversa se utiliza con un significado similar.

23. A menos que se indique lo contrario, todas las actividades en esta lista de verificación aplican tanto a los Espacios Seguros físicos como a los móviles.



### ¿DÓNDE se debe usar la lista de verificación?

La lista de verificación puede ser utilizada por miembros de las Redes de Espacios Seguros en diferentes áreas geográficas afectadas por flujos migratorios mixtos y/o desplazamientos; las personas de interés para ACNUR pueden estar en su país de origen, en tránsito o en un país de destino.

### ¿CUÁNDO se debe usar la lista de verificación?

La lista de verificación mide los criterios específicos de Espacios Seguros para que las organizaciones individuales y las Redes de Espacios Seguros los revisen en intervalos regulares (es decir, cada 3 meses, 6 meses, o 1 año, etc.). La Lista de Verificación de Espacios Seguros se calibra en una escala indexada y se puede usar para crear datos de referencia y puntos de datos subsiguientes para comparar a lo largo del tiempo. Los datos recopilados por las Redes de Espacios Seguros a nivel nacional se pueden compilar de forma anónima para generar estadísticas de la Red Regional de Espacios Seguros.

A = en marcha

B = parcialmente en marcha

C = no en marcha

## LISTA DE VERIFICACIÓN DE LA RED REGIONAL DE ESPACIOS SEGUROS (AUTO-AUDITORÍA)

1	ENFOQUE CENTRADO EN LAS PERSONAS SOBREVIVIENTES	A	B	C
a.	Los servicios e información sobre los servicios disponibles en otros espacios seguros de la red se ofrecen a personas en riesgo sin discriminación.			
b.	Las actividades se realizan en consideración con el enfoque de Edad, Género y Diversidad (EGD).			
c.	Las actividades apoyan un enfoque centrado en la persona sobreviviente que trata a todas las personas involucradas con dignidad y respeto a los deseos de la persona sobreviviente.			
d.	Las derivaciones se proporcionan únicamente con el consentimiento informado y la aprobación de la persona sobreviviente.			
e.	El espacio proporciona un entorno seguro y de apoyo a las personas sobrevivientes o personas en riesgo de VSG.			
f.	Se utilizan espacios privados y discusiones individuales para llevar a cabo sesiones sobre VSG, evaluaciones y sesiones de asesoramiento.			
g.	La información sobre VSG compartida por personas sobrevivientes, sus familias u otros miembros de la comunidad se trata de manera confidencial.			
h.	La organización ha realizado una evaluación participativa con personas de interés de diferentes edades, géneros y contextos.			



2	INSTALACIONES Y ACCESIBILIDAD	A	B	C
a.	El espacio seguro es accesible para personas de diferentes edades, géneros y contextos.			
b.	La ubicación del espacio seguro es accesible para mujeres, niñas, niños, hombres y personas LGBTI con discapacidad.			
c.	La ubicación del espacio seguro es accesible para mujeres, niñas, niños, hombres y personas LGBTI indígenas.			
d.	El espacio seguro proporciona baños con cerradura.			
e.	El espacio seguro ofrece baños comunitarios separados para mujeres y hombres, así como baños familiares / unisex.			
f.	El espacio seguro tiene suministros suficientes y apoyo logístico para brindar servicios a toda la cantidad promedio de personas beneficiarias			
g.	En espacios seguros físicos, hay un espacio grande disponible para actividades grupales.			
h.	En los espacios seguros móviles, las actividades grupales se organizan en lugares seguros y accesibles en coordinación con la comunidad o los servicios públicos, según corresponda.			
i.	Hay disponible un espacio exterior a la sombra para actividades grupales, tanto para espacios seguros móviles como físicos.			
j.	El espacio seguro ha asegurado la participación de la comunidad en la planificación de espacios (seguridad, espacios para dormir, letrinas, espacios comunes, etc.) de acuerdo con el enfoque de EGD.			
3	DISPONIBILIDAD DE SERVICIOS MULTISECTORIALES	A	B	C
	Los siguientes servicios están disponibles para las personas sobrevivientes, niñas y niños en riesgo u otras víctimas de violaciones graves a los derechos humanos en el espacio seguro móvil o físico o por medio de derivaciones o actividades de divulgación dentro de la red de espacios seguros:			
a.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión de casos de VSG/PI (GC) (proceso colaborativo y sistemático para derivaciones, incluidos los procedimientos de interés superior de las niñas y niños)</li> </ul>			
b.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Salud mental y apoyo psicosocial (SMAP);</li> </ul>			
c.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Servicios médicos o de salud (incluidos los servicios de salud sexual y reproductiva y la gestión clínica de la violación - GCV);</li> </ul>			
d.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Asistencia legal;</li> </ul>			
e.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Servicios de seguridad (por ejemplo, derivaciones seguras a la policía);</li> </ul>			
f.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Búsqueda, localización reunificación familiar;</li> </ul>			
g.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cuidado alternativo;</li> </ul>			
h.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Educación</li> </ul>			

i.	Los servicios están disponibles para personas LGBTI sobrevivientes o en riesgo de violaciones graves de derechos humanos.			
j.	Los servicios están disponibles para niñas y niños sobrevivientes en riesgo de violaciones graves de derechos humanos.			
k.	Las actividades recreativas y los eventos están disponibles para las personas beneficiarias del espacio seguro.			
l.	Hay agua, jabón y productos de higiene femenina disponibles para las personas beneficiarias del espacio seguro.			
m.	En el espacio seguro regularmente se llevan a cabo actividades informativas sobre diferentes temas relevantes para las personas que necesitan protección internacional.			
n.	Se consulta con las poblaciones afectadas que utilizan el espacio seguro para determinar los temas y los mejores momentos para realizar las actividades.			
<b>4</b>	<b>SENSIBILIZACIÓN Y DIFUSIÓN COMUNITARIA</b>	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>
a.	Las intervenciones de sensibilización sobre los principios básicos y los servicios disponibles dentro de la red se llevan a cabo con personas sobrevivientes, niñas, niños y personas en riesgo de VSG u otras violaciones graves de derechos humanos, sus familias y comunidades.			
b.	La información sobre protección, servicios básicos y especializados disponibles en la red se proporciona a lo largo de la ruta de desplazamiento en todas las fases.			
c.	Los servicios están disponibles a través de líneas telefónicas directas; medios de comunicación análogos y en línea, en consideración con el principio de EGD.			
d.	La sensibilización sobre temas de salud sexual y reproductiva se lleva a cabo en el espacio seguro o en la comunidad, de acuerdo con el enfoque EGD.			
<b>5</b>	<b>MECANISMO DE QUEJAS</b>	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>
a.	Existe un mecanismo comunitario para interponer quejas anonimamente, y el mecanismo es conocido por personas de la comunidad y personas de interés haciendo uso del espacio seguro.			
b.	El espacio seguro coordina con la Red Regional PEAS (Protección Contra la Explotación y el Abuso Sexual).			
<b>6</b>	<b>SENSIBILIZACIÓN Y DIFUSIÓN A LA COMUNIDAD</b>	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>
a.	La organización es miembro de la Red Regional de Espacios Seguros con servicios disponibles para personas sobrevivientes de VSG, niñas y niños en riesgo u otra población vulnerable.			
b.	La organización participa en reuniones regulares de coordinación de Protección con instituciones nacionales, agencias y organizaciones internacionales.			

c.	La organización forma parte de otros mecanismos de coordinación multifuncionales.			
<b>7</b>	<b>PERSONAL Y ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL</b>	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>
	Cada persona miembro del personal que trabaja en o con el espacio seguro:			
a.	• fue contratada utilizando un proceso transparente de acuerdo con las reglas de la organización;			
b.	• fue contratada de acuerdo con un enfoque de Edad, Género y Diversidad (EGD) utilizado dentro de la organización para administrar los recursos humanos			
c.	• pasó por una verificación de referencias;			
d.	• tiene líneas de reporte claras;			
e.	• tiene términos de referencia estandarizados con funciones y responsabilidades claras.			
f.	Las personas voluntarias y las comunidades forman parte de la cadena de prestación de servicios.			
g.	Las personas supervisoras aseguran una carga de trabajo adecuada de las personas trabajadoras sociales.			
h.	Todo el personal y las personas voluntarias están sensibilizadas sobre el trabajo con personas de interés y sobrevivientes de VSG o en riesgo, niñas y niños en riesgo de VSG, y otras poblaciones vulnerables y sobre cómo realizar derivaciones a otros servicios con el consentimiento de la persona sobreviviente.			
i.	Las actividades de tutoría, entrenamiento y desarrollo de habilidades están disponibles regularmente para el personal y personas voluntarias del Espacio Seguro.			
j.	El personal del Espacio Seguro entiende los derechos humanos y los principios humanitarios.			
k.	El personal del Espacio Seguro firma, entiende y mantiene un código de conducta.			
l.	Existen procedimientos de autocuidado.			
<b>8</b>	<b>GESTIÓN DE CASOS (GC) PARA PERSONAS SOBREVIVIENTES DE VSG, NIÑAS O NIÑOS EN RIESGO Y OTRAS PERSONAS DE INTERÉS</b>	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>
a.	El personal del espacio seguro facilita la revelación e identificación de los incidentes de VSG y otros riesgos de protección ocurridos a mujeres, niñas, hombres y niños, personas LGBTI, personas con discapacidades (PCD) y otras personas con necesidades específicas.			
b.	El personal del Espacio Seguro y las personas de la comunidad conocen los principios básicos de VSG/PI y los servicios disponibles.			

c.	El personal del Espacio Seguro apoya el desarrollo y mantenimiento de rutas de derivación para la gestión de casos y servicios multisectoriales.			
d.	Las rutas de derivación de VSG/PI, incluidas las organizaciones de gestión de casos VSG/PI en el área cubierta por la respectiva Red de Espacios Seguros, son conocidas por el personal del espacio seguro.			
e.	Los servicios de derivación y gestión de casos se proporcionan de acuerdo con el enfoque centrado en la persona sobreviviente.			
f.	Los servicios de derivación y gestión de casos se proporcionan de acuerdo con el principio del interés superior de la niña y el niño.			
g.	Los servicios de derivación y gestión de casos se proporcionan de acuerdo con el enfoque de Edad, Género y Diversidad.			
h.	Las niñas y niños sobrevivientes tienen acceso a los Procedimientos de Interés Superior (EIS/DIS).			
i.	La gestión de casos se proporciona en estrecha coordinación con las entidades prestadoras de servicios pertinentes.			
j.	Las conferencias de gestión de casos <sup>24</sup> son convocadas por la organización principal de gestión de casos en el área cubierta por la respectiva Red de Espacios Seguros.			
k.	El personal del Espacio Seguro participa en la reunión de gestión de casos según sea pertinente y apropiado			
<b>9</b>	<b>MONITOREO Y EVALUACIÓN</b>	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>
a.	Las encuestas o consultas de retroalimentación para la comunidad se utilizan para ayudar a evaluar la calidad de los servicios.			
b.	Se implementa un plan de monitoreo y evaluación que incluye la participación de la comunidad.			
c.	Las personas seleccionadas del personal están capacitadas en el monitoreo del programa.			
d.	Se lleva a cabo un seguimiento regular de las actividades y la calidad de la prestación del servicio.			
e.	Se proporciona retroalimentación oportuna a las personas de interés en espacios seguros que proporcionan información para fines de programación.			
f.	Los indicadores están disponibles para medir el desempeño del personal y el impacto de los servicios.			

24. **Las reuniones de gestión de casos** (también llamadas conferencias de casos) son reuniones que se llevan a cabo para revisar casos individuales que requieren una respuesta interinstitucional, para abordar cualquier problema de protección inmediata y tomar acciones coordinadas para cada caso individual. La conferencia de casos a veces es necesaria y es más formal que la planificación de casos o las reuniones de revisión. Usualmente solo se usa en casos muy complejos. Intenta explorar opciones de servicios multisectoriales/ interinstitucionales y tomar decisiones formales en el interés superior de la persona atendida. Se levantan actas y se puede invitar a la persona atendida a participar en algunas reuniones, pero no en todas. (Adaptado del Manual de Capacitación en Gestión de Casos de Protección Infantil para Personas Trabajadoras Supervisoras y Gestoras de Casos. Grupo de Trabajo de Gestión de Casos, Amman, Jordania 2014.)





## 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**



## 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 multipaíses, 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 diseminar 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 persona 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 diseminar 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, *Víctimas 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 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); 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 Makhlof Obermeyer, Parijat Baijal 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).



—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.msfacecess.org/sites/default/files/MSF\\_assets/HIV\\_AIDS/Docs/AIDS\\_report\\_ARTformobilepops\\_ENG\\_2012.pdf](http://www.msfacecess.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-movein-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-triangulo-norte-de-centroamerica\\_0.pdf](https://www.msf.mx/sites/mexico/files/attachments/msf_forzados-a-huir-del-triangulo-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 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); Andrea Wirtz, Kiemanh Pham, Nancy Glass, Saskia Loochkartt, Teemar Kidane, Decssy Cuspoqa, 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).

<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/4c5140f72.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 importarle 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:

<p><i>Elementos que <b>contribuyeron</b> a la generación de un entorno propicio (no exhaustivo):</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Una persona voluntaria se presenta para dirigir a la mujer a la sala de admisión e informarle de la sesión de bienvenida posterior.</li> <li>• Existencia de un espacio privado y separado para hablar individualmente.</li> <li>• El personal (de seguridad, voluntario) se presenta en el albergue para acompañarla e informarle qué puede esperar.</li> <li>• Material informativo sobre el desplazamiento y diferentes grupos de población (por ejemplo, niñas, niños) presente en la sala de admisión.</li> <li>• Un miembro del personal masculino le pregunta si está cómoda.</li> <li>• Miembro del personal masculino se mantiene tranquilo ante las reacciones y sensaciones de la mujer joven cuando ella no entiende.</li> <li>• Un miembro del personal masculino ofrece llevar a cabo la admisión en otro idioma en el que ella se sienta más cómoda.</li> <li>• Presencia de personal diverso en el albergue, con personal que habla otros idiomas comunes entre las personas refugiadas y migrantes.</li> <li>• Personal de diferentes géneros presente en el albergue (masculino, femenino).</li> <li>• 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.</li> </ul>	<p><i>Elementos que <b>impiden</b> la generación de un entorno propicio (no exhaustivo):</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El personal de seguridad no saludó a la mujer ni a sus hijos e hijas cuando llegaron.</li> <li>• Las personas residentes que necesitan registrarse en la entrada no tienen en cuenta la posibilidad de analfabetismo.</li> <li>• 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.</li> <li>• Larga espera en la sala de admisión sin explicación de qué esperar.</li> <li>• Textos cargados que no resultan útiles en casos de baja alfabetización.</li> <li>• Un miembro del personal masculino no saludó a los niños y niñas ni les preguntó si necesitaban algo antes de ofrecer una explicación.</li> <li>• Un miembro del personal masculino explicó las reglas del albergue antes de preguntarle a la mujer cómo estaba, qué necesitaba, etc.</li> <li>• 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.</li> <li>• 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.</li> <li>• 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.</li> <li>• Un miembro del personal masculino no le preguntó si prefería hablar con un miembro del personal femenino o masculino.</li> </ul>
---	---



### 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.
- Enfatizar y demostrar confidencialidad.
- 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 autoestima 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 refiérase 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'tatic 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.



*Diseñado por Kat Madrigal*



## 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.

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.

*Possible 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).

*Possible 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/AmaniImplementationGuideEnglish%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. Hágalos 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.msfacecess.org/sites/default/files/MSF\\_assets/HIV\\_AIDS/Docs/AIDS\\_report\\_ARTformobilepops\\_ENG\\_2012.pdf](http://www.msfacecess.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 íconos 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.tobiidynavox.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, @etcalle, 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 periodos 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:
  - a. Barreras de revelación específicas con diferentes grupos de población (por ejemplo, mujeres, menores, personas LGBTI, hombres);
  - b. 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
  - a. Las necesidades relacionadas con la VSG o los servicios solicitados relacionados a la VSG que motivaron la revelación;
  - b. Sentimientos de seguridad, confianza, vinculación con la persona prestadora de servicios.
  - c. 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:
  - a. Métodos utilizados durante las entrevistas;
  - b. Métodos utilizados en entornos de asistencia médica o psicosocial;
  - c. 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:
  - a. Materiales impresos;
  - b. Murales o despliegues creativos de información;
  - c. Discusiones y actividades grupales;
  - d. 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:
  - a. 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?

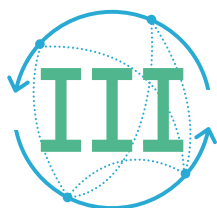
Entrevistas realizadas durante la misión en el terreno

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)



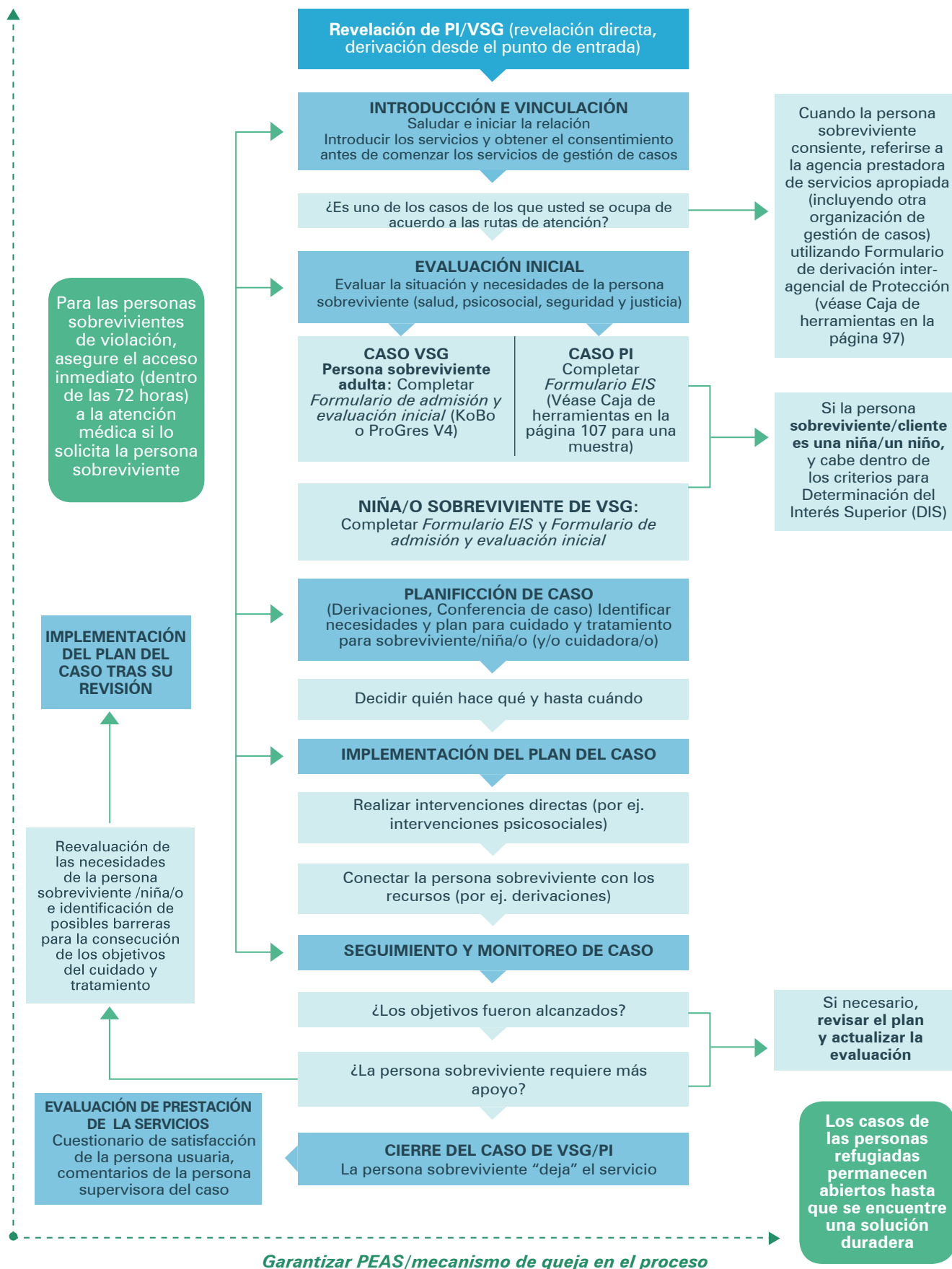
## GESTIÓN DE CASOS Y GESTIÓN DE INFORMACIÓN DE VSG/PROTECCIÓN DE LA INFANCIA

### HERRAMIENTA PARA LA GESTIÓN DE CASOS



## FLUJOGRAMA DE LA GESTIÓN DE CASOS CASOS DE VSG Y PROTECCIÓN DE LA INFANCIA

VER PAGINA SIGUIENTE ►



Adaptado de los Procedimientos Operativos Estándar Interagencial de emergencia para la prevención y respuesta a la Violencia Sexual y de Género y Protección de la Infancia en Jordania 2013.





## MODELO DE FORMULARIO DE DERIVACIÓN DE PROTECCIÓN INTERANGENCIAL

<https://enketo.unhcr.org/x/#J0ILFvCb>

### SECCIÓN 1: Información Individual

PROGRES ID/KOBO/OTRA IDENTIFICACIÓN		
NOMBRE Y APELLIDO EN EL DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN		
NOMBRE CON EL QUE SE IDENTIFICA		
NACIONALIDAD <input type="radio"/> Colombia <input type="radio"/> El Salvador <input type="radio"/> Guatemala <input type="radio"/> Honduras <input type="radio"/> Venezuela <input type="radio"/> Nicaragua <input type="radio"/> Otro		
SEXO <input type="radio"/> Femenino <input type="radio"/> Masculino <input type="radio"/> Intersexual		
GÉNERO <input type="radio"/> Femenino <input type="radio"/> Masculino <input type="radio"/> Otro		
NÚMERO DE TELÉFONO		

### SECCIÓN 2: General

REMITIDO POR
FECHA LIMITE yyyy-mm-dd <span style="float: right;">↻</span>

### SECCIÓN 3: Indicaciones detalladas

TIPO DE SERVICIO <input type="radio"/> Salud Mental y Apoyo Psicosocial <input type="radio"/> Asesoría Legal <input type="radio"/> Salud y Servicios Médicos <input type="radio"/> Gestión de Casos de Violencia Sexual y de Género (VSG) y Protección Infantil (PI) <input type="radio"/> Seguridad Física <input type="radio"/> Asistencia Monetaria / Medios de Vida <input type="radio"/> Alojamiento <input type="radio"/> Educación <input type="radio"/> Otro		
REMITIDO A <i>Incluya el nombre de la agencia, el nombre de la persona receptora, sus datos de contacto (incluyendo teléfono, email)</i>		

» **Transferencia**

¿EL CASO SERÁ <b>TRANSFERIDO</b> A OTRO PAÍS?		
<input checked="" type="radio"/> Sí	<input type="radio"/> No	
POR FAVOR SELECCIONE EL DESTINO:		
<input type="radio"/> Dentro del mismo país	<input type="radio"/> Brazil	<input type="radio"/> Chile
<input type="radio"/> Colombia	<input type="radio"/> Costa Rica	<input type="radio"/> Ecuador
<input type="radio"/> El Salvador	<input type="radio"/> Guatemala	<input type="radio"/> Honduras
<input type="radio"/> Mexico	<input type="radio"/> Peru	<input type="radio"/> Trinidad and Tobago
<input type="radio"/> Venezuela	<input type="radio"/> Otro	
¿EL CASO SERÁ TRANSFERIDO A OTRO AGENCIA?		
<input type="radio"/> Sí	<input type="radio"/> No	
POR FAVOR ENLISTE LOS DETALLES DE ESTA TRANSFERENCIA <i>Incluya el nombre de la agencia, el nombre de la persona receptora, sus datos de contacto (incluyendo teléfono, email)</i>		

» **Consentimiento**

<b>CONSENTIMIENTO DE LA PERSONA DE INTERÉS/ASENTIMIENTO DEL NIÑO O DE LA NIÑA</b> <i>Derivaciones y/o transferencia no deberán ser proporcionadas sin el consentimiento de la persona afectada</i>	
<input type="radio"/> Sí	<input type="radio"/> No

» **SECCIÓN 4: Autorización**

GESTOR/A DEL CASO
TELEFONO
FECHA yyyy-mm-dd <span style="float: right;">↻</span>
FIRMA <input type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No
SUPERVISOR/A:
TELEFONO
FECHA yyyy-mm-dd <span style="float: right;">↻</span>
FIRMA <input type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No

Guardar como borrador



## RUTA DE ATENCIÓN DE VSG – RSSN DE UBICACIÓN <sup>1</sup>

Las rutas de atención reflejan información de (mes y año); estas pueden haber cambiado desde entonces. Favor de solicitar información de manera regular para saber de posibles cambios

<b>INFORMAR A ALGUIEN Y BUSCAR AYUDA (REVELACIÓN)</b>		
<p>La persona sobreviviente le informa a su familia, a un amigo, a un miembro de la comunidad, a una agencia prestadora de servicios generales o lo informan durante los servicios de registro para refugiadas/os, p.ej. durante la recepción o la admisión. La persona que recibe la información acompaña a la persona sobreviviente al “punto de entrada” de salud, de atención psicosocial o a la persona gestora de casos.</p>		<p>La persona sobreviviente se reporta al “punto de entrada” de salud, de atención psicosocial o a la persona gestora de casos.</p>
<b>RESPUESTA INMEDIATA</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proporcionar un entorno seguro y afectuoso y respetar la confidencialidad y los deseos de la persona sobreviviente</li> <li>• Proporcionar información confiable y completa sobre los servicios disponibles y el apoyo a las personas sobrevivientes de VSG</li> <li>• Si la persona sobreviviente está de acuerdo y lo solicita, obtener el consentimiento informado y realizar derivaciones</li> <li>• Cuando la familia / tutores tomen una decisión en nombre de la niña, niño o adolescente, asegúrese de que sea en el interés superior del niño o de la niña. Preferiblemente, la persona adulta acompañante debe ser seleccionada por la niña o el niño.</li> <li>• Acompañar a la persona sobreviviente para ayudarla a acceder a los servicios.</li> <li>• Para las personas sobrevivientes de violencia sexual, asegure el acceso inmediato (dentro de las 72 horas) a la atención médica.</li> </ul>		
<p><b>SERVICIO MÉDICO / DE SALUD:</b></p> <p><b>Nombre de la Organización</b> Días de Servicio Horas de Servicio</p> <p><i>Ejemplo:</i></p> <p><b>ONG 1</b> Sábado – Jueves 09:00-16:00</p>	<p><b>GESTIÓN DE CASOS (INCLUYENDO APOYO PSICOSOCIAL INMEDIATO):</b> <b>Personas Adultas (mayores de 18)</b></p> <p><b>Nombre de la Organización</b> Días de Servicio Horas de Servicio</p>	<p><b>GESTIÓN DE CASOS (INCLUYENDO APOYO PSICOSOCIAL INMEDIATO):</b> <b>Niñas, niños y adolescentes (menores de 18)</b></p> <p><b>Nombre de la Organización</b> Días de Servicio Horas de Servicio</p>

1. Este ejemplo fue inspirado en varios modelos de guías y herramientas interagenciales, tal como el Procedimiento Operativo Estándar para prevención y respuesta a la violencia basada en género y a la violencia, abuso, negligencia y explotación de niños y niñas en Jordania, 2014.

Los nombres de individuos y organizaciones utilizados en ese formulario fueron creados para servir como ejemplo y no corresponden a ninguna información de identificación real.

<p><b>SERVICIO MÉDICO / DE SALUD:</b></p> <p><b><u>Punto Focal:</u></b>                  Nombre de la agencia prestadora del servicio:                  Celular:                  Correo electrónico:</p> <p><i>Ejemplo:</i>                  Dr. Pedro López                  Celular: 8523 8635                  Correo electrónico: pedor@exngo.org</p> <p>Nombre de la Organización:                  Días de Servicio                  Horas de Servicio</p> <p><i>Ejemplo:</i>  <b>ONG 1</b>                  Domingo – Jueves                  08:00 – 15 :30</p> <p><b><u>Punto Focal:</u></b>                  Nombre de la agencia prestadora del servicio:                  Celular:                  Correo electrónico:</p> <p><i>Ejemplo:</i>                  Dr. Lía Pérez                  Celular: 9632 9999                  Correo electrónico: liap@exngo.org</p>	<p><b>GESTIÓN DE CASOS (INCLUYENDO APOYO PSICOSOCIAL INMEDIATO):                  Personas Adultas (mayores de 18)</b></p> <p><i>Ejemplo:</i>  <b>ONG 1</b>                  Sábado – Jueves                  09:00-16:00</p> <p><b><u>Punto Focal:</u></b>                  Nombre de la agencia prestadora del servicio:                  Celular:                  Correo electrónico:</p> <p><i>Ejemplo:</i>                  Dr. Pedro López                  Celular: 8523 8635                  Correo electrónico: pedor@exngo.org</p> <p><b>Nombre de la Organización</b>                  Días de Servicio                  Horas de Servicio</p> <p><i>Ejemplo:</i>  <b>ONG 2</b>                  Domingo – Jueves                  08:00 – 15 :30</p> <p><b><u>Punto Focal:</u></b>                  Nombre de la agencia prestadora del servicio:                  Celular:                  Correo electrónico:</p> <p><i>Ejemplo:</i>                  Dr. Lía Pérez                  Celular: 9632 9999                  Correo electrónico: liap@exngo.org</p>	<p><b>CASE MANAGER (INCLUDING IMMEDIATE PSYCHOSOCIAL SUPPORT):</b></p> <p><b>Children (under 18)</b>  <i>Ejemplo:</i>  <b>Ejemplo ONG</b>                  24 horas</p> <p><b><u>Punto Focal:</u></b>                  Nombre de la agencia prestadora del servicio:                  Celular:                  Correo electrónico:</p> <p><i>Ejemplo:</i>                  Dr. Pedro López                  Celular: 8523 8635                  Correo electrónico: pedor@exngo.org</p> <p><b>Nombre de la Organización</b>                  Días de Servicio                  Horas de Servicio</p> <p><i>Ejemplo:</i>  <b>ONG 1</b>                  Domingo – Jueves                  08:00 – 15 :30</p> <p><b><u>Punto Focal:</u></b>                  Nombre de la agencia prestadora del servicio:                  Celular:                  Correo electrónico:</p> <p><i>Ejemplo:</i>                  Dr. Lía Pérez                  Celular: 9632 9999                  Correo electrónico: liap@exngo.org</p>
--	--	--

**SI LA PERSONA ADULTA SOBREVIVIENTE, NIÑA O NIÑO SOBREVIVIENTE O PERSONA CUIDADORA QUIERE REALIZAR ACCIÓN POLICIAL / LEGAL -O-, SI ES EN EL INTERÉS SUPERIOR DE LA NIÑA O NIÑO -O- SI HAY RIESGOS INMEDIATOS DE SEGURIDAD Y SEGURIDAD PARA LOS DEMÁS, derivar y cuando sea posible acompañar a la persona sobreviviente a la policía/seguridad -o- asistencia / oficiales de protección para información y asistencia con derivación a la policía.**

**PROTECCIÓN, SEGURIDAD, POLICÍA:**

**Nombre de la Organización**

Días de Servicio  
 Horas de Servicio

*Ejemplo:*

**ACNUR** – Protección (incluyendo riesgo de encarcelamiento, detención o devolución)

Días de Servicio  
 Horas de Servicio

*Ejemplo:*

Domingo – Jueves 08:00 – 15:30

**Punto Focal:**

Nombre de la persona punto focal

Celular:

Correo electrónico:

Persona punto focal alterna:

Nombre :

Celular:

Teléfono de Servicio:

Correo electrónico:

Seguridad: Siempre evaluar las consecuencias que la decisión puede tener y garantizar que no haya riesgos para la persona sobreviviente.

**Nombre de la Organización**

Información específica y servicio

Días de Servicio

Horas de Servicio

Lunes – Viernes 08:00 – 17:30

**Punto Focal:**

Nombre de la persona punto focal

Celular:

Correo electrónico:

**Punto focal sustituto:**

Nombre de la persona punto focal alterna:

Celular:

Teléfono de Servicio:

Correo electrónico:

**SERVICIO DE ASESORÍA LEGAL:**

**Nombre de la Organización**

Días de Servicio  
 Horas de Servicio

*Ejemplo:*

**ACNUR**

Domingo – Jueves 08:00 – 15:30

**Punto Focal:**

Nombre de la persona punto focal

Celular:

Correo electrónico:

Persona Punto focal alterna:

Nombre:

Celular:

Teléfono de Servicio:

Correo electrónico:

**Nombre de la Organización**

Días de Servicio

Horas de Servicio

*Ejemplo:*

**ONG 1**

Domingo – Jueves  
 09:00-16:00

**Punto Focal:**

Nombre del proveedor de Servicio

Celular:

Correo electrónico:

Teléfono de emergencia:



**DESPUÉS DE LA RESPUESTA INMEDIATA, SEGUIMIENTO Y OTROS SERVICIOS**  
 Con el pasar del tiempo y basado en las decisiones de las personas sobrevivientes puede incluir cualquiera de las siguientes.

Atención médica	Servicios Psicosociales	Protección, Seguridad y Justicia	Necesidades básicas, asistencia monetaria, otra asistencia
<p><b>ATENCIÓN PRIMARIA DE SALUD:</b></p> <p><b>Nombre de la Organización</b>                      Días de Servicio                      Horas de Servicio</p> <p><i>Ejemplo:</i>  <b>Hospital 1</b>                      24 horas</p> <p><b>Punto Focal:</b>                      Nombre de la agencia prestadora del servicio:                      Celular:                      Correo electrónico:</p> <p><i>Ejemplo:</i>                      Dr. Lía Pérez                      Celular: 9632 9999</p> <p>Correo electrónico:                      liap@exhos.org                      o Tel. de la organización:</p>	<p><b>SERVICIOS DE APOYO PSICOSOCIAL PARA ADULTOS:</b></p> <p><b>Nombre de la Organización</b>                      Días de Servicio                      Horas de Servicio</p> <p><i>Ejemplo:</i>  <b>ONG 1</b>                      Lunes – Domingo                      10:00 – 14:00</p> <p><b>Punto Focal:</b>                      Nombre de la agencia prestadora del servicio:                      Celular:                      Correo electrónico:</p> <p><i>Ejemplo:</i>                      Dr. Lía Pérez                      Celular: 9632 9999                      Correo electrónico:                      liap@exhos.org                      o Tel. de la organización:</p>	<p><b>PROTECCIÓN Y REGISTRO:</b></p> <p><b>Nombre de la Organización</b>                      Días de Servicio                      Horas de Servicio</p> <p><i>Ejemplo:</i>  <b>ACNUR</b>                      Lunes – Domingo                      10:00 – 14:00</p> <p><b>Punto Focal:</b>                      Nombre de la agencia prestadora del servicio:                      Celular:                      Correo electrónico o Tel. de la organización:</p>	<p><b>ASISTENCIA EN EFECTIVO/ PRODUCTOS NO ALIMENTICIOS</b></p> <p><b>Nombre de la Organización</b>                      Días de Servicio                      Horas de Servicio</p> <p><i>Ejemplo:</i>  <b>ONG 2</b>                      Lunes – Domingo                      10:00 – 14:00</p> <p><b>Punto Focal:</b>                      Nombre de la agencia prestadora del servicio:                      Celular:                      Correo electrónico:</p>

Atención médica	Servicios Psicosociales	Protección, Seguridad y Justicia	Necesidades básicas, asistencia monetaria, otra asistencia
<p><b>SERVICIOS DE SALUD REPRODUCTIVA:</b></p> <p><b>Nombre de la Organización</b>                      Días de Servicio                      Horas de Servicio</p> <p><i>Ejemplo:</i>  <b>Hospital 1</b>                      24 horas</p> <p><b>Punto Focal:</b>                      Nombre de la agencia prestadora del servicio:                      Celular:                      Correo electrónico:</p> <p><i>Ejemplo:</i>                      Dr. Lía Pérez                      Celular: 9632 9999                      Correo electrónico: liap@exhos.org                      o Tel. de la organización:</p>	<p><b>SALUD MENTAL Y SERVICIOS DE APOYO PSICOSOCIAL PARA NIÑOS Y NIÑAS:</b></p> <p><b>Nombre de la Organización</b>                      Días de Servicio                      Horas de Servicio</p> <p><i>Ejemplo:</i>  <b>ONG 1</b>                      Lunes – Domingo                      10:00 – 14:00</p> <p><b>Punto Focal:</b>                      Nombre de la agencia prestadora del servicio:                      Celular:                      Correo electrónico:</p> <p><i>Ejemplo:</i>                      Dr. Lía Pérez                      Celular: 9632 9999                      Correo electrónico: liap@exhos.org                      o Tel. de la organización:</p>	<p><b>ABRIGOS Y CASAS DE SEGURIDAD:</b></p> <p><b>Nombre de la Organización</b>                      Días de Servicio                      Horas de Servicio</p> <p><i>Ejemplo:</i>  <b>Abrigo 1</b>                      24 horas</p> <p><b>Punto Focal:</b>                      Nombre de la agencia prestadora del servicio:                      Celular:                      Correo electrónico o Tel. de la organización:</p>	<p><b>ASISTENCIA ALIMENTICIA:</b></p> <p><b>Nombre de la Organización</b>                      Días de Servicio                      Horas de Servicio</p> <p><i>Ejemplo:</i>  <b>ONG 3</b>                      Lunes – Domingo                      10:00 – 14:00</p> <p>Punto Focal:                      Nombre de la agencia prestadora del servicio:                      Celular:  <i>Correo electrónico:</i></p> <p><b>EDUCACIÓN:</b>  <b>Nombre de la Organización</b>                      Días de Servicio                      Horas de Servicio</p> <p><i>Ejemplo:</i>  <b>Save the Children</b>                      Lunes – Domingo                      10:00 – 14:00</p> <p><b>Punto Focal:</b>                      Nombre de la agencia prestadora del servicio:                      Celular:                      Correo electrónico:</p>



## PLANTILLA: RUTA DE DERIVACIÓN PARA PROTECCIÓN DE LA INFANCIA\*

**RUTA DE DERIVACIÓN PARA PROTECCIÓN DE LA INFANCIA - NOMBRE DE LA UBICACIÓN**  
 Las rutas de derivación reflejan la información desde el principio ---- (mes y año) y pueden haber cambiado. Por favor busque información sobre posibles cambios de manera regular.

### PASO 1: Identificación de casos de protección de la infancia

**Las entidades prestadoras de servicios generales, servicios de registro o miembros de la comunidad identifican el caso de protección de la infancia. La respuesta inmediata incluye:**

- Proporcionar una respuesta segura y respetuosa.
- Respetar la confidencialidad y los deseos de la niña o niño/persona cuidadora.
- Proporcionar información sobre los servicios de gestión de casos disponibles.
- Facilitar la derivación a los servicios de gestión de casos relacionados (ver a continuación) cuando la niña o niño/ persona cuidadora dé su aprobación.
- Para niñas y niños sobrevivientes de violencia sexual, asegure el acceso inmediato (dentro de 72 horas) a la atención médica.
- En caso de necesidad o riesgo de seguridad inmediato para la niña o niño, consulte a la persona gestora de casos de protección de la infancia para determinar el interés superior de la niña o niño.

**La niña, niño o la persona cuidadora se acerca directamente a la persona gestora de casos**

\* Este ejemplo está inspirado en varias directrices y herramientas interinstitucionales, como las Normas Operativas para procedimientos de prevención y respuesta a la violencia de género, abuso, abandono y explotación de niñas y niños en Jordania, 2014. Los nombres de personas y organizaciones utilizados en este formulario se han creado a modo de ejemplo y no corresponden a información de identidad real.

Violencia de pandillas contra niñas y niños	VSG contra niñas y niños, incluyendo violencia sexual (ver ruta de derivación de VSG)	Todos los demás casos de PI, incluyendo violencia contra niñas y niños en sus hogares y comunidades	Niñas o niños no acompañados y separados	Reclutamiento de niñas y niños	Explotación y trabajo infantil
<p><b>Nombre de la Organización</b> Días de servicio Horas de servicio</p> <p><i>Ejemplo:</i> <b>Save the Children</b> Lunes - Domingo 10.00 - 14.00</p> <p><b>Punto focal:</b> Nombre de la persona prestadora de servicios Celular: Correo electrónico:</p>	<p><b>Nombre de la Organización</b> Días de servicio Horas de servicio</p> <p><i>Ejemplo:</i> <b>ONG 1</b> Lunes - Domingo 10.00 - 14.00</p> <p><b>Punto focal:</b> Nombre de la persona prestadora de servicios Celular: Correo electrónico:</p>	<p><b>Nombre de la Organización</b> Días de servicio Horas de servicio</p> <p><b>Punto focal:</b> <i>Ejemplo:</i> <b>ACNUR</b> Lunes - Domingo 10.00 - 14.00</p> <p>Nombre de la persona prestadora de servicios. Celular: Correo electrónico: Tel. de la organización</p>	<p><b>Nombre de la Organización</b> Días de servicio Horas de servicio</p> <p><b>Punto focal:</b> <i>Ejemplo:</i> <b>ACNUR</b> Lunes - Domingo 10.00 - 14.00</p> <p>Nombre de la persona prestadora de servicios. Celular: Correo electrónico: Tel. de la organización</p>	<p><b>Nombre de la Organización</b> Días de servicio Horas de servicio</p> <p><b>Punto focal:</b> <i>Ejemplo:</i> <b>ACNUR</b> Lunes - Domingo 10.00 - 14.00</p> <p>Nombre de la persona prestadora de servicios. Celular: Correo electrónico: Tel. de la organización</p>	<p><b>Nombre de la Organización</b> Días de servicio Horas de servicio</p> <p><b>Punto focal:</b> <i>Ejemplo:</i> <b>ACNUR</b> Lunes - Domingo 10.00 - 14.00</p> <p>Nombre de la persona prestadora de servicios. Celular: Correo electrónico: Tel. de la organización</p>

**Las personas gestoras de casos hacen derivaciones a los servicios mencionados a continuación si:**

- La niña o niño/persona cuidadora quiere recibir protección, servicios legales o policiales;
- Existen riesgos inmediatos de seguridad y protección para otras personas;
- Es en el interés superior de la niña o niño debido a:
  - Riesgos de seguridad inmediata para la niña o niño que requiere servicios de protección/ servicios policiales (y ACNUR o la agencia pertinente);
  - Riesgo de devolución o retorno voluntario en casos de niñas o niños asociados a pandillas (maras), grupos/fuerzas armadas (y ACNUR o la agencia pertinente)
  - Negligencia grave (ACNUR/Agencia de Bienestar Infantil)
  - Explotación y abuso sexual por parte del personal humanitario (y ACNUR o la agencia pertinente)
  - Niñas o niños que requieren la Determinación del Interés Superior (ACNUR/Agencia de Bienestar Infantil)

***Siempre evalúe las consecuencias que esto podría tener para minimizar los riesgos y garantizar el interés superior de la niña o niño.***

## NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN

(Servicio e información específica)

*Ejemplo:*

**ACNUR**– Protección (incluyendo los casos de riesgo de arresto, detención o devolución)

Días de servicio - Horas de servicio

*Ejemplo:*

Domingo - Jueves 08:00 - 15:30

**Punto Focal:**

Nombre del punto focal/ Celular /Correo electrónico:

**Sustituto:**

Nombre de la persona sustituta: /Celular /Teléfono de servicio / Correo electrónico:

## PASO 2: Derivación a otros servicios

CUIDADO DE LA SALUD	SERVICIOS PSICOSOCIALES/ GESTIÓN DE CASOS DE PI	PROTECCIÓN, SEGURIDAD, Y JUSTICIA	OTROS SERVICIOS BÁSICOS	EDUCACIÓN <sup>1</sup>
<p><b>Nombre de la organización</b> Días de servicio Horas de servicio</p> <p><i>Ejemplo:</i> <b>Hospital 1</b> 24 horas</p> <p><b>Punto focal:</b> Nombre de la persona prestadora del servicio Celular: Correo electrónico:</p> <p><i>Ejemplo:</i> Dra. Lia Pérez Celular: 9632 9999 Correo electrónico: liap@exhos.org o Tel. del organización</p> <p><b>SALUD MENTAL:</b> <b>Nombre de la Organización</b> Días de servicio Horas de servicio <i>Ejemplo:</i> <b>Hospital 1</b> 24 horas</p> <p><b>Punto focal:</b> Nombre de la persona prestadora de servicios/ Celular:</p>	<p><b>Nombre de la organización</b> Días de servicio Horas de servicio</p> <p><i>Ejemplo:</i> <b>ONG 1</b> Lunes - Domingo 10.00 - 14.00</p> <p><b>Punto focal:</b> Nombre de la persona prestadora del servicio Celular: Correo electrónico:</p> <p><i>Ejemplo:</i> Dra. Lia Pérez Celular: 9632 9999 Correo electrónico: liap@exhos.org o Tel. de la organización</p>	<p><b>Nombre de la organización</b> Servicio e información específica.</p> <p><i>Ejemplo:</i> <b>ACNUR</b> Protección, Registro y Servicios legales para personas refugiadas</p> <p>Días de servicio Horas de servicio</p> <p><i>Ejemplo:</i> Domingo - Jueves 08.00 - 15.30</p> <p><b>Punto focal:</b> Nombre de la persona prestadora del servicio Celular: Correo electrónico:</p> <p><b>Sustituto:</b> Nombre de la persona sustituta: Celular / Teléfono de servicio: Correo electrónico:</p>	<p><b>Nombre de la organización</b> Servicio e información específica.</p> <p><i>Ejemplo:</i> <b>ACNUR</b> Registro, apoyo a niñas y niños y familias vulnerables a través de dinero en efectivo</p> <p>Días de servicio Horas de servicio</p> <p><i>Ejemplo:</i> Domingo - Jueves 08.00 - 15.30</p> <p><b>Punto focal:</b> Nombre de la persona prestadora del servicio Celular: Correo electrónico:</p> <p><b>Sustituto:</b> Nombre de la persona sustituta: Celular / Teléfono de servicio: Correo electrónico:</p>	<p><b>Nombre de la organización</b> Días de servicio Horas de servicio</p> <p><i>Ejemplo:</i> <b>OEI</b> Lunes - domingo 10.00 - 14.00</p> <p><b>Punto focal:</b> Nombre de la persona prestadora del servicio Celular: Correo electrónico:</p>

### 1. DEFINICIONES:

**Educación formal:** Servicios de educación certificados proporcionados por las escuelas públicas del Ministerio de Educación (grado 1-12).

**Educación informal:** actividades educativas que van desde actividades recreativas hasta alfabetización, y sesiones de habilidades para la vida. Estas actividades educativas no están certificadas por el Ministerio de Educación y no están específicamente vinculadas a cierta edad o grupo objetivo.



## EVALUACIÓN DEL INTERÉS SUPERIOR (EIS) FORMULARIO KoBo

<https://enketo.unhcr.org/x/#gnCAubNX>

INSTRUCCIONES	
ESTE FORMULARIO DEBE SER RELLENADO POR LA PERSONA QUE BRINDA LOS SERVICIOS A LA NIÑA O AL NIÑO	
ACORDAR A LA NIÑA O NIÑO Y AL CUIDADOR O CUIDADORA QUE SE MANTENDRÁ CONFIDENCIAL TODA LA INFORMACIÓN, Y QUE PUEDEN ELEGIR NO CONTESTAR LAS SIGUIENTES PREGUNTAS	
NÚMERO DEL CASO DE PROTECCIÓN DE LA INFANCIA	IDENTIFICACIÓN DEL SOCIO

### ▼ Sesión General

#### » EIS

NÚMERO EIS <i>Este número será generado automáticamente</i>	FECHA DE APERTURA yyyy-mm-dd
FUENTE DE DERIVACIÓN ninguno seleccionado	DESCRIPCIÓN DE LA DERIVACIÓN <i>Por favor, incluir cualquier detalle sobre la referencia y si se trata de un transferencia, especificar la fuente (país, agencia)</i>

#### » PANORAMA GENERAL

PRINCIPAL RIESGO DE PROTECCIÓN ninguno seleccionado	NECESIDADES ESPECÍFICAS DE PROTECCIÓN ninguno seleccionado
PROPÓSITO PRINCIPAL DE LA EIS ninguno seleccionado	DETALLES DEL PROPÓSITO PRINCIPAL DE LA EIS
EIS POR	FECHA DE LA EIS yyyy-mm-dd
UBICACIÓN DE LA EIS <i>Desplegar lista personalizada</i>	PRIORIDAD ninguno seleccionado



» INFORMACIÓN INDIVIDUAL

NÚMERO DE REGISTRO INDIVIDUAL	GRUPO DE REGISTRO
EDAD <i>Solamente personas menores de 30 años</i>	SEXO ninguno seleccionado
GÉNERO ninguno seleccionado	PAÍS DE ORIGEN ninguno seleccionado
PAÍS DE NACIMIENTO ninguno seleccionado	NACIONALIDAD ninguno seleccionado
CONDICIÓN DE DESPLAZAMIENTO EN EL MOMENTO DE LA EIS <i>Condición Legal</i> ninguno seleccionado	

Sección de Evaluación

<p><b>MODALIDADES DE CUIDADO</b>  <i>Detalles de la actual situación de modalidad de cuidado, e.g. Con quién vive actualmente la niña o el niño, la relación de la niña o del niño con su cuidador o cuidadora o personas viviendo en la misma casa; la opinión del niño o niña acerca de la modalidad de cuidado.</i></p>	//
<p><b>PSICOSOCIAL</b>  <i>Detalles del nivel de las necesidades psicosociales, e.g. ¿a quién busca el niño o la niña por ayuda?; ¿duerme bien el niño o la niña?; ¿tiene alguna preocupación el niño o la niña?; ¿juega el niño o la niña con otros niños y niñas?</i></p>	//
<p><b>DOCUMENTACIÓN Y CUESTIONES LEGALES</b>  <i>Detalles de necesidades de representación o asesoría legal si el niño o la niña ha estado en contacto con temas jurídicos (sea en conflicto con la ley, niño o niña víctima o testigo)</i></p>	//
<p><b>NECESIDADES BÁSICAS (ALIMENTO, ABRIGO, PRODUCTOS NO ALIMENTICIOS, AGUA, SANAMIENTO E HIGIENE)</b>  <i>Detalles de los principales tipos de ayuda que son requeridos por el niño o niña (colchón, mantas, ropa, zapatos, etc.)</i></p>	//
<p><b>PROTECCIÓN Y SEGURIDAD</b>  <i>Detalles del nivel de las necesidades de protección física, e.g. si el niño o niña se siente seguro, si ha pasado algún incidente violento, negligencia o abuso, riesgos de protección asociados a las actividades de rutina del niño o de la niña.</i></p>	//

<b>EDUCACIÓN</b> <i>Detalles del acceso a las actividades de educación, eg. nivel de escolaridad, ¿asiste la niña o niño a la escuela o a alguna actividad educativa? Si no, ¿quiere ir a la escuela la niña o niño?</i>	//
<b>SALUD Y NUTRICIÓN</b> <i>Detalles de la situación de salud, e.g. ¿se siente la niña o niño enfermo?, ¿tiene algún problema médico?, ¿tiene acceso a servicios médicos?, detalles de cualquier discapacidad y necesidad de apoyo</i>	//
<b>OTRAS NECESIDADES</b> <i>Información de cualquier otra necesidad que no está cubierta en otra parte</i>	//

▼ **Detalles de la Entrevista**

▼ » **ENTREVISTA**

PERSONAS ENTREVISTADAS POR EL EIS	ENTREVISTA REALIZADA POR
FECHA DE LA CONCLUSIÓN DE LA ENTREVISTA yyyy-mm-dd	ORGANIZACIÓN ENTREVISTADORA
IDIOMA DE LA ENTREVISTA ninguno seleccionado	
INFORMACIÓN ADICIONAL DE LA ENTREVISTA	

▼ » **VISITA DOMICILIARIA**

VISITA DOMICILIARIA REALIZADA ninguno seleccionado
---

### ▼ Resumen y Recomendaciones

OPINIONES DEL NIÑO O NIÑA
OPINIONES DEL CUIDADOR O CUIDADORA
RESUMEN DE LA EVALUACIÓN
RECOMENDACIONES <i>¿Cuál es la principal recomendación de esta EIS?</i>
DERIVACIÓN DE LA EIS NECESARIA  ninguno seleccionado
PLAN DE ACCIÓN

### ▼ Consentimiento

PERSONA QUE NO PUEDE DAR SU CONSENTIMIENTO <i>Imprima el nombre y proporcione la firma y el número de identificación</i> ninguno seleccionado	PROVEDOR DEL CONSENTIMIENTO <i>Desplegar la lista tbc</i>
ACUERDO/ASENTIMIENTO DEL NIÑO O DE LA NIÑA ninguno seleccionado	¿EL NIÑO O LA NIÑA Y LA PERSONA CUIDADORA BRINDAN EL CONSENTIMIENTO PARA COMPARTIR SUS DATOS NO IDENTIFICABLES EN SUS INFORMES? ninguno seleccionado

Guardar como borrador



## INFORME DE DETERMINACIÓN DEL INTERÉS SUPERIOR\*

### SECCIÓN 1: DESCRIPCIÓN GENERAL

<b>Campo/Ubicación:</b>	<b>Casos vinculados:</b>
<b>Número de DIS:</b>	<b>Número de caso:</b>
<b>Número de registro:</b>	
<b>Estado de separación de la niña o niño:</b> <input type="checkbox"/> No acompañada(o) <input type="checkbox"/> Separada(o) <input type="checkbox"/> Huérfana(o) <input type="checkbox"/> Ninguna de las anteriores	<b>Propósito de DIS:</b> <input type="checkbox"/> Solución duradera <input type="checkbox"/> Reunificación familiar <input type="checkbox"/> Arreglos de caso temporales <input type="checkbox"/> Separación de padre, madre, cuidador/a <input type="checkbox"/> Otro
<b>PRIORIDAD DEL CASO</b>	
<input type="checkbox"/> Emergencia <input type="checkbox"/> Alta <input type="checkbox"/> Media <input type="checkbox"/> Baja	<b>Razones:</b>
<b>Necesidades específicas de la niña o niño:</b>	
<b>DATOS BIOGRÁFICOS BÁSICOS DE LA NIÑA O NIÑO</b> (Consulte el Formulario de Registro)	
	Donde sea relevante, indique si la información es una estimación.
<b>NOMBRE COMPLETO</b>	
<b>APODO</b>	
<b>EDAD</b>	
<b>GÉNERO</b>	
<b>FECHA DE NACIMIENTO</b>	
<b>LUGAR DE NACIMIENTO</b>	
<b>FECHA DE LLEGADA AL PAÍS</b>	
<b>FECHA DE LLEGADA A LA UBICACIÓN ACTUAL</b>	
<b>NACIONALIDAD</b>	
<b>ORIGEN ÉTNICO</b>	
<b>RELIGIÓN</b>	

\* Este informe se extrae de las Directrices del ACNUR para la determinación del interés superior del niño” de 2008 y de la publicación provisional de las Directrices de Evaluación del Interés Superior y Determinación del Interés Superior del 2018.

## DATOS BIOGRÁFICOS BÁSICOS DE LA NIÑA O NIÑO

(Consulte el Formulario de Registro)

		Donde sea relevante, indique si la información es un estimado.
<b>DIRECCIÓN REGISTRADA</b>		
<b>CUIDADOR O CUIDADORA ACTUAL</b>		
<b>CASO(S) RELACIONADO(S)</b>		
<b>DIS VINCULADA(S)</b>		
<b>NOMBRE DEL PADRE</b>		
<b>NOMBRE DEL MADRE</b>		
<b>HERMANOS Y/O HERMANAS</b>		
<b>BÚSQUEDA</b>	<b>Comenzó en</b>	
	<b>Estado</b>	

## ENTREVISTAS

PERSONA ENTREVISTADA	NO. DE ENTREVISTAS	FECHA DE ENTREVISTAS
	NOMBRE	ORGANIZACIÓN
<b>Persona entrevistadora</b>		
<b>Oficial de supervisión</b>		
<b>Intérprete</b>		

## DOCUMENTACIÓN ADJUNTA

<b>1</b>	
<b>2</b>	
<b>3</b>	

## SECCIÓN 2: OPCIONES Y RECOMENDACIONES

### PARTE I- BREVE RESUMEN DE INFORMACIÓN SOBRE EL CASO

Por favor, **resuma brevemente** los temas clave, como la disposición actual de cuidado, la información sobre el padre, la madre y la familia, y las opciones tomadas en consideración.

### PARTE II- HISTORIA PREVIA A LA HUIDA / SEPARACIÓN

Registre los recuerdos de la niña o el niño sobre la huida o separación y las pruebas proporcionadas por personas cercanas a la niña o niño (si fueron entrevistadas). Indique cómo ha sido verificada esta información.

### PARTE III- SITUACIÓN ACTUAL

Por favor describa la situación de vida actual de la niña o el niño, incluya:

- Disposición actual de cuidado, condiciones de vida, seguridad, relaciones con padre y madre de crianza / hermanos o hermanas / cuidadores / otros miembros de la familia;
- Redes comunitarias, educación y asistencia escolar;
- Evaluación de la edad y madurez de la niña o niño, salud física y mental y cualquier evaluación de necesidades específicas.

Indique cuáles personas han sido contactadas y cuáles proporcionaron información, por ejemplo, la niña o niño, la familia, personas cercanas al cuidador o cuidadora, cuidadores, profesionales en educación, vecinos o vecinas, profesionales en trabajo social y personal de ONG.



## PARTE IV- OPCIONES Y ANÁLISIS DISPONIBLES

Por favor indique todas las opciones disponibles y mecanismos de seguimiento y análisis de cada una. Consulte todos los factores incluidos en la lista de verificación del Anexo 9 para recomendar los intereses superiores de la niña o niño, bajo los siguientes encabezados:

- Puntos de vista de la niña o niño
- Familia y relaciones cercanas
- Ambiente seguro
- Necesidades de desarrollo e identidad

## RECOMENDACIÓN FINAL

Por favor proporcione la recomendación final y las razones.

**Nombre de la persona asesora:**

**Firma de la persona asesora:**

**Fecha:**

**Comentarios de la persona supervisora del informe:**

**Nombre y firma de la persona supervisora:**

**Fecha:**

## SECCIÓN 3: DECISIÓN DEL PANEL

*Esta sección debe completarse y firmarse en las sesiones del panel de DIS. La página firmada debe escanearse para proteger la información incluida, adjuntarse a las secciones 1 y 2 del formulario y convertirse en un documento pdf.*

### EL PANEL

- Aprueba las recomendaciones
- Difiere de la decisión (por favor explique por qué)
- No aprueba las recomendaciones (explique por qué y proporcione la recomendación del panel)
- Reabre el caso (explique por qué y quién solicitó la reapertura)
- Cierra el caso

### RAZONES COMPLETAS PARA LA DECISIÓN

### ACCIONES DE SEGUIMIENTO REQUERIDAS (DESCRIBIR)

## COMENTARIOS

### FIRMA DE LAS PERSONAS MIEMBROS DEL PANEL:

NOMBRE	ORGANIZACIÓN	FIRMA

FECHA:



## FORMULARIO DE ADMISIÓN Y VALORACIÓN DE VSG (IAF) VERSIÓN KOBO

<https://enketo.unhcr.org/x/#uf97iTzq>

INSTRUCCIONES	
1. ESTE FORMULARIO DEBE SER RELLENADO POR LA PERSONA PROVEDORA DEL SERVICIO A LA PERSONA SOBREVIVIENTE	
2. RECORDAR A LA PERSONA SOBREVIVIENTE QUE TODA LA INFORMACIÓN SE MANTENDRÁ CONFIDENCIAL, Y QUE SE PUEDE ELEGIR SI QUIERE O NO CONTESTAR A LAS SIGUIENTES PREGUNTAS.	
IDENTIFICACIÓN DEL INCIDENTE *	CÓDIGO DE LA PERSONA SOBREVIVIENTE *

### Información Administrativa

CÓDIGO DEL EQUIPO	FECHA DE REGISTRO DEL INCIDENTE * yyyy-mm-dd	FECHA DEL INCIDENTE * yyyy-mm-dd
¿LA PERSONA SOBREVIVIENTE HA DADO EL CONSENTIMIENTO PARA COMPARTIR SUS DATOS NO IDENTIFICABLES EN SU INFORME? *	¿LA PERSONA SOBREVIVIENTE HA RECIBIDO SERVICIOS EN EL MOMENTO DEL INFORME? *	
none selected	none selected	

### Información de la persona sobreviviente

FECHA DE NACIMIENTO * yyyy-mm-dd	SEXO * none selected	GENERO * none selected	PAIS DE ORIGEN * none selected
ESTADO CIVIL ACTUAL * none selected	NÚMERO DE HIJAS E HIJOS 0	¿LA PERSONA SOBREVIVIENTE ES UNA PERSONA CON DISCAPACIDADES? * none selected	¿LA PERSONA SOBREVIVIENTE ES UNA NIÑA O NIÑO NO ACOMPAÑADO, SEPARADO, O TIENE OTRO TIPO DE VULNERABILIDAD? * none selected
CONDICIÓN DE DESPLAZAMIENTO EN EL MOMENTO DE LA ENTREVISTA none selected			

### Detalles del Incidente

PAÍS DEL INCIDENTE *	VSG CONTRA UNA PERSONA DE SOGI DIVERSA *
none selected	none selected

» Tipo de incidente

FAVOR SEGUIR EL LISTADO DE CUESTIONES PARA SELECCIONAR EL TIPO DE INCIDENTE/VIOLENCIA VIOLACIÓN (PENETRACIÓN NO CONSENSUAL) AGRESIÓN SEXUAL AGRESIÓN FÍSICA MATRIMONIO FORZADO DENEGACIÓN DE RECURSOS, OPORTUNIDADES O SERVICIOS ABUSO EMOCIONAL/PSICOLÓGICO	
SI USTED NECESITA CONSULTAR LA HERRAMIENTA DE CLASIFICACIÓN, POR FAVOR VISITE <a href="http://gbvims.com/wp/wp-content/uploads/ANNEX-B_SP.PDF">HTTP://GBVIMS.COM/WP/WP-CONTENT/UPLOADS/ANNEX-B_SP.PDF</a>	
¿EL INCIDENTE REPORTADO INVOLUCRA PENETRACIÓN? * <input type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No	
UBICACIÓN DEL INCIDENTE/ DÓNDE EL INCIDENTE OCURRIÓ * none selected	¿HUBO UN INTERCAMBIO DE DINERO, BIENES, BENEFICIOS Y/O SERVICIOS EN RELACIÓN CON ESTE INCIDENTE? * none selected
TIPO DE SEQUESTRO EN EL MOMENTO DEL INCIDENTE none selected	¿LA PERSONA SOBREVIVIENTE HA REPORTADO ESTE INCIDENTE EN OTRO LUGAR? none selected

Información de la presunta persona perpetradora

NÚMERO DE PRESUNTO(S) PERPETRADOR(ES) / (TIPO DE PERPETRADOR) * none selected	GRUPO DE EDAD * none selected
RELACIÓN DEL PRESUNTO PERPETRADOR CON LA PERSONA SOBREVIVIENTE * none selected	PRINCIPAL OCUPACIÓN DEL PRESUNTO PERPETRADOR * none selected

Acción planeada/Acción tomada: cualquier acción / actividad relacionada a este informe

¿LA PERSONA SOBREVIVIENTE FUE DERIVADA A LOS SERVICIOS PSICOSOCIALES? * none selected
¿LA PERSONA SOBREVIVIENTE FUE DERIVADA A LOS SERVICIOS MEDICOS/DE SALUD? * none selected
¿LA PERSONA SOBREVIVIENTE FUE DERIVADA A LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA LOCAL? * none selected
¿LA PERSONA SOBREVIVIENTE FUE DERIVADA A UN ABRIGO/ACOMODACIÓN SEGURA? none selected
¿LA PERSONA SOBREVIVIENTE FUE DERIVADA A LOS SERVICIOS DE GESTIÓN DE CASOS DE PI Y VSG? none selected

¿LA PERSONA SOBREVIVIENTE FUE DERIVADA A LOS SERVICIOS DE MEDIOS DE VIDA?	
<input type="text" value="none selected"/>	
¿LA PERSONA SOBREVIVIENTE FUE DERIVADA A LOS SERVICIOS DE EDUCACIÓN?	
<input type="text" value="none selected"/>	
¿ALGUNA DE ESTAS DERIVACIONES/SERVICIOS SERÁ PROPORCIONADA EN OTRO PAÍS?	¿SERÁ ESTE CASO TRANSFERIDO A OTRA AGENCIA O PAÍS?
<input type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No	<input type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No

▼ **Comentarios finales**

POR FAVOR INSIRA AQUÍ CUALQUIER OTRO COMENTARIO QUE A USTED LE GUSTARÍA DESTACAR

//

Save as Draft

✓ Submit



## HERRAMIENTAS PARA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN



### EJEMPLO DE PROTOCOLO REGIONAL DE INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN DE VSG/PI (PRII)

#### Ejemplo de Protocolo Regional de Intercambio de Información



#### PROPÓSITO

Este protocolo regional de intercambio de información tiene el propósito de establecer los principios rectores y describir los procedimientos para intercambiar datos agregados y anónimos de los casos reportados<sup>25</sup> de violencia sexual y de género (VSG) y niñas y niños en riesgo dentro de la región.

Los miembros de la RSSN en las Américas reconocen que compartir y recibir datos consolidados de VSG y de Protección de la Infancia (PI) contribuirá a mejorar la coordinación interinstitucional, identificando y enfocando las brechas, priorizando acciones y mejorando la programación de esfuerzos de prevención y respuesta. Este intercambio también puede dar lugar a mejores esfuerzos de promoción, mayor capacidad para la recaudación de fondos y la movilización de recursos, así como un mejor monitoreo. Todas las agencias deberán proteger la información para garantizar que los esfuerzos de intercambio de información no produzcan daños a las personas sobrevivientes, niñas, niños o a la comunidad.



#### REGLAS BÁSICAS

La información presentada por las entidades signatarias de este protocolo a **(nombre de la entidad)** únicamente deberá ser enviada en el formato acordado y no deberá contener ninguna información de identificación de personas sobrevivientes, niñas, niños u organizaciones, a menos que sea para fines de gestión de casos<sup>26</sup> y de acuerdo con las garantías establecidas en este protocolo. En algunos contextos, el ACNUR tendrá una doble función como agencia de consolidación de datos y como miembro de la RSSN/PRII responsable de la recopilación de datos.

25. Se refiere específicamente al número total de incidentes y transferencias reportados

26. Contexto de Gestión de Casos multi-país

La información compartida por las entidades bajo este protocolo será consolidada por la agencia de consolidación en informes nacionales y regionales. Estos informes pueden ser compartidos externamente, es decir, con otras entidades distintas a las que se adhieren a este protocolo de intercambio de información, pero únicamente con la autorización y el acuerdo por escrito de todos los miembros del PRII. Todos los miembros del PRII aceptan cumplir con los términos de este protocolo.

**Consulte el Anexo 1 para ver una lista de todas las agencias/organizaciones/entidades aprobadas para el intercambio de datos.**

No se compartirán datos específicos de personas sobrevivientes, niñas y niños que puedan conducir a la identificación de la persona sobreviviente, por ejemplo, nombre, iniciales, provincia, fecha de nacimiento, etc.

Al emitir informes regulares de datos agregados o cuando se obtenga una autorización por escrito para el intercambio externo de datos agregados, **la agencia de consolidación** debe compartir dichos datos tomando en cuenta las siguientes consideraciones:

- **Los datos son solo de casos reportados.** Los datos consolidados no representan en modo alguno la incidencia o prevalencia total de VSG y el riesgo de protección de la infancia en una ubicación o grupo de ubicaciones.
- Los datos agregados se basan en informes consolidados trimestrales enviados por ACNUR y entidades asociadas con el propósito de:
  - Prevención y respuesta a la VSG y planificación, seguimiento y evaluación de programas de Protección de la Infancia
  - Identificación de brechas de programación y prestación de servicios
  - Priorización de acciones y próximos pasos
  - Prestación mejorada de servicios
  - Políticas y promoción
  - Movilización de recursos
  - Gestión de casos de VSG y PI transfronterizo



## INFORMES TRIMESTRALES<sup>27</sup> Y PROCEDIMIENTO DE INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN

1. Los miembros del PRII enviarán el informe trimestral de números agregados al punto focal de ACNUR en el área. Este informe será enviado a la agencia de consolidación.
2. Los informes se presentarán los días **(fecha)** de cada trimestre.
3. Los informes incluirán los datos definidos en las Tablas de Informes Trimestrales (ver Anexo 2)

27. Ver Anexo a este documento una lista con ejemplos de tablas de reporte

4. Dos (2) semanas después de recibir los informes de cada **entidad, (entidad)** consolidará todos los informes nacionales. El informe agregado para cada operación de país y un informe agregado de datos regionales se enviarán a todos los miembros del PRII en los cuales se identifica la información eliminada.
5. Áreas de cobertura: Los informes agregados reflejarán las siguientes áreas geográficas basadas en los miembros de la RSSN que proporcionan datos.



## PROTECCIÓN DE DATOS

**Las personas coordinadoras, los puntos focales y los miembros del PRII** se asegurarán de que todos los datos estén seguros e implementarán los procedimientos adecuados para mantener la confidencialidad de los datos. Por ejemplo, cada miembro de la RSSN/PRII (organización o agencia) se asegurará de haber aclarado y haber implementado sus protocolos internos de intercambio de datos de acuerdo con las normas de protección de datos e información. Los miembros enviarán una plantilla completa para ese trimestre (archivo de Excel protegido por contraseña). Las contraseñas para estos archivos se acordarán entre las agencias emisoras y las receptoras (puntos focales).

**La agencia de coordinación y consolidación** ha descrito durante la creación de este protocolo cómo serán los datos:

- Recibidos
- Compartidos (derivados/transferidos)
- Guardados/eliminados
- Protegidos en la computadora
- Utilizados por (quien tenga acceso a los datos y la computadora) y para qué fines (gestión de información / gestión de casos)



## AGENCIA DE COORDINACIÓN Y CONSOLIDACIÓN

Los informes trimestrales se comparten con la entidad de consolidación del PRII. En caso de haber cambios en los roles y responsabilidades de coordinación, el protocolo de intercambio de información será revisado por cada uno de los miembros de RSSN/PRII y las entidades signatarias de este protocolo.



## SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DE VSG/PI POR TERCERAS

Todas las entidades signatarias de PRII tienen autorización para utilizar datos consolidados para sus de informes internos. Al compartir datos para sus informes internos, las organizaciones y agencias deben mantener los estándares de protección de datos de confidencialidad y seguridad.

Cada vez que agencias o actores externos, aún no aprobados para el intercambio de datos por parte de los miembros del PRII, envíen una solicitud de información regional sobre VSG y PI, **la agencia coordinadora** enviará una solicitud por escrito a cada uno de los miembros del PRII para obtener autorización para compartir datos. Cada solicitud de autorización para compartir datos consolidados de VSG y/o PI especificará: la razón/propósito de la solicitud de información, para qué se usará la información y cómo se usará la información.

Los datos consolidados se compartirán solo después de recibir la autorización de todos los signatarios de este protocolo. Cuando **la persona Coordinadora** envíe una solicitud de autorización para compartir datos, las organizaciones signatarias deberán responder a la solicitud a través de los coordinadores nacionales en un plazo de cinco (5) días hábiles.

Cualquier parte que haya sido autorizada para recibir datos consolidados de VSG y PI debe dirigir cualquier solicitud que reciba para acceder a estos datos compartidos a la persona Coordinadora de (**entidad**).

### Nombres de agencias/organizaciones/entidades no signatarias que han sido aprobadas para acceder a datos consolidados:

AGENCIA / ORGANIZACIÓN / ENTIDAD	TIPO DE INFORME
	Informe Regional Trimestral
	Informe Regional y Nacional Trimestral
	Informe Regional Trimestral
	Informe Regional Anual
	Informe Regional Anual
	Informe Regional Anual
	Informe Regional Anual

Mediante este protocolo de intercambio de información, los miembros del PRII entienden que pueden remitir cualquier solicitud de información consolidada de VSG y PI a la persona Coordinadora del **PRII**, quien podrá compartir los datos después de recibir autorización de todos los miembros del PRII en respuesta a la solicitud por escrito.



## LÍMITE DE TIEMPO

Una vez acordado, este protocolo de intercambio de información entrará en vigencia el **[FECHA]** y estará en fase de prueba hasta el **[FECHA]**, cuando las organizaciones de recopilación de datos deberán revisar la efectividad, el uso y el cumplimiento del protocolo.

Las organizaciones de recopilación de datos se reservan el derecho de dejar de compartir datos por cualquier motivo y en cualquier momento, e informarán por escrito a **[AGENCIA NACIONAL DE CONSOLIDACIÓN]** cuando lo hagan.



## INCUMPLIMIENTO

En caso de incumplimiento por parte de cualquiera de las entidades participantes en este protocolo de intercambio de información, el intercambio de información cesará hasta que se resuelva, las partes responsables deberán rendir cuentas y el protocolo de intercambio de información será revisado.

Las organizaciones de recopilación de datos se reservan el derecho de rechazar el intercambio de información sobre casos reportados de VSG a cualquier actor externo.



## ANEXO 1

Nombres de todas las agencias / organizaciones / entidades aprobadas para compartir datos

### Nombre de la entidad

UBICACIÓN	ORGANIZACIÓN	PUNTOS FOCALES

### Miembros del PRII

UBICACIÓN	SERVICIOS PROPORCIONADOS A SOBREVIVIENTES DE VSG	PUNTOS FOCALES





## ANEXO 2

### Firmas de las partes del PRII

Nombre .....

Nombramiento/Puesto .....

Agencia .....

Firma .....

Fecha .....

Nombre .....

Nombramiento/Puesto .....

Agencia .....

Firma .....

Fecha .....

Nombre .....

Nombramiento/Puesto .....

Agencia .....

Firma .....

Fecha .....

Nombre .....

Nombramiento/Puesto .....

Agencia .....

Firma .....

Fecha .....

Nombre .....

Nombramiento/Puesto .....

Agencia .....

Firma .....

Fecha .....

Nombre .....

Nombramiento/Puesto .....

Agencia .....

Firma .....

Fecha .....

Nombre .....

Nombramiento/Puesto .....

Agencia .....

Firma .....

Fecha .....

Nombre .....

Nombramiento/Puesto .....

Agencia .....

Firma .....

Fecha .....

Nombre .....

Nombramiento/Puesto .....

Agencia .....

Firma .....

Fecha .....

Nombre .....

Nombramiento/Puesto .....

Agencia .....

Firma .....

Fecha .....

Nombre .....  
Nombramiento/Puesto .....  
Agencia .....  
Firma .....  
Fecha .....

Nombre .....  
Nombramiento/Puesto .....  
Agencia .....  
Firma .....  
Fecha .....

Nombre .....  
Nombramiento/Puesto .....  
Agencia .....  
Firma .....  
Fecha .....

Nombre .....  
Nombramiento/Puesto .....  
Agencia .....  
Firma .....  
Fecha .....

Nombre .....  
Nombramiento/Puesto .....  
Agencia .....  
Firma .....  
Fecha .....

Nombre .....  
Nombramiento/Puesto .....  
Agencia .....  
Firma .....  
Fecha .....

Nombre .....  
Nombramiento/Puesto .....  
Agencia .....  
Firma .....  
Fecha .....

Nombre .....  
Nombramiento/Puesto .....  
Agencia .....  
Firma .....  
Fecha .....

Nombre .....  
Nombramiento/Puesto .....  
Agencia .....  
Firma .....  
Fecha .....

Nombre .....  
Nombramiento/Puesto .....  
Agencia .....  
Firma .....  
Fecha .....



## ANEXO 3 PLANTILLA PARA INFORMES (también disponibles en Excel)

Las siguientes son ejemplos de tablas que deben compartir los miembros del PRII.

### 1. Número de Incidentes por tipo de VSG, Edad y Sexo

TIPO DE VSG	Edad 0-11			Edad 12-17			Edad 18-64			Edad 65+			TOTAL
	F	M	I	F	M	I	F	M	I	F	M	I	
Violación													
Agresión sexual													
Agresión/Violencia física													
Convivencia/ Matrimonio forzado													
Negación de recursos, oportunidades y/o servicios													
Maltrato psicológico/emocional													
<b>TOTAL</b>													

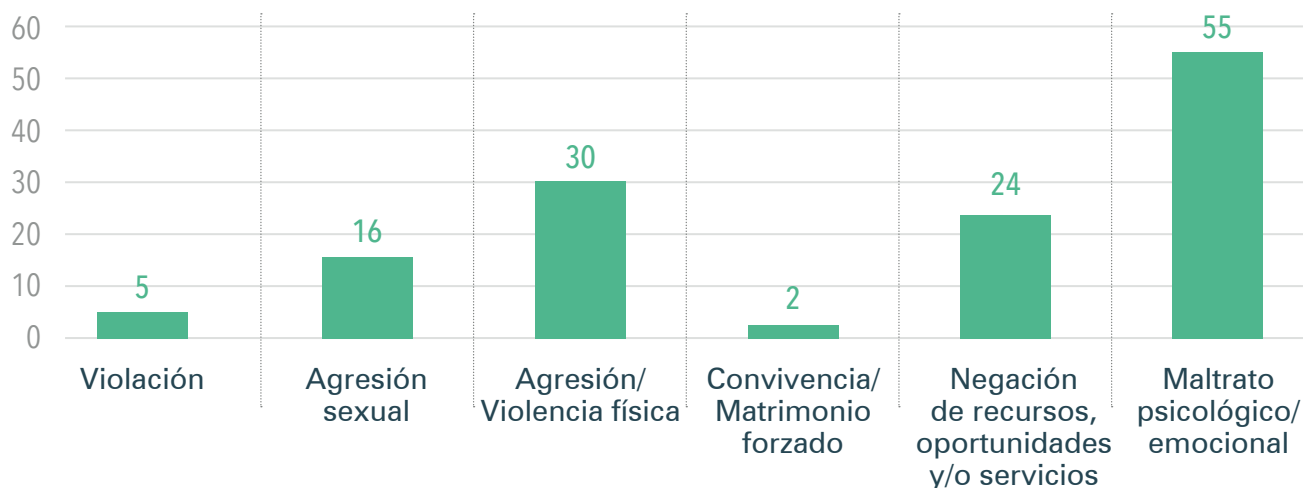
### 2. Número de Incidentes por Violencia contra personas con OSIG diversa por tipo de VSG, Edad y Sexo

TIPO DE VSG	Edad 0-11			Edad 12-17			Edad 18-64			Edad 65+			TOTAL
	F	M	I	F	M	I	F	M	I	F	M	I	
Violación													
Agresión sexual													
Agresión/Violencia física													
Convivencia/ Matrimonio forzado													
Negación de recursos, oportunidades y/o servicios													
Maltrato psicológico/emocional													
<b>TOTAL</b>													

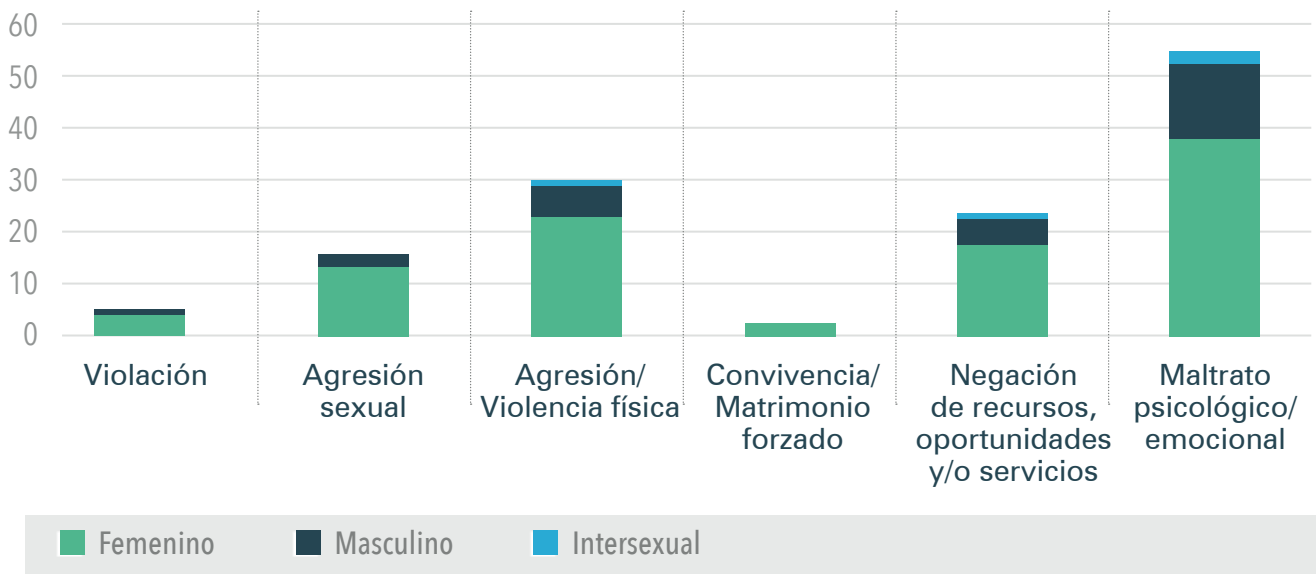
### 3. Número de Incidentes por Violencia según el tipo de VSG, País de Origen y Sexo

TIPO DE VSG	País 1			País 2			País 3			País 4			TOTAL
	F	M	I	F	M	I	F	M	I	F	M	I	
Violación													
Agresión sexual													
Agresión/Violencia física													
Convivencia/ Matrimonio forzado													
Negación de recursos, oportunidades y/o servicios													
Maltrato psicológico/ emocional													
<b>TOTAL</b>													

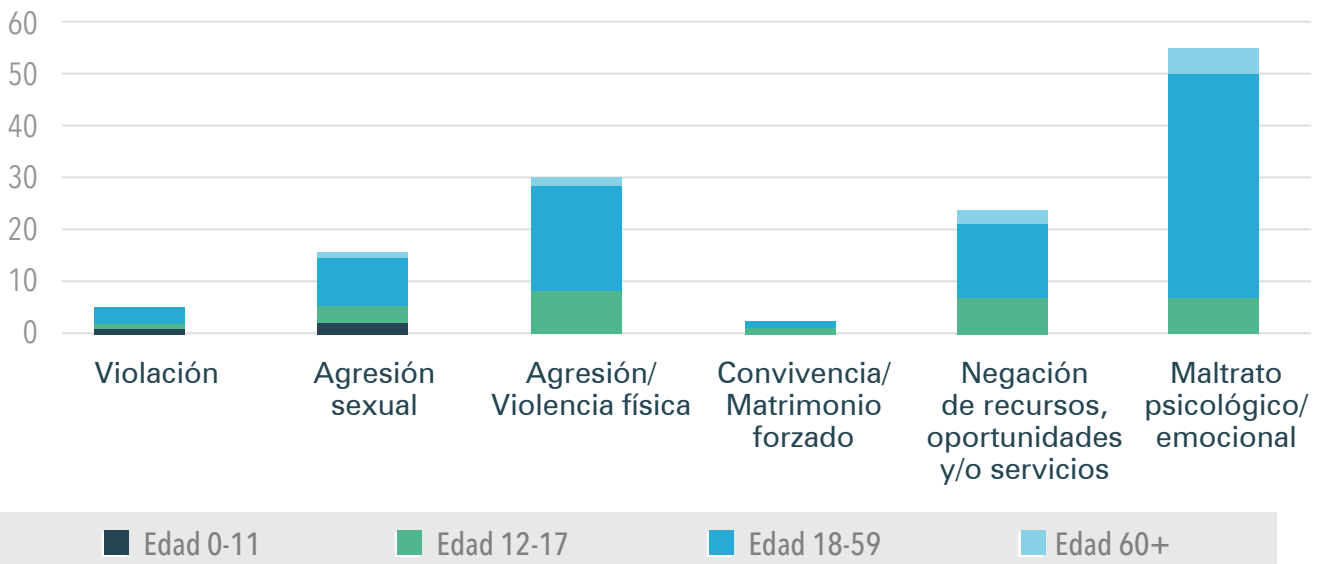
### NÚMERO DE INCIDENTES POR TIPO DE VSG



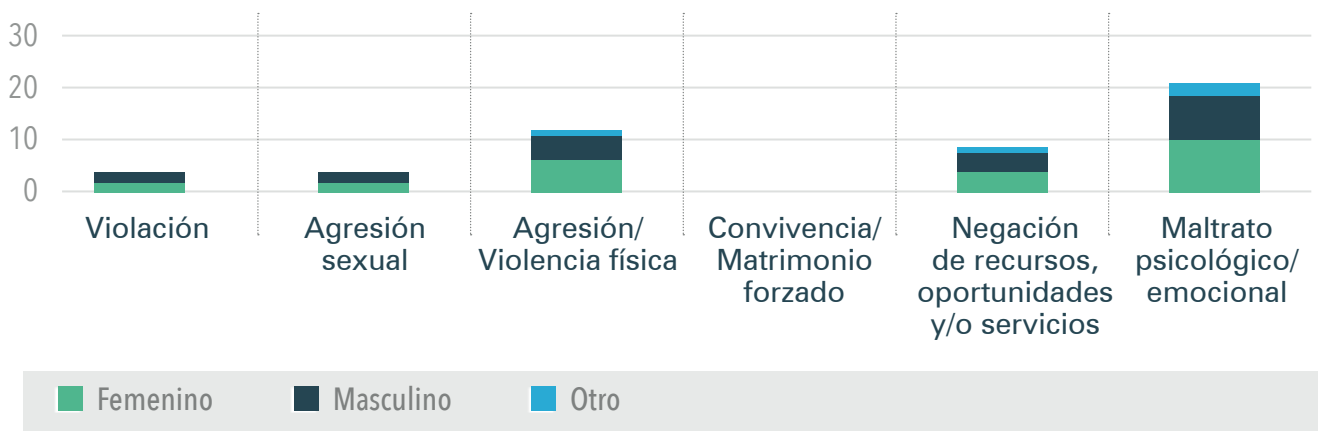
## NÚMERO DE INCIDENTES POR TIPO DE VSG Y SEXO



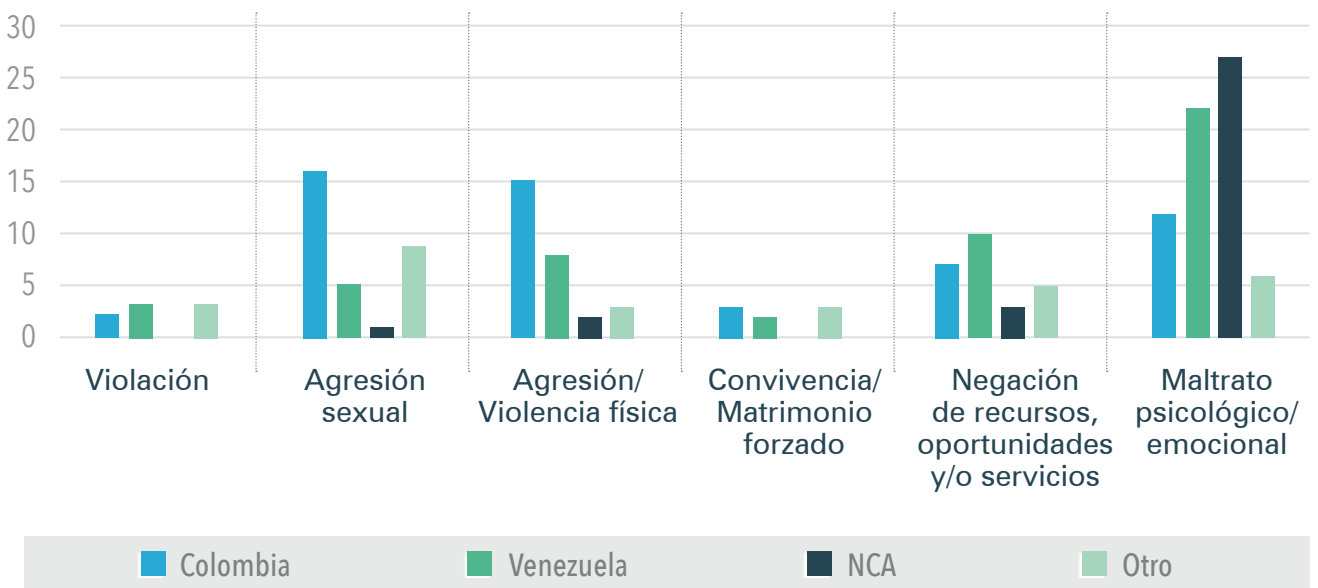
## NÚMERO DE INCIDENTES POR TIPO DE VSG Y EDAD



## NÚMERO DE INCIDENTES POR TIPO DE VSG Y GÉNERO



## INCIDENTES REPORTADOS POR TIPO DE VSG Y PAÍS DE ORIGEN







## PROTOCOLO REGIONAL DE INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN PLAN DE ACCIÓN PARA SU IMPLEMENTACIÓN

### RED REGIONAL DE ESPACIOS SEGUROS

País: .....

Fecha: .....

### PLAN DE ACCIÓN PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROTOCOLO REGIONAL DE INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN

OBJETIVO	ACTIVIDAD	AGENCIAS/ PERSONAS RESPONSABLES	AGENCIAS/ PERSONAS INVOLUCRADAS	FECHAS
<b>1.COORDINACIÓN</b>	Reunión de coordinación interna			
	Reunión de coordinación con entidades asociadas			
	Identificación de brechas de información sobre VSG/PI			
	Selección de herramientas para obtener información			
	Selección de Puntos Focales sobre GI VSG/PI			
	Proceso de consulta con ULR			
<b>2. PLANIFICACIÓN</b>	Mapeo de agencias y personas gestoras de casos y prestadores de servicios de VSG/PI			
	Considere el personal requerido			
	Lista de verificación de protección de datos			
	Taller de planificación de implementación			
	Modificar herramientas			
	Incorporar en / alinear con la estrategia de protección			
	Planificación y preparación de capacitación sobre el punto focal			

<b>3. IMPLEMENTACIÓN</b>	Capacitación sobre del punto focal			
	Organizaciones capacitan al personal clave			
	Comienza la recopilación de datos			
	Comienza la compilación de datos			
<b>4. MANTENIMIENTO</b>	Primera capacitación de actualización			
	Reuniones de revisión de PRII			
	Reuniones del grupo de coordinación de la RSSN			
	RSSN a nivel local, nacional y regional			
	Capacitaciones de actualización			



## EJEMPLO DE PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS PARA EL PROCESAMIENTO DE DATOS DE VSG

*Nota: Esta es una muestra de documento que puede ser utilizada como un modelo para Procedimientos Operativos Estándar (SOPs) en el módulo de VSG en el ProGres v4, la cual puede ser adaptada y/o contextualizada a las necesidades y situaciones de cada operación.*

# Ejemplo de Procedimientos Operativos para el procesamiento de datos de VSG (Américas)

## TABLA DE CONTENIDO

<b>1.1</b>	<b>Procedimiento para solicitar derechos de acceso de usuario para el módulo de VSG</b>	139
<b>1.2</b>	<b>Abrir un caso de VSG en proGres v4</b>	140
1.2.1	Obtener el consentimiento informado	140
1.2.2	Cuándo abrir un caso de VSG en proGres v4	140
1.2.3	Abrir (crear) un caso de VSG	141
1.2.4	Campos obligatorios y opcionales	142
	GENERAL	142
	INCIDENTE	142
	NARRATIVA DEL CASO	143
	PLAN DE ACCIÓN	143
	OTROS DOCUMENTOS	145
1.2.5	Cómo establecer el nivel de prioridad del caso (Detalles del Caso)	145
<b>1.3</b>	<b>Cuándo crear un nuevo registro de incidente de VSG</b>	145
1.3.1	Cómo determinar el Tipo de Incidente y el SubTipo de Incidente	145
1.3.2	Múltiples incidentes de VSG	147
<b>1.4</b>	<b>Presuntos Agresores</b>	148
1.4.1	Diferentes números de presuntos agresores o personas sobrevivientes	148
<b>1.5</b>	<b>Tipo de ubicación del Incidente vs. Ubicación del Incidente</b>	149
<b>1.6</b>	<b>Cómo registrar el consentimiento</b>	150
<b>1.7</b>	<b>Derivación de un Caso de VSG</b>	150
1.7.1	Derivaciones Internas	151
1.7.2	Derivaciones Externas	151
	1.7.2.1 Usuarios de proGres v4	151
	1.7.2.2 No usuarios de proGres v4	151
<b>1.8</b>	<b>Cierre del Caso</b>	153
<b>1.9</b>	<b>Crear una VISTA de Incidentes de VSG por Tipo</b>	154

## EJEMPLO DE PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS PARA EL PROCESAMIENTO DE DATOS DE VSG (AMÉRICAS)

### 1.1 | Procedimiento para solicitar derechos de acceso de usuario para el módulo de VSG

El módulo de VSG es una herramienta de manejo de casos de ACNUR y del personal de Protección de los socios responsables del manejo de los casos de VSG. Los derechos de acceso de usuarios (user access rights) para el módulo de VSG en el ProGres v4 son limitados y, en cada operación, el/la Oficial de Protección de ACNUR a nivel nacional es responsable de revisar cada solicitud de acceso de usuario antes de que se otorgue la aprobación.

#### Personal de Protección de ACNUR:

1. El/La **Oficial de Protección de ACNUR** designa a los miembros del personal de Protección de ACNUR con responsabilidades de punto focal de VSG y punto focal de respaldo con base en su conocimiento de manejo de casos y experiencia.
2. El/La **miembro del personal de Protección de ACNUR** envía un correo electrónico a la persona punto focal de proGres v4 de la Oficina Nacional u Oficina Local de ACNUR para solicitar los derechos de acceso de usuario para el módulo de VSG **teniendo en copia a su Oficial de Protección y Jefe de Oficina.**
3. La persona punto focal de proGres v4 de la operación (Requesting User) llena el Formulario Single proGres v4 User Access Form o el Multiple proGres v4 Users Access Form y se lo envía por correo electrónico al/a la Oficial de Protección de ACNUR de mayor rango de la Oficina Nacional o Local (Approving User) para su revisión.
4. El/La Oficial de Protección de ACNUR de la Oficina Nacional o Local revisa el nivel de derechos de acceso solicitados de acuerdo con el nivel de responsabilidad del miembro del personal de Protección. En caso de ser necesario, se solicitará información adicional.
5. Cuando se otorgue la aprobación, la persona punto focal de proGres v4 envía por correo electrónico el Formulario de Solicitud al Global Service Desk (hqussd@unhcr.org).
6. La **persona punto focal de proGres v4** notifica al miembro del personal de Protección de ACNUR, teniendo en copia al/a la Oficial de Protección, al/a la Jefe de Oficina en el terreno y al/a la Oficial de Protección nacional según corresponda:
  - a. No se otorgó acceso y los motivos.
  - b. Se otorgó acceso.

### **Personal de otras Agencias Socias:**

1. La **persona supervisora de la agencia socia** designa miembros de personal con responsabilidades de punto focal de VSG y punto focal de respaldo con base en su conocimiento de manejo de casos y experiencia.
2. El/La **miembro del personal de la agencia socia** envía un correo electrónico a la persona **punto focal de proGres v4** de la Oficina Nacional o Local de ACNUR para solicitar el acceso del usuario **teniendo en copia a la supervisora o supervisor socio**.
3. La persona **punto focal de proGres v4** de la operación (Requesting User) llena el Formulario Single proGres v4 User Access Form o el Multiple proGres v4 Users Access Form y lo envía por correo electrónico al/a la Oficial de Protección de ACNUR de mayor rango de la Oficina Nacional o Local (Approving User) para su revisión.
4. El/La **Oficial de Protección de ACNUR de la Oficina Nacional o Local** revisa el nivel de derechos de acceso de usuario solicitados de acuerdo con el nivel de responsabilidad del **miembro de la agencia socia**. En caso de ser necesario, se solicitará información adicional.
5. Cuando se otorgue la aprobación, la persona **punto focal de proGres v4** envía por correo electrónico el Formulario de Solicitud al Global Service Desk (hqussd@unhcr.org).
6. La persona **punto focal de proGres v4** notifica al miembro del personal de agencia socia según corresponda teniendo en copia a la supervisora o supervisor de la agencia socia, al/la Oficial de Protección nacional y al/a la Jefe de Oficina en el terreno:
  - a. No se otorgó acceso y los motivos.
  - b. Se otorgó acceso: se comparte el ID de persona usuaria y la información de inicio de sesión.

## **1.2 | Abrir un caso de VSG en proGres v4**

Durante el proceso de manejo de casos de VSG, los detalles de un caso o incidente de VSG y el seguimiento requerido se pueden registrar, monitorear y actualizar de manera continua.

### **■ 1.2.1 OBTENER EL CONSENTIMIENTO INFORMADO**

La persona entrenada para realizar la entrevista debe obtener el consentimiento informado de la persona sobreviviente de VSG para:

1. Compartir información con otros proveedores de servicio; y
2. Compartir información anónima sobre el incidente con fines informativos.

La persona sobreviviente debe llenar y firmar un Formulario de Consentimiento y sus deseos relacionados con el uso compartido de su información pueden registrarse en el registro del caso (ver la sección **1.6 Cómo registrar el Consentimiento**).



## ■ 1.2.2 CUÁNDO ABRIR UN CASO DE VSG EN PROGRES V4

Se abre un caso de VSG<sup>1</sup> en los siguientes escenarios:

1. La persona sobreviviente reporta un incidente de VSG (revela) a la persona punto focal de Protección de ACNUR responsable de recibir los casos de VSG.
2. La persona sobreviviente está presente al momento del reporte de un incidente de VSG.
3. Una persona sobreviviente reporta un incidente de VSG (revela) mientras recibe servicios (p. ej. apoyo psicosocial, asistencia legal, servicios médicos/de salud, manejo de caso de VSG, albergue seguro, servicios de seguridad y protección, etc.).
4. Un miembro entrenado del personal de Protección de ACNUR o socio ha recibido una derivación de caso de VSG con el fin de proveer servicios de manejo de casos de VSG.
5. Se ha asignado el caso de VSG a un miembro entrenado del personal de Protección de ACNUR o socio, y tiene derechos de acceso de usuario para el módulo de VSG de proGres v4.
6. Para niños o niñas sobrevivientes, se abre un caso de Protección de la Infancia. Cada niño o niña sobreviviente de VSG requiere una Evaluación del Interés Superior (EIS). Este formulario se podrá encontrar en el módulo de PI.
7. **NO ABRA UN CASO DE VSG** si no hay servicios especializados disponibles para el/la sobreviviente. Es poco ético recopilar información de una persona sobreviviente de VSG que no recibe servicios. Cada persona sobreviviente debe ser referida a un miembro de personal de Protección calificado (de ACNUR o socio) lo antes posible para asegurar el seguimiento y manejo de caso adecuados.
8. **NO ABRA UN CASO DE VSG** si un incidente de VSG es reportado por un tercero. En tal caso, se requerirá otro tipo de seguimiento apropiado por parte del personal de Protección.

## ■ 1.2.3 ABRIR (CREAR) UN CASO DE VSG

Para crear un nuevo caso de VSG siga los siguientes pasos:

1. Haga clic en el **Menú Principal** y diríjase al **módulo de Registro**.
2. Expanda el **grupo de navegación de Registro** y haga clic en Individuals para abrir la vista principal de Individuos.
3. Seleccione o abra el registro del Individuo deseado.
4. Haga clic en **Create SGBV Case**.
5. Se abrirá el formulario de **New SGBV Case**.
6. Notará que se incluyen tres secciones adicionales en este formulario: **SGBV Incident**, **SGBV Alleged Perpetrator**, e **Incident Location**, con el fin de ingresar información sobre el incidente principal, el/la agresor(a) y la ubicación del incidente al mismo tiempo de la creación del Caso de VSG.

1. Guía de Usuario de proGres in Partnership: SGBV Protection.

Asegúrese de tener toda la información necesaria antes de intentar abrir el caso.

### REGLA

- Debe haber al menos un Incidente de VSG no Erróneo asociado con un Caso de VSG Activo, Pendiente o Inactivo (Active, Hold, Inactive).
- Debe haber al menos un Presunto Agresor de VSG y una Ubicación de Incidente no Errónea asociada con un Incidente de VSG Activo, Pendiente o Inactivo (Active, Hold, Inactive).

7. Ingrese la información deseada y obligatoria. En la sección de Incidente, seleccione uno de los siguientes subtipos de Incidente:
  - a. Rape (Violación)
  - b. Sexual assault (Agresión sexual)
  - c. Physical assault or abuse (Agresión o abuso físico)
  - d. Forced marriage (Matrimonio forzado)
  - e. Denial of Resources, Opportunities and Services (Denegación de recursos, oportunidades y servicios)
  - f. Psychological / Emotional Abuse (Abuso psicológico/emocional)Todo el personal trabajando el caso que ingrese casos/incidentes de VSG debe recibir entrenamiento sobre la clasificación GBVIMS de incidentes de VSG, incluso si no utiliza el juego completo de herramientas de GBVIMS. La herramienta de Clasificación GBVIMS (GBVIMS Classification tool) proporciona una manera sistemática y armonizada de registrar incidentes (ver Figura 1 en la página 144).
8. Haga clic en Save o en **Save & Close**.
9. El Caso de VSG se creará para el Individuo seleccionado.
10. Adicionalmente, se crea un Incidente de VSG, un Presunto Agresor de VSG y una Ubicación de Incidente utilizando la información provista en las secciones correspondientes del Nuevo Caso de VSG.

**Note que en el formulario de creación del caso solo se visualizan los campos obligatorios para Incidente, Presunto Agresor y Ubicación – para ingresar información adicional (p. ej. descripción del incidente), deberá abrir los registros del individuo después de haber creado el caso.**

## ■ 1.2.4 CAMPOS OBLIGATORIOS Y OPCIONALES

### Información relevante para la operación:

Todos los campos obligatorios están marcados con un asterisco rojo (\*). El registro de un nuevo caso de VSG solo puede ser guardado y creado después de ingresar la información en los campos obligatorios. Los campos relevantes para esta operación incluyen campos tanto obligatorios como opcionales:

## GENERAL

**Información Individual** se ingresa durante el Registro.

**Necesidades Específicas:** El Caso de VSG debe ser creado y guardado antes de poder ingresar una Necesidad Específica nueva o adicional. Los códigos aprobados para la operación son:

### **Contacto Reciente**

Nombre del Campo	Acción requerida
Last Seen Date	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ingrese la fecha de la entrevista de VSG más reciente</li> </ul>
Last Seen by	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ingrese el nombre de la última persona entrevistadora (la persona administrando el caso):                             <ul style="list-style-type: none"> <li>o Personal de Protección de ACNUR con responsabilidad de manejo de casos de VSG (usuario de proGres)</li> <li>o Personal de agencia socia con responsabilidad de manejo de casos de VSG (usuario de proGres)</li> </ul> </li> </ul>

**\*Nota:** ACNUR no pedirá información confidencial de los casos a los socios que sean la organización de manejo de casos de VSG (usuarios o no de proGres).

## INCIDENTE

### **Incident Details (Detalles del Incidente):**

(Ver sección 1.2.1 Cómo determinar el Tipo de Incidente y el SubTipo de Incidente)

### **Alleged Perpetrator (Presunto Agresor):**

(Ver sección 1.3 Presuntos Agresores)

### **Incident Location (Ubicación del Incidente):**

(Ver sección 1.4 Tipo de Ubicación del Incidente vs. Ubicación del Incidente)

## NARRATIVA DEL CASO

Complete los campos opcionales:

Nombre del Campo	Acción requerida
<b>Case Summary</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ingrese una descripción breve para explicar el estado actual del caso de VSG.</li> </ul>
<b>Personal History</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ingrese una descripción para explicar eventos pasados relevantes para la protección.</li> </ul>
<b>Comments</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>New:</b> Se pueden ingresar comentarios adicionales.</li> <li>• <b>Protected:</b> La opción predeterminada es <b>“No”</b>. Seleccione <b>“Yes”</b> si los comentarios deben estar protegidos y deben ser visibles solo para el propietario del caso y persona supervisora.</li> </ul>

Cree y guarde el caso de VSG para ingresar información adicional en:

- ***SGBV Assessments (Evaluaciones de VSG)***
- ***Incidents (Incidentes)***
- ***Counselling (Asesoría)***

## PLAN DE ACCIÓN

Complete los campos opcionales:

Nombre del Campo	Acción requerida
<b>Action Plan Description</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ingrese una descripción para explicar las acciones futuras planeadas que realizará ACNUR, socios, agencias gubernamentales o la persona sobreviviente. Incluye la explicación de por qué NO se han realizado algunas acciones.</li> </ul>

Cree y guarde el caso de VSG para ingresar información adicional en:

- ***Interventions (Intervenciones)***
- ***Referrals (Derivaciones):*** (Ver sección 1.6 Derivación de un Caso de VSG)

## OTROS DOCUMENTOS

**\*Nota:** Los documentos que se guarden bajo esta sección en el módulo de VSG serán **VISIBLES** para cualquier usuario de proGres que acceda al registro del caso individual a través de cualquier otro módulo.

## ■ 1.2.5 CÓMO ESTABLECER EL NIVEL DE PRIORIDAD DEL CASO (DETALLES DEL CASO)

### Opening Date:

La fecha en la que creó el nuevo caso de VSG se ingresará automáticamente.

### Información relevante para la operación:

Niveles de prioridad y seguimiento requerido

- Emergency
  - o **Niño, Niña o Adolescente:** Respuesta recomendada antes de dejar al niño o niña o dentro de las siguientes 24 horas y seguimiento dos veces por semana.
  - o **Persona Adulta:** Respuesta recomendada dentro de las siguientes 72 horas y seguimiento en coordinación y acuerdo con la persona adulta sobreviviente.
- High – **Niño, Niña o Adolescente / Persona Adulta:** La prioridad del caso se considera urgente, la respuesta se recomienda dentro de los siguientes 3 días y seguimiento semanal.
- Medium – **Niño, Niña o Adolescente / Persona Adulta:** Respuesta recomendada dentro de 1-3 semanas y seguimiento entre cada 2 semanas hasta 1 mes.
- Low – Requiere respuesta y seguimiento periódico.

## 1.3 | Cuándo crear un nuevo registro de incidente de VSG

Se debe registrar un incidente de VSG para abrir un nuevo caso de VSG. Solo se puede registrar un incidente de VSG a la vez.

### ■ 1.3.1 CÓMO DETERMINAR EL TIPO DE INCIDENTE Y EL SUBTIPO DE INCIDENTE

#### Incident Details (Detalles del Incidente)

1. Incidente aislado: Cree un incidente nuevo para cada incidente de VSG por separado. Los incidentes que ocurrieran en el pasado (días, meses o años antes) pueden registrarse como incidentes separados.

Nombre del Campo	Acción requerida
Incident Type	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Para todos los incidentes de VSG, escriba o haga clic en el ícono de búsqueda y seleccione <b>“Freedom from Violence and Torture”</b></li> </ul>

#### INCIDENT DETAILS

Incident Type \*



Nombre del Campo	Acción requerida
<b>Incident Sub-Type</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seleccione 1 de los 6 SubTipos con base en las preguntas de la Herramienta de Clasificación de VSG (ver Figura 1).</li> </ul>

**Figura 1:** Herramienta de Clasificación de VSG utilizada para seleccionar el tipo de VSG para cada incidente (Incident Sub-Type en proGres v4).

### Instrucciones para usar la Herramienta de Clasificación de VSG

Para determinar la clasificación apropiada de VSG correspondiente al incidente que le describe a usted la persona sobreviviente, hágase a usted mismo las siguientes preguntas en el orden en el que se presentan.

Si la respuesta a la pregunta es “No”, según la descripción del incidente notificado, pase a la siguiente pregunta de la lista. Deténgase en la primera pregunta que se pueda contestarse “Sí”, según la descripción del incidente notificado. Cuando llega a una pregunta cuya respuesta es “Sí”, esa es para la descripción del incidente notificado. El tipo correspondiente de VSG, que figura al lado de esta pregunta, es el que debe utilizarse para clasificar el tipo de VSG infligida en este incidente.<sup>6</sup>

El GBVIMS solamente registra incidentes notificados directamente por la persona sobreviviente (o por la persona encargada o tutor de la persona sobreviviente si esta es una niña o niño o no puede notificar debido a una discapacidad) en el caso de recibir servicios. Por lo tanto, todos los incidentes en los cuales la víctima haya fallecido antes de la notificación se excluyen de los datos que se están registrando para el GBVIMS.

1. En el incidente notificado, ¿hubo **penetración**?  
 Si la respuesta es “sí” → clasifique la VSG como “**Violación**”.  
 Si la respuesta es “no” → pase al siguiente tipo de VSG de la lista.
2. En el incidente notificado, ¿hubo **contacto sexual indeseado**?  
 Si la respuesta es “sí” → clasifique la VSG como “**Agresión sexual**”.  
 Si la respuesta es “no” → pase al siguiente tipo de VSG de la lista.
3. En el incidente notificado, ¿hubo **agresión física**?  
 Si la respuesta es “sí” → clasifique la VSG como “**Agresión física**”.  
 Si la respuesta es “no” → pase al siguiente tipo de VSG de la lista.
4. ¿Fue el incidente un acto de **matrimonio forzado**?  
 Si la respuesta es “sí” → clasifique la VSG como “**Matrimonio forzado**”.  
 Si la respuesta es “no” → pase al siguiente tipo de VSG de la lista.
5. En el incidente notificado, ¿hubo **denegación de recursos, oportunidades o servicios**?  
 Si la respuesta es “sí” → clasifique la VSG como “**Denegación de recursos, oportunidades o servicios**”.  
 Si la respuesta es “no” → pase al siguiente tipo de VSG de la lista.
6. En el incidente notificado, ¿hubo **maltrato psicológico o emocional**?  
 Si la respuesta es “sí” → clasifique la VSG como “**Maltrato psicológico o emocional**”.  
 Si la respuesta es “no” → pase al siguiente tipo de VSG de la lista.
7. En el incidente notificado, ¿hubo VSG?  
 Si la respuesta es “sí” comience de nuevo en el número 1 y trate de reclasificar el tipo de VSG. (Si usted ha tratado de clasificar la VSG varias veces, pida apoyo a su supervisora o supervisor o a la persona que sea el punto focal del GBVIMS).  
 Si la respuesta es “no” clasifique la VSG como “**No es VSG**”.



2. Se pueden registrar múltiples tipos de VSG durante un incidente en las secciones Narrativa del Caso y Evaluación de VSG. Para fines de recopilación de datos, la Herramienta de Clasificación de VSG se utiliza para seleccionar el tipo de VSG para un incidente. La clasificación de incidentes para fines de recopilación de datos no cambia la manera como la persona trabajando el caso crearía un plan de acción con la persona sobreviviente para atender asuntos de seguimiento urgentes y necesidades específicas.

### ■ 1.3.2 MÚLTIPLES INCIDENTES DE VSG

1. **Múltiples incidentes de VSG – misma persona sobreviviente, mismo agresor:** La persona trabajando el caso deberá decidir si esto debe ser registrado como uno o como múltiples incidentes. Comience con el incidente para el cual la persona sobreviviente busca asistencia en la entrevista actual.
2. **Múltiples incidentes de VSG – misma persona sobreviviente, diferentes agresores:** Registre el incidente de VSG que se está reportando en el momento. La persona trabajando el caso puede registrar cada uno de los incidentes previos como un incidente de VSG separado si la persona sobreviviente ha dado información suficiente para llenar los campos obligatorios. No obstante, no se debe presionar a la persona sobreviviente para que dé detalles de incidentes pasados.
3. **Múltiples incidentes de VSG al mismo tiempo contra diferentes personas sobrevivientes (por parte del mismo o distintos agresores):** Ingrese al menos un incidente por persona sobreviviente. Si un incidente involucra más o menos al mismo tiempo a más de una persona sobreviviente, los incidentes de VSG pueden vincularse utilizando la entidad Linked Grids (ver Guía del Usuario) y aparecerá una lista de **Incidentes Vinculados** en el registro del caso de cada sobreviviente.
4. **Incidentes de VSG recurrentes:** Ejemplos de incidentes de VSG recurrentes pueden ser violencia doméstica, sexo de supervivencia o la amenaza de VSG (p. ej. matrimonio infantil, mutilación genital femenina, retiro de la escuela, etc.). Cree un incidente de VSG y seleccione el SubTipo de Incidente utilizando la Herramienta de Clasificación de Incidente de VSG.
5. **Incidente vinculado con un incidente recurrente:** Se puede ingresar un incidente adicional, a discreción de la persona trabajando el caso, si el incidente más reciente por el cual la persona sobreviviente se ha acercado a buscar servicios difiere del incidente recurrente (p. ej. tipo de incidente recurrente = agresión física; incidente más reciente vinculado con el incidente recurrente = agresión sexual). Asimismo, se puede ingresar un incidente adicional a discreción de la persona trabajando el caso si el incidente vinculado con el incidente recurrente ocurrió en el pasado y la persona sobreviviente revela esta información (p. ej. incidente recurrente = agresión física; incidente del año pasado vinculado con el incidente recurrente = violación).

Nombre del Campo	Acción requerida
<b>Incident Start Date</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Es la misma fecha del incidente. Si el incidente es un tipo de VSG que es recurrente, la fecha de inicio puede registrarse como una fecha estimada o conocida en el pasado.</li> </ul>
<b>Incident Occurrence</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Seleccione <b>Occurred</b> si la violencia doméstica es recurrente. Seleccione <b>At Risk</b> si el incidente que se reporta es una amenaza de VSG.</li> </ul>

***\*Nota:** Para determinar cuántos incidentes registrar, utilice un enfoque centrado en la persona sobreviviente. No se le debe solicitar a la persona sobreviviente que proporcione información detallada de un incidente ocurrido. Si no se proporcionan detalles completos sobre otros incidentes del pasado, el trabajador del caso **no debe** presionar para obtener más información con fines de recopilación de datos. El ingreso de incidentes adicionales no es requerido.*

## 1.4 | Presuntos Agresores

Se pueden crear registros separados dentro de un registro de caso de VSG de uno o más presuntos agresores de VSG. El trabajador del caso deberá ser discreto y deberá utilizar un enfoque centrado en la persona sobreviviente **para determinar cuántos incidentes deben registrarse** con base en los detalles del caso compartidos voluntariamente por la persona. Esto dependerá del número de presuntos agresores, sobrevivientes y el periodo de tiempo dado.

### ■ 1.4.1 DIFERENTES NÚMEROS DE PRESUNTAS PERSONAS AGRESORAS Y SOBREVIVIENTES

1. Un presunto agresor: llene los campos obligatorios y dé un estimado de la edad si el tipo de presunto agresor es un individuo identificable.
2. Un presunto agresor, múltiples incidentes: cree un nuevo registro de incidente para cada incidente. Esto aplica si hubo una o multiples personas sobrevivientes.
3. Múltiples presuntos agresores, un sobreviviente: Añada cada presunto agresor en un registro separado bajo Alleged Perpetrators si son individuos identificables.

Nombre del Campo	Acción requerida
<b>Alleged Perpetrator Sex</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Opciones: Male, Female, Other, Unknown. Seleccione <b>“Other”</b> si el sexo conocido de la persona agresora no era masculino ni femenino. Seleccione <b>“Unknown”</b> si el agresor era inidentificable y el sexo era desconocido.</li> </ul>
<b>Relationship to Victim/ Survivor</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Si hay múltiples relaciones entre la persona sobreviviente y la agresora, incluyendo Pareja Íntima, seleccione <b>“Intimate Partner / Former Partner”</b>.</li> </ul>
<b>Perpetrator Type</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Si las personas agresoras eran un grupo de individuos (<b>“Group of individuals”</b>), ingrese un Grupo de Edad estimado. Si el rango de edades no encaja en las opciones dadas, se puede identificar un agresor principal y se puede seleccionar un Grupo de Edad (Age Group). El grupo de edad puede ser estimado.</li> </ul>
<b>Alleged Perpetrator Main Occupation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Si la ocupación principal no aparece, marque <b>“Other”</b>.</li> </ul>
<b>Alleged Perpetrator Occupation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ingrese una ocupación para proporcionar una respuesta más específica</li> </ul>

## 1.5 | Tipo de ubicación del Incidente vs. Ubicación del Incidente

**Incident Location Type** se refiere a una categoría de ubicaciones relevantes a nivel de terreno, de sub-oficina o nacional para ayudar a detectar posibles tendencias sobre dónde pueden estar ocurriendo los incidentes de VSG. Este campo debe contener información para poder crear un nuevo caso de VSG.

La opción de **Incident Location** guarda detalles adicionales más específicos (país donde ocurrió el incidente, dirección si se conoce, etc.).

### Información relevante para la operación:

Nombre del Campo	Acción requerida
<b>Incident Location Type</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Seleccione <b>“Survivor’s Residence”</b> si la persona sobreviviente y la agresora comparten la misma residencia.</li> </ul>
<b>Incident Location</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cree y guarde un caso de VSG.</li> <li>Cree un <b>SGBV Incident</b> dentro del caso de VSG.</li> <li>Añada detalles en <b>Incident Location</b>.</li> </ul>
<b>Country</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Registre el nombre del país del incidente.</li> </ul>

## 1.6 | Cómo registrar el consentimiento

Las áreas para registrar el consentimiento relacionado con un caso de VSG se dividen en dos partes en proGres v4. La primera parte relacionada con la información biométrica se encuentra en el módulo de Registro, y la segunda parte relacionada con el caso de VSG está dentro del módulo de VSG.

Nombre del Campo	Acción requerida
<b>PoC agrees to share this information</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seleccione <b>“No”</b> si la persona sobreviviente no desea que la información de su caso de VSG sea compartida con nadie aparte de la persona trabajando el caso.</li> <li>• Seleccione <b>“Yes”</b> después de obtener el consentimiento informado de la persona sobreviviente (vea la Nota abajo).</li> </ul>
<b>Person not capable of providing consent</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seleccione <b>“No”</b> para adultos;</li> <li>• Seleccione <b>“Yes”</b> para un niño o niña, o para una persona con discapacidad mental u otra condición que le dificulta tomar sus propias decisiones. Aparecerán campos obligatorios adicionales.</li> </ul>

***\*Nota:** La persona sobreviviente debe firmar un formulario de consentimiento en físico, acordado por todas las organizaciones, después de recibir su **CONSENTIMIENTO INFORMADO**, y este debe guardarse en un archivador con cerraduras separado de cualquier otra nota o detalle del caso de VSG. Para más información sobre Consentimiento Informado, vea las SGBV Case Management Guidelines.*

## 1.7 | Derivación de un Caso de VSG

N.B. Tenga cuidado de no incluir información delicada en la entidad de Derivaciones, teniendo en cuenta que las derivaciones son abiertamente visibles en proGres. Si quisiera rastrear información delicada sobre un servicio de derivación, puede crear un registro de intervención e ingresar ahí los detalles.

Es importante resaltar que INTERNAL se refiere solo a ACNUR.

Se puede registrar una fecha de vencimiento para indicar al usuario de proGres (personal socio o de ACNUR) que recibe la derivación en proGres cuándo debe ser completada la acción solicitada en la derivación. Una fecha de vencimiento también puede comportarse como un registro y recordatorio para la persona trabajando el caso de VSG para hacer el seguimiento de la acción pendiente si la derivación es para un usuario que no está en proGres.

Nombre del Campo	Acción requerida
<b>Due Date</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ingrese una fecha de vencimiento para la derivación que corresponda al <b>Nivel de Prioridad</b> del caso y a la prioridad de la acción solicitada.</li> </ul>

## ■ 1.7.1 DERIVACIONES INTERNAS

Información relevante para la operación

- **Apoyo o asesoría psicosocial (ACNUR)**
  - o Tipo de Servicio: Asistencia Psicosocial
  - o Tipo de Derivación: interno
  - o Derivado a: Usuario proGres
  - o Proveedor de Servicios: departamento o unidad
  - o Acción Recomendada: manejo de caso
- **Asesoría legal/protección (ACNUR)**
  - o Tipo de Servicio: asesoría legal/protección
  - o Tipo de Derivación: interno
  - o Derivado a: Usuario proGres
  - o Proveedor de Servicios: departamento o unidad
  - o Acción Recomendada: asistencia legal y asesoría en acceso a la justicia

### **Servicios de medios de vida (ACNUR)**

- o Tipo de Servicio: Medios de vida
- o Tipo de Derivación: interno
- o Derivado a: Usuario de proGres
- o Proveedor de Servicio: departamento o unidad
- o Acción Recomendada: provisión de información y asesoría sobre medios de vida

- **Asistencia en efectivo por VSG (ACNUR)**
  - o Tipo de Servicio: Asistencia Legal
  - o Tipo de Derivación: interno
  - o Derivado a: Usuario de proGres
  - o Proveedor de Servicio: departamento o unidad
  - o Acción Recomendada: provisión de asesoría de CBI (intervención mediante ayuda en efectivo)

## ■ 1.7.2 DERIVACIONES EXTERNAS

Una derivación externa de un caso de VSG consiste en una derivación por parte ACNUR a otra entidad para que provea servicios, asesoría o asistencia. La entidad puede ser usuario de proGres v4 (por ejemplo, un socio implementador) o puede no ser usuario de proGres v4 (por ejemplo, un socio operacional o una agencia gubernamental).

### **1.7.2.1 Usuarios de proGres v4**

Información relevante para la operación

- **Apoyo o asesoría psicosocial (socio implementador)**
  - o Tipo de Servicio: Asistencia Psicosocial
  - o Tipo de Derivación: externa
  - o Derivado a: Usuario proGres
  - o Proveedor de Servicios: busque y seleccione el código del socio
  - o Acción Recomendada: evaluación, plan de acción y apoyo en seguimiento

- **Servicios de medios de vida (socio implementador)**
  - o Tipo de Servicio: Medios de vida
  - o Tipo de Derivación: externa
  - o Derivado a: Usuario proGres
  - o Proveedor de Servicios: busque y seleccione el código del socio
  - o Acción Recomendada: provisión de información y asesoría sobre medios de vida

#### 1.7.2.2 *No usuarios de proGres v4*

Información relevante para la operación

- **Apoyo o asesoría psicosocial**
  - o Tipo de Servicio: Asistencia Psicosocial
  - o Tipo de Derivación: externa
  - o Derivado a: No usuario de proGres
  - o Proveedor de Servicio: busque y seleccione el código del socio
  - o Acción Recomendada: evaluación, plan de acción y apoyo en seguimiento
- **Asistencia legal**
  - o Tipo de Servicio: Asistencia Legal
  - o Tipo de Derivación: externa
  - o Derivado a: No usuario de proGres
  - o Proveedor de Servicio: busque y seleccione el código del socio
  - o Acción Recomendada: asistencia legal y asesoría en acceso a la justicia
- **Servicios de medios de vida**
  - o Tipo de Servicio: Medios de vida
  - o Tipo de Derivación: externa
  - o Derivado a: No usuario de proGres
  - o Proveedor de Servicio: busque y seleccione el código del socio
  - o Acción Recomendada: provisión de información y asesoría sobre medios de vida
- **Albergue seguro temporal**
  - o Tipo de Servicio: Alojamiento
  - o Tipo de Derivación: externa
  - o Derivado a: No usuario de proGres
  - o Proveedor de Servicio: busque y seleccione el código del socio
  - o Acción Recomendada: provisión de albergue seguro temporal para el caso y 'x' número de dependientes
- **Albergue seguro a largo plazo**
  - o Tipo de Servicio: Asistencia de abrigo
  - o Tipo de Derivación: externa
  - o Derivado a: No usuario de proGres
  - o Proveedor de Servicio: busque y seleccione el código del socio
  - o Acción Recomendada: asesoría y asistencia con ubicación en albergue seguro de largo plazo para el caso y 'x' número de dependientes

Procedimientos adicionales serán creados para transferencia de casos.



## 1.8 | Cierre del Caso

Los casos se pueden cerrar: cuando las necesidades de la persona sobreviviente han sido satisfechas y ya no necesita servicios (idealmente acordado tanto por el administrador del caso como por la persona sobreviviente); cuando la persona sobreviviente quiere cerrar el caso; si no se puede contactar a la persona sobreviviente por 30 días o más o si ha sido reubicada a otra área.

Asegúrese de haber verificado los estados de todos los Incidentes, Evaluaciones, Intervenciones y Derivación asociadas – todos estos deben estar ‘cerrados’ o ‘completados’.

Si el caso se cierra debido a que se satisfacen las necesidades de la persona sobreviviente, se debe haber realizado una Evaluación (Assessment) que refleje esta situación y que recomiende el cierre antes de cambiar el estado del proceso (process status). Si la persona sobreviviente desea cerrar el caso, si desaparece o si es reubicada, el caso puede cerrarse indicando la razón, añadiendo las razones/detalles en la sección de comentarios o completando una Evaluación con información adicional.

Para cambiar a ‘Closed’ el Estado de Proceso de un caso de VSG o de múltiples casos de VSG, siga los siguientes pasos:

1. Inicie sesión como usuario de VSG.
2. Diríjase al módulo de VSG y seleccione SGBV Cases. Se mostrará una lista de los Casos de VSG.
3. Seleccione casos de VSG con estados de proceso Activo, Pendiente (Hold), Inactivo o Erróneo.
4. Desde la cinta de opciones, haga clic en Change Process Status y seleccione Close. Se mostrará un cuadro de diálogo.
5. La fecha de estado de proceso se establece en la de hoy de forma predeterminada. La fecha del estado de proceso no puede dejarse en blanco y no puede ser una fecha del futuro. El campo Process status change Reason (razón del cambio del estado de proceso) no puede dejarse en blanco y puede seleccionarse en uno de los siguientes valores:
  - a. Resolved / Completed (Resuelto/Completado)
  - b. Durable solution (Solución duradera)
  - c. No further action (Sin acciones adicionales)
  - d. Death (Fallecimiento)
  - e. Not reachable (No accesible)
  - f. Withdrawn (Retirado)
  - g. Relocation / transfer (Reubicación/transferencia)
  - h. Other (Otro)

En caso de que haya algún Incidente, Evaluación de VSG o Intervención con un [Estado de Proceso] DIFERENTE a Cerrado o Erróneo asociado con el Caso, el siguiente mensaje se mostrará: (“At least one active Incident, Assessment, or Intervention is associated with the selected Case(s). If you proceed, the Process Status of all these records will be changed”).

Ingrese un valor apropiado para la fecha del estado de proceso y llene los campos obligatorios. Complete el diálogo. El estado de proceso de los casos de VSG se establecerá en Closed y se cerrará.

6. La razón del cambio del estado de proceso se establece en el valor ingresado por el usuario. La fecha del estado de proceso se establece en el valor ingresado por el usuario.

Para todos los registros asociados de Incidentes, Intervenciones, Evaluaciones de VSG, Presunto Agresor o Ubicación del Incidente en los cuales el Estado de Proceso NO es Closed ni Erroneous, los cambios serán los siguientes:

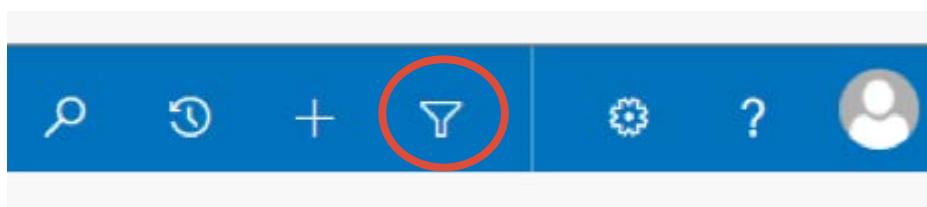
- a. [Process Status] se establece en Closed.
- b. [Process Status Date] se establece en la [Process Status Date] del caso de VSG
- c. [Process Status Change Reason] se establece en:
  1. [Process Status Change Reason] del caso de VSG, para Incidentes asociados.
  2. Blanco, para Intervenciones o Evaluaciones de VSG asociadas.

***Los registros del caso de VSG permanecen o se vuelven no editables.***

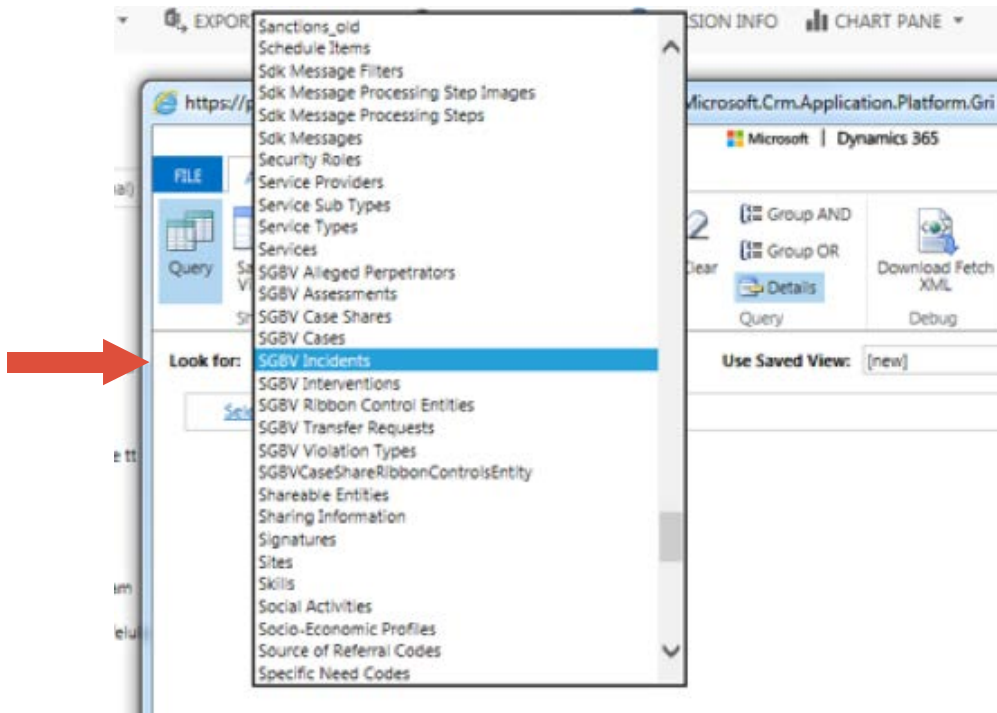
## 1.9 | Crear una VISTA de Incidentes de VSG por Tipo

Es posible crear VISTAS en proGres v4 para varios fines. Por ejemplo, se puede crear una VISTA para ayudar al usuario a hacer seguimiento de casos registrados y acciones pendientes. Los administradores pueden crear y compartir VISTAS estandares con los usuarios de su equipo, o se pueden compartir entre ACNUR y los socios. Un ejemplo de una VISTA útil que puede crearse es de Incidentes de VSG por Tipo (SubTipo de Incidente).

1. Haga clic en el ícono filtro de la barra de navegación para abrir la ventana de búsqueda avanzada.



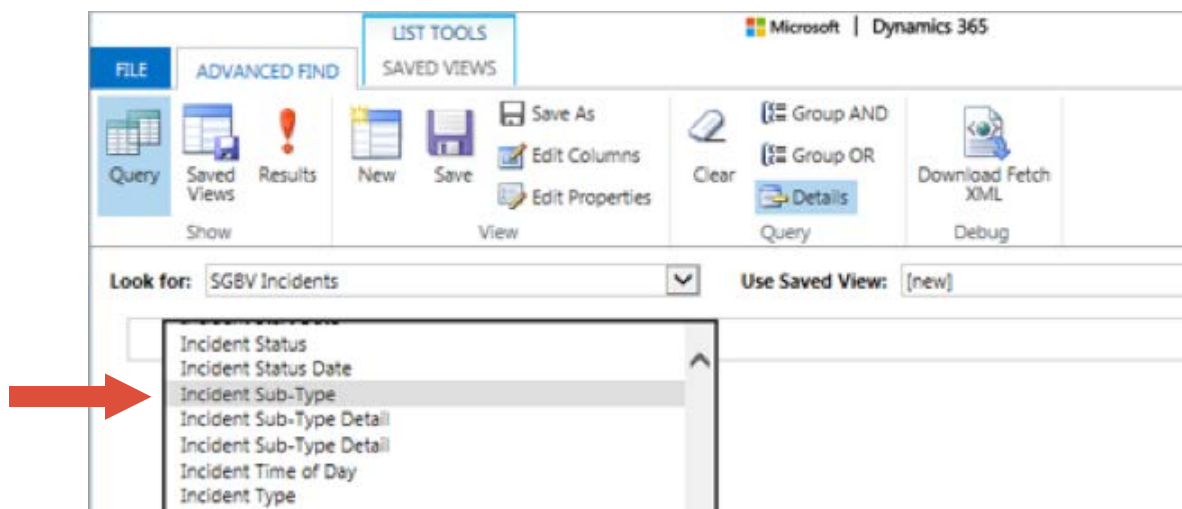
2. Ubique **Look for:** y seleccione **“SGBV incidents”** del menú desplegable;



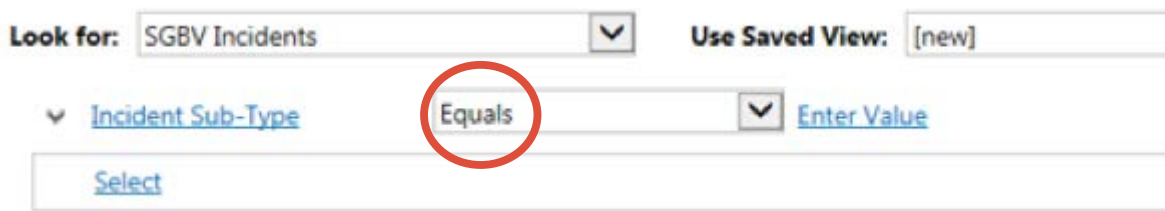
3. Note que en **Use Saved View** dice: [new]. Haga clic en **Select** debajo de SGBV Incidents.



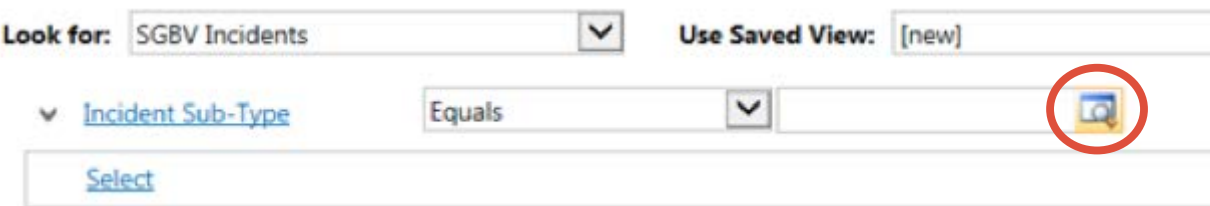
4. Seleccione **“Incident Sub-Type”** del menú desplegable.



5. Seleccione **Equals** en el menú desplegable a la derecha de Incident Sub-Type.

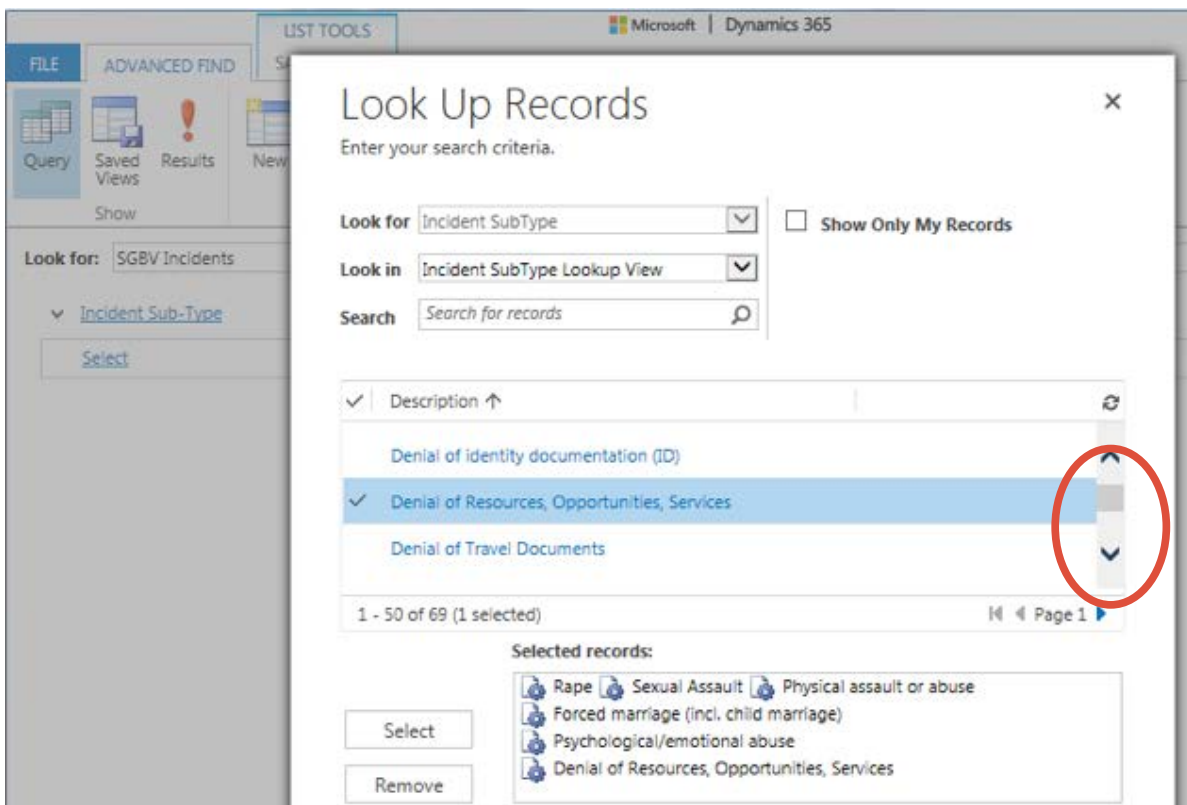


6. A la derecha de Equals, ponga el cursor sobre **Enter Value** y haga clic en el ícono de búsqueda que aparece a la derecha del cuadro de texto.



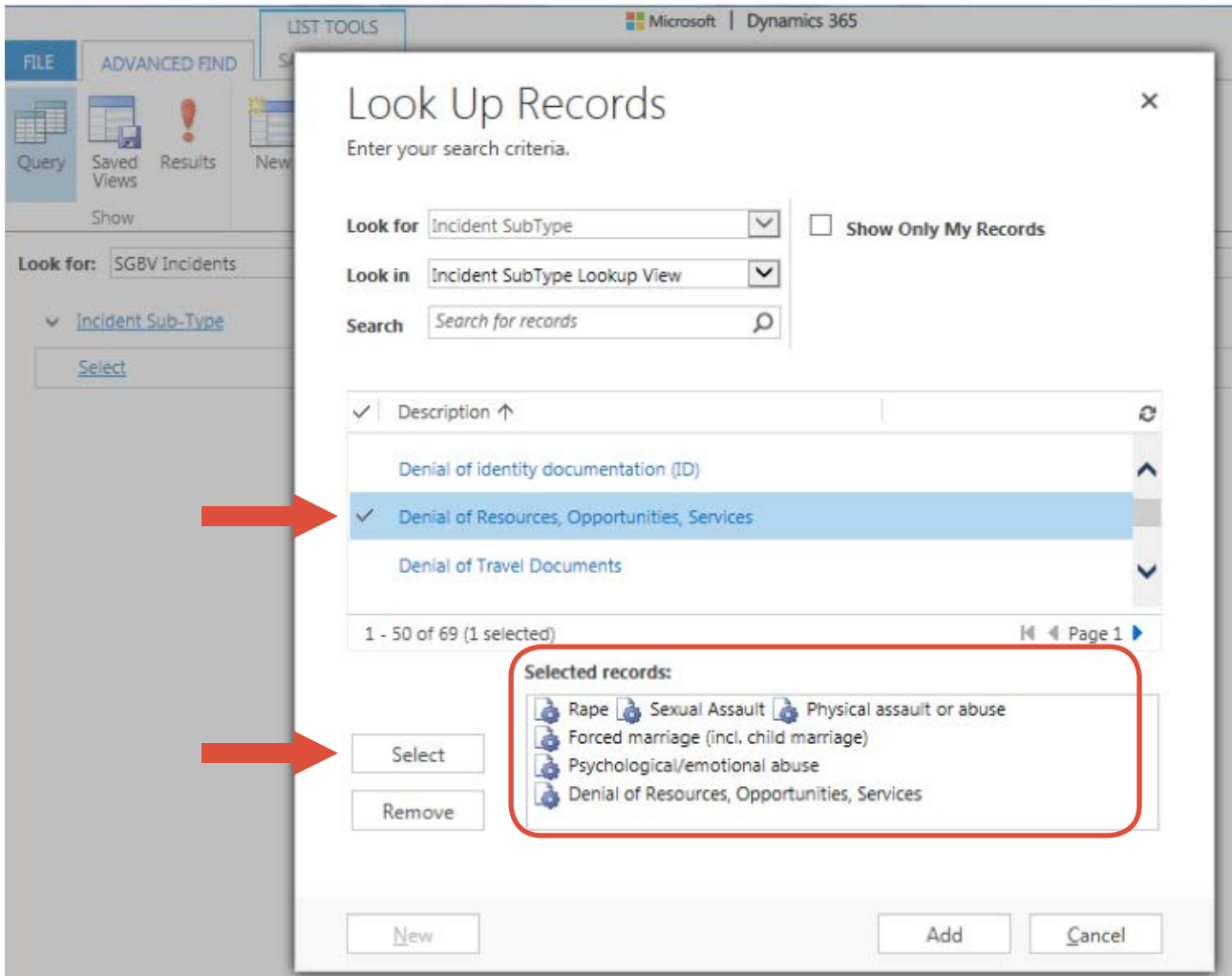
7. Utilice la **barra de desplazamiento** y el **botón para pasar de página** en la ventana de **Look Up Records** para ubicar los siguientes 6 tipos de VSG:

- a. Rape (violación)
- b. Sexual Assault (agresión sexual)
- c. Physical assault or abuse (agresión física o abuso)
- d. Forced marriage (incl. child marriage) (matrimonio forzado, incl. matrimonio infantil)
- e. Denial of Resources, Opportunities, Services (denegación de recursos, oportunidades y servicios)
- f. Psychological/emotional abuse (abuso psicológico o emocional)

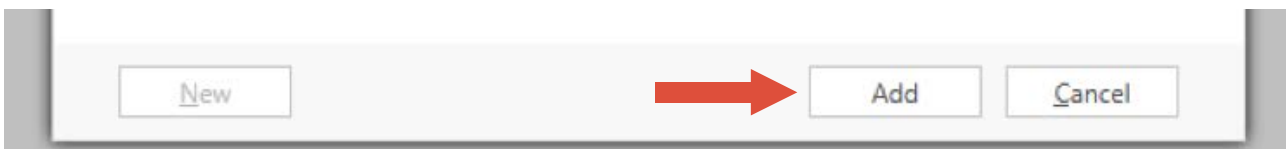


8. Subraye cada tipo de VSG, uno a la vez, y haga clic en el **botón Select** para añadirlos en el cuadro de registros seleccionados llamado **Selected Records**.

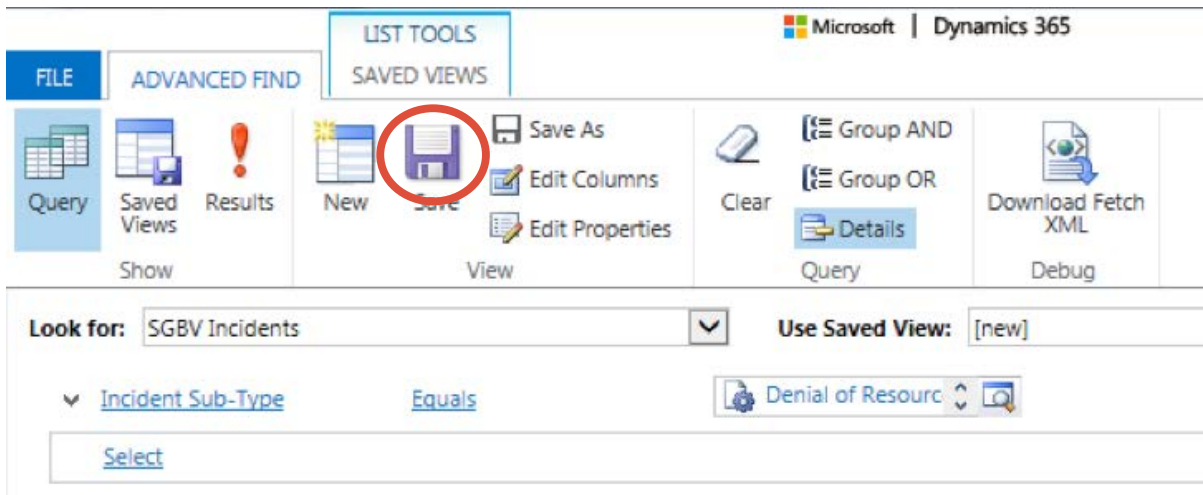
*\*Nota: Hacer clic sobre el término en azul abrirá una nueva ventana con la explicación del término. En su lugar, haga clic en el área azul subrayada alrededor del término.*



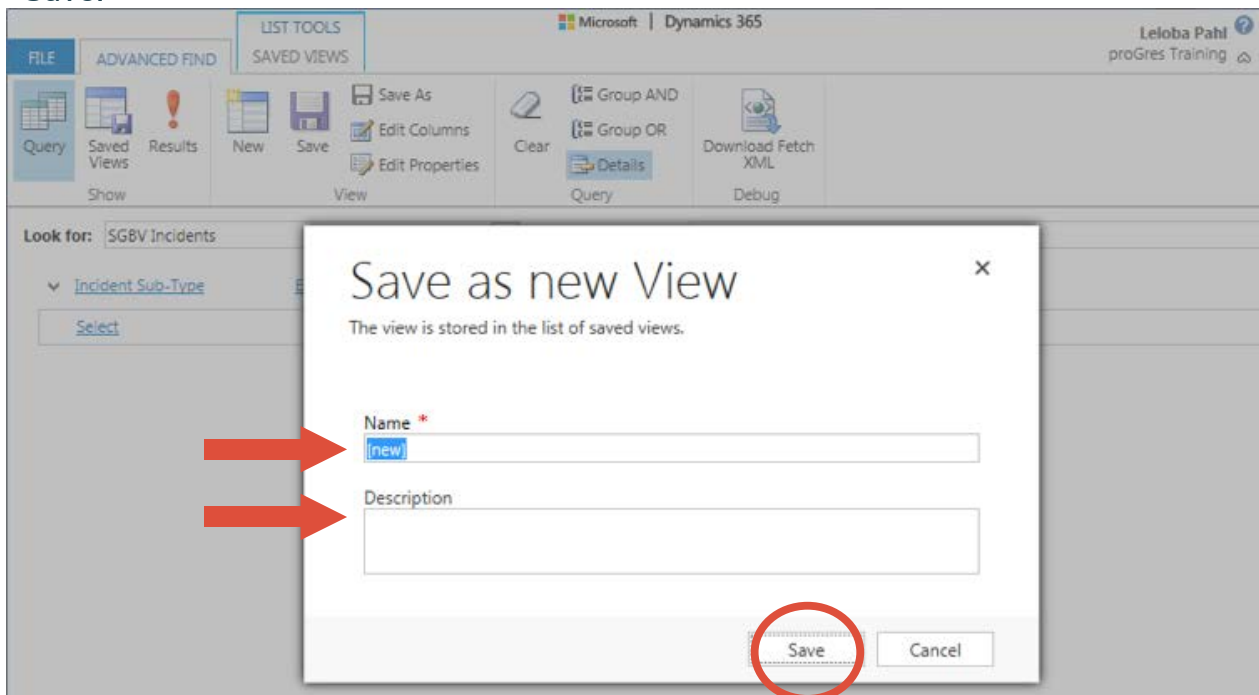
9. Haga clic en **Add** después de que los 6 tipos de VSG aparezcan en el cuadro de registros seleccionados.



10. Haga clic en el botón **Save** (ícono del disquete) para guardar la vista.

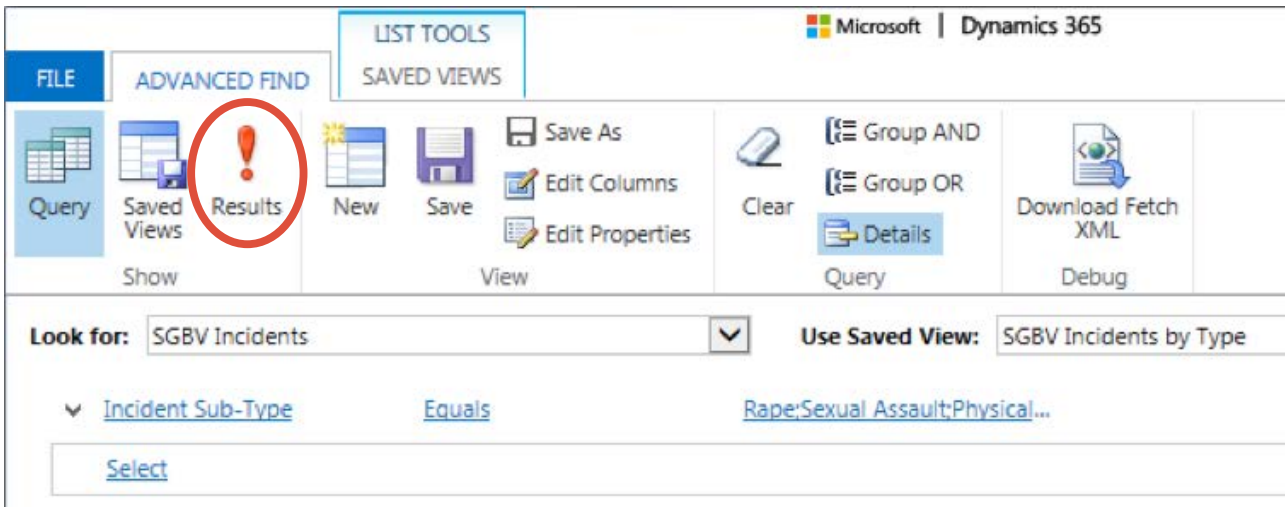


11. Ingrese el nombre para esta vista: **“SGBV Incidents by Type”** e ingrese una descripción breve: **“Esta vista muestra incidentes de VSG clasificados bajo los 6 tipos de VSG: Violación; Agresión sexual; Agresión física; Matrimonio forzado; Denegación de Recursos, Oportunidades, Servicios; y Abuso psicológico/emocional.”** Haga clic en Save.

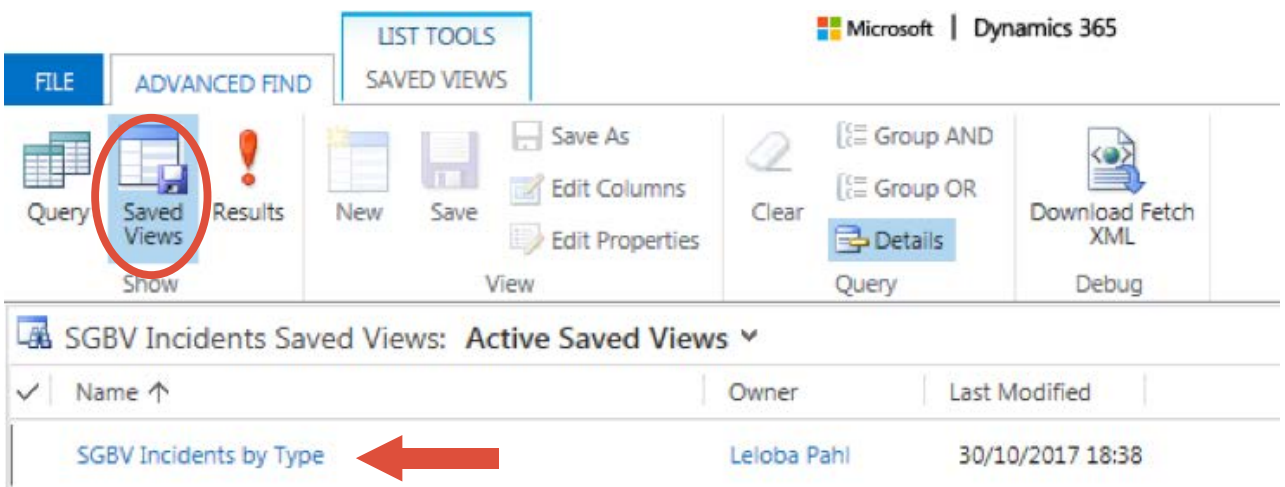




12. Haga clic en el botón **Results** para ver una lista actualizada de Incidentes de VSG por Tipo.



13. Haga clic en **Saved Views** para ver la vista **SGBV Incidents by Type** y todas las otras vistas creadas recientemente.





## CONSENTIMIENTO PARA LA DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN

Número de identificación del incidente

Código de cliente

### CONFIDENCIAL

### Consentimiento para compartir Información<sup>1</sup>

*Este formulario debe ser leído a la persona sobreviviente o a su tutor(a) en su idioma nativo. Debe explicarse claramente a la persona sobreviviente que ella o él puede elegir cualquiera o ninguna de las opciones enumeradas.*

Yo, \_\_\_\_\_, doy mi permiso para que (Nombre de la Organización) comparta información sobre el incidente que les informé como se explica a continuación:

1. Entiendo que al otorgar mi autorización a continuación, doy permiso a (Nombre de la Organización) para que comparta la información específica del caso del informe de mi incidente con la entidad prestadora de servicios que he indicado, para que yo pueda recibir apoyo según mis necesidades de seguridad, salud física y psicosocial o apoyo legal.

Entiendo que la información compartida será tratada con confidencialidad y respeto, y se compartirá solo cuando sea necesario para proporcionar la asistencia que solicito.

Entiendo que compartir esta información significa que una persona de la agencia o servicio marcado a continuación puede venir a hablar conmigo. En cualquier momento, tengo derecho a cambiar de opinión acerca de compartir información con la agencia / punto focal designado que se detalla a continuación.

Me gustaría que la información sea compartida con:

(Marque todas las casillas que apliquen y especifique el nombre, la sede y la agencia / organización según corresponda)

- | Sí                       | No                       |   |
|--------------------------|--------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Servicios de seguridad (especifique):-----                      |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Servicios psicosociales (especifique):-----                     |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Servicios de Salud/ médicos (especifique): -----                |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Hogar seguro / albergue (especifique): -----                    |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Servicios de asistencia legal (especifique):-----               |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Servicios de sustento (especifique):-----                       |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Otro (especifique el tipo de servicio, nombre y agencia): ----- |

#### 1. Autorización para ser marcada por el/la cliente:

(o padre, madre/ tutor(a) si el/la cliente es menor de 18 años)

Sí

No

1. Reimpreso del Formulario de Consentimiento para la Divulgación de Información del Sistema de GI VSG Versión 2 <http://gbvims.com/wp/wp-content/uploads/GBVAOR-GBVIMSFactSheet1.pdf> (en inglés)

2. Me informaron y entiendo que parte de la información no identificable también se puede compartir para informar. Cualquier información compartida no será específica sobre mí o sobre el incidente. No habrá forma de que alguien me identifique según la información que se comparte. Entiendo que la información compartida será tratada con confidencialidad y respeto.

**2. Autorización para ser marcada por el/la cliente:**

(o padre, madre/ tutor(a) si el/la cliente es menor de 18 años)

Sí

No

**Firma / huella digital de el/la cliente:**

*(o padre, madre / tutor(a) si el/la cliente es menor de 18 años)*

**Código de trabajador social:** .....

**Fecha:** .....

**INFORMACIÓN PARA LA GESTIÓN DE CASOS:**

(Opcional, eliminar si no es necesario)

Nombre de el/la cliente: .....

Nombre del cuidador(a) (si el/la cliente es una niña o niño): .....

Número de contacto: .....

Dirección: .....

*(Escriba preguntas para el código de persona sobreviviente aquí)*



## HERRAMIENTA DE CLASIFICACIÓN DE LA VIOLENCIA SEXUAL Y DE GÉNERO<sup>1</sup>

*Para su utilización en el Sistema de gestión de datos sobre violencia sexual y de género*

La comunidad humanitaria no ha podido recopilar, clasificar y analizar información relacionada con la violencia sexual y de género (VSG) de manera que produzca datos estadísticos comparables. En la actualidad es casi imposible recopilar y analizar datos entre programas y lugares en el terreno. Esto no puede resolverse sin adoptar un nuevo enfoque sobre la manera en que se clasifican los tipos de VSG. Para abordar este problema, el Fondo de las Naciones Unidas para actividades de Población (UNFPA), el Comité Internacional de Rescate (IRC) y el Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR) han elaborado una nueva herramienta de clasificación de VSG estrictamente para fines de estandarización de la recolección de datos sobre la VSG entre todos los proveedores de servicios para los casos de violencia sexual y de género.

Los criterios que se emplearon para generar los seis tipos de VSG de la Herramienta de clasificación fueron:

- formas de violencia sexual y de género reconocidas universalmente;
- mutuamente excluyentes (no se superponen), y
- concentrados en actos específicos de violencia; aparte de la motivación que llevó al acto o el contexto en el cual fue perpetrado.

Cada una de las definiciones siguientes se refiere al concepto de **consentimiento**<sup>2</sup>. El consentimiento tiene lugar cuando una persona realiza una elección informada de aceptar libre y voluntariamente hacer algo. No hay consentimiento cuando el acuerdo se obtiene por medio de lo siguiente:

- el uso de amenazas, fuerza u otras formas de coerción, raptó o secuestro, fraude, manipulación, engaño o tergiversación;
- el uso de una amenaza de retener un beneficio al cual la persona ya tiene derecho, o una promesa a la persona de proporcionarle un beneficio.

Seis tipos básicos de VSG<sup>3</sup>. Los seis tipos básicos de VSG se crearon para la recolección de datos y el análisis estadístico de la VSG<sup>4</sup>. Deberían utilizarse solamente en referencia a la VSG, aunque algunos tipos pueden aplicarse a otras formas de violencia que no sean por razón de género.

*1. La Herramienta de Clasificación de VSG se elaboró como parte del proyecto del sistema de gestión de datos sobre violencia sexual y de género (GBVIMS, por sus siglas en inglés) iniciado en 2006 por OCHA, ACNUR y IRC. El equipo mundial del GBVIMS ha contado con la orientación técnica del Subgrupo de Trabajo sobre género y acción humanitaria del Comité Permanente entre Organismos, durante todo el proyecto.*

*2. Muchas leyes fijan una edad de consentimiento. Estos parámetros legales no se aplican a los tipos de VSG propuestos para este sistema. Para los fines del GBVIMS, un menor es todo sobreviviente que tenía menos de 18 años cuando ocurrió el incidente.*

*3. Las definiciones de casos que se usan en el marco de la programación de VSG no corresponden necesariamente a las definiciones legales que se utilizan en leyes y políticas nacionales. Muchas formas de VSG pueden no ser consideradas delitos, y las definiciones legales y los términos varían en gran medida entre países y regiones.*

*4. Cuando se preparó este documento se consideraron varios recursos. De mayor importancia, las Directrices del Comité Permanente entre Organismos sobre intervenciones en la violencia sexual y de género en entornos humanitarios, y la violencia sexual y por razón de género en contra de personas refugiadas, repatriadas y desplazadas internas: Guía para la prevención y respuesta (ACNUR).*

## 1. VIOLACIÓN

Penetración no consensual (aunque sea leve) de la vagina, el ano o la boca con el pene u otra parte del cuerpo. También incluye la penetración de la vagina o el ano con un objeto.

## 2. AGRESIÓN/ VIOLENCIA SEXUAL

Toda forma de contacto sexual no consensual que no produce ni incluye penetración. Algunos ejemplos son: intento de violación, así como besos, caricias o toqueteos no deseados de órganos genitales y nalgas. La mutilación genital femenina/ablación (FGM/C, por sus siglas en inglés) es un acto de violencia que afecta los órganos sexuales y, como tal, debería clasificarse como agresión sexual. *Este tipo de incidente no incluye la violación, es decir, cuando ha ocurrido penetración.*

## 3. AGRESIÓN/ VIOLENCIA FÍSICA

Un acto de violencia física que no es de índole sexual. Algunos ejemplos: golpear, abofetear, asfixiar, cortar, empujar, quemar, balear o usar armas, agredir con ácido o cualquier otro acto que dé lugar a dolor, molestias o lesiones. *Este tipo de incidente no incluye la mutilación genital femenina/ablación.*

## 4. MATRIMONIO FORZADO

El matrimonio de una persona contra su voluntad.

## 5. DENEGACIÓN DE RECURSOS, OPORTUNIDADES O SERVICIOS

La denegación del acceso legítimo a recursos y activos económicos o a oportunidades de ganarse el sustento, servicios de educación, salud u otros servicios sociales. Entre los ejemplos figuran impedir que una viuda reciba una herencia, ganancias sustraídas por la fuerza por una pareja íntima o miembro de la familia, una mujer a quien se le impide utilizar anticonceptivos, una niña a quien se le impide asistir a la escuela, etc. No se deben registrar informes de pobreza generalizada.

## 6. MALTRATO PSICOLÓGICO O EMOCIONAL

Infligir un dolor o lesión mental o emocional. Algunos ejemplos: amenazas de violencia física o sexual, intimidación, humillación, aislamiento forzoso, acecho, acoso, atención no deseada, comentarios, gestos o palabras escritas de índole sexual o amenazante, destrucción de objetos de valor sentimental, etc.

## EXPLICACIÓN:

En todo incidente que comprenda VSG con frecuencia puede haber más de una forma de violencia (p. ej., una mujer que es violada, golpeada o maltratada psicológicamente durante el curso de un incidente). **El Registro de incidentes solo puede capturar un tipo de VSG por incidente.** Para asegurar datos válidos y estadísticamente comparables, todos los que usen el Registro de incidentes deben usar el mismo enfoque para determinar la manera de clasificar un incidente dado sobre la base del tipo de VSG en cuestión. **Los tipos de VSG figuran en un orden específico para asegurar datos estadísticamente comparables**<sup>5</sup>. Las instrucciones siguientes nos permiten utilizar un proceso de eliminación para determinar el tipo de incidente más específico que emplear en la clasificación de un incidente notificado.

5. NO es la intención que el orden exprese un 'valor' implícito de los tipos de VSG

(p. ej., la agresión es peor que el matrimonio forzado).

## INSTRUCCIONES PARA USAR LA HERRAMIENTA DE CLASIFICACIÓN DE VSG

Para determinar la clasificación apropiada de VSG correspondiente al incidente que le describe a usted la persona sobreviviente, hágase a usted mismo las siguientes preguntas en el orden en el que se presentan.

Si la respuesta a la pregunta es “No”, según la descripción del incidente notificado, pase a la siguiente pregunta de la lista. Deténgase en la primera pregunta que se pueda contestarse “Sí”, según la descripción del incidente notificado. Cuando llega a una pregunta cuya respuesta es “Sí”, esa es para la descripción del incidente notificado. El tipo correspondiente de VSG, que figura al lado de esta pregunta, es el que debe utilizarse para clasificar el tipo de VSG infligida en este incidente<sup>6</sup>.

El GBVIMS solamente registra incidentes notificados directamente por la persona sobreviviente (o por la persona encargada o tutor de la persona sobreviviente si esta es una niña o niño o no puede notificar debido a una discapacidad) en el caso de recibir servicios. Por lo tanto, todos los incidentes en los cuales la víctima haya fallecido antes de la notificación se excluyen de los datos que se están registrando para el GBVIMS<sup>7</sup>.

1. En el incidente notificado, ¿hubo **penetración**?  
Si la respuesta es “sí” ▶ clasifique la VSG como “**Violación**”.  
Si la respuesta es “no” ▶ pase al siguiente tipo de VSG de la lista.
2. En el incidente notificado, ¿hubo contacto **sexual indeseado**?  
Si la respuesta es “sí” ▶ clasifique la VSG como “**Agresión sexual**”.  
Si la respuesta es “no” ▶ pase al siguiente tipo de VSG de la lista.
3. En el incidente notificado, ¿hubo **agresión física**?  
Si la respuesta es “sí” ▶ clasifique la VSG como “**Agresión física**”.  
Si la respuesta es “no” ▶ pase al siguiente tipo de VSG de la lista.
4. ¿Fue el incidente un acto de **matrimonio forzado**?  
Si la respuesta es “sí” ▶ clasifique la VSG como “**Matrimonio forzado**”.  
Si la respuesta es “no” ▶ pase al siguiente tipo de VSG de la lista.
5. En el incidente notificado, ¿hubo **denegación de recursos, oportunidades o servicios**?  
Si la respuesta es “sí” ▶ clasifique la VSG como “**Denegación de recursos, oportunidades o servicios**”. Si la respuesta es “no” ▶ pase al siguiente tipo de VSG de la lista.
6. En el incidente notificado, ¿hubo **maltrato psicológico o emocional**?  
Si la respuesta es “sí” ▶ clasifique la VSG como “**Maltrato psicológico o emocional**”.  
Si la respuesta es “no” ▶ pase al siguiente tipo de VSG de la lista.
7. En el incidente notificado, ¿hubo **VSG**?  
Si la respuesta es “sí” ▶ comience de nuevo en el número 1 y trate de reclasificar el tipo de VSG. (Si usted ha tratado de clasificar la VSG varias veces, pida apoyo a su supervisora o supervisor o a la persona que sea el punto focal del GBVIMS).  
Si la respuesta es “no” ▶ clasifique la VSG como “**No es VSG**”.

Se insta a los proveedores de servicios a que continúen capturando en sus notas de casos toda la información sobre incidentes notificados como la describen los clientes que sea necesaria para la prestación de servicios. El tipo de información adecuada que recoger y registrar puede diferir entre servicios.

6. Por ejemplo, en este sistema, un incidente en el que una mujer notifica haber sido golpeada por su esposo y también forzada a tener relaciones sexuales con él, el tipo de VSG se clasificaría como “violación”.

7. Esta regla se estableció para evitar informes de terceros fuera del contexto de la prestación de servicios.





## GUÍA SOBRE EL USO DE CÓDIGOS ESTANDARIZADOS DE NECESIDADES ESPECÍFICAS

### Nota:

Se pueden utilizar múltiples códigos de necesidades por cada persona<sup>1</sup>. Aquellos con una marca de verificación delante de los códigos son necesidades específicas que pueden ser identificadas con una mínima capacitación. Pueden ser recolectados de manera sencilla durante los ejercicios de registro masivo.

Código	Descripción	Definición
CR	NNA en riesgo <sup>2</sup> (Child at risk)	Persona menor de 18 años <sup>3</sup> que está en riesgo debido a su edad, dependencia y/o inmadurez.  Nota: Si el riesgo está relacionado únicamente con la condición de no acompañado o separado, use la categoría UASC ("NNA no acompañado o separado"). Para las niñas, niños o adolescentes (NNA) en riesgo o expuestos a VSG o tortura, se deben utilizar los códigos SV y TR.
✓ CR-CP	NNA padre / madre (Child parent)	Padre o madre menor de 18 años.
✓ CR-CS (antes CR-MS)	NNA cónyuge (Child spouse)	Persona menor de 18 años que está casada.  Nota: A efectos de la aplicación del código CR-CS, la legalidad del matrimonio en el país de residencia o el país de origen no es relevante. Por ejemplo, incluso si en un determinado país el matrimonio está permitido por la ley a los 13 años, el o la NNA seguiría siendo considerado/a como "NNA cónyuge".  ACNUR define el "matrimonio infantil" como la unión de dos personas al menos uno de los cuales es menor de 18 años de edad.  Nota: Para matrimonios que fueron forzados, también puede usar SV-FM Matrimonio forzado.
CR-CC (antes CR-CH)	NNA cuidador/a (Child carer)	Persona menor de 18 años, que no es un NNA no acompañado/a y que ha asumido la responsabilidad como cabeza de familia.  Por ejemplo, una NNA que aún vive con sus padres, pero ha asumido el papel de cuidar de ellos (y de posibles hermanos), debido al hecho de que los padres están enfermos, tienen alguna discapacidad, etc.  Nota: Para los y las NNA no acompañados/as que son cabeza de familia, use SC-CH.
✓ CR-TP	Embarazo adolescente (Teenage pregnancy)	Joven embarazada menor de 18 años que podría enfrentar riesgos sociales, de protección y/o médicos y, como resultado, tiene necesidades específicas de apoyo y asistencia. El embarazo podría ser el resultado de una relación prematrimonial, una violación, matrimonio precoz o forzado. La niña puede estar bajo presión para abortar y/o carecer de acceso al aborto seguro.

<sup>1</sup> Durante el registro, un individuo puede presentar una o varias vulnerabilidades. El personal de registro debe codificar cada necesidad específica por separado, en busca de la categoría más apropiada pero evitando el uso de códigos múltiples de vulnerabilidad para una misma característica. Por ejemplo, una persona mayor o solista debe ser codificada solo una vez.

<sup>2</sup> Véase el CDN, párrafo 11, y la Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación Racial (CERD), artículo 1, inciso 1.

<sup>3</sup> La Convención sobre los Derechos del Niño (CDN) define, en el artículo 1, a un "niño" como "todo ser humano menor de 18 años de edad, salvo que, en virtud de la ley que le sea aplicable, haya alcanzado antes la mayoría de edad". Véase: <http://www.acnur.org/fileadmin/scripts/doc.php?file=fileadmin/Documentos/BDL/2001/0021>.

Código	Descripción	Definición
		<p>Nota: Una joven que posteriormente, durante el período de lactancia, debe inscribirse en un programa específico de alimentación y nutrición suplementaria, por razones médicas o de otro tipo, debe registrarse como "Mujer en situación de riesgo - Lactancia (WR-LC)"</p> <p>Véase también: SM-DP – Embarazo difícil</p>
CR-LW	<p>NNA involucrado/a en las peores formas de trabajo infantil</p> <p>(Child engaged in worst forms of child labour)</p>	<p>Persona menor de 18 años que está involucrada en las peores formas de trabajo infantil, que incluyen todas las formas de esclavitud o las prácticas análogas a la esclavitud (como la trata y tráfico de NNA, la servidumbre por deudas y la servidumbre o condición de siervo, y el trabajo forzoso u obligatorio, incluido el reclutamiento forzado u obligatorio de NNA para utilizarlos en conflictos armados); la utilización, el reclutamiento o la oferta de NNA para la prostitución, producción de pornografía o actuaciones pornográficas; la utilización, el reclutamiento o la oferta de NNA para la realización de actividades ilícitas, en particular la producción y el tráfico de estupefacientes, tal y como se definen en los tratados internacionales pertinentes; el trabajo que, por su naturaleza o por las condiciones en que se lleva a cabo, probablemente dañe la salud, la seguridad o la moralidad de los NNA<sup>4</sup>.</p>
CR-LO	<p>NNA involucrado/a en otras formas de trabajo infantil</p> <p>(Child engaged in other forms of child labour)</p>	<p>Persona menor de 18 años que se dedica a formas de trabajo infantil diferentes de las peores formas, tales como el trabajo que pueda ser peligroso o que pueda interferir en su educación, o que sea nocivo para su salud o para su desarrollo físico, mental, espiritual, moral o social<sup>5</sup>. El UNICEF define el trabajo infantil como el trabajo que excede una cantidad mínima de horas, dependiendo de la edad del niño y del tipo de trabajo. Este tipo de trabajo se considera perjudicial para el niño: edades de 5-11: al menos una hora de trabajo con fines económicos o 28 horas de trabajo doméstico por semana; edades de 12-14: al menos 14 horas de trabajo con fines económicos o 28 horas de trabajo doméstico por semana; edades de 15-17: al menos 43 horas de trabajo económico o doméstico por semana<sup>6</sup>.</p>
CR-NE	<p>NNA en riesgo de no asistir a la escuela</p> <p>(Child at risk of not attending school)</p>	<p>Persona menor de 18 años que no puede o no quiere ir a la escuela, o con un mayor riesgo de interrupción o suspensión de sus estudios.</p>
CR-SE	<p>NNA con necesidades educativas especiales</p> <p>(Child with special education needs)</p>	<p>Persona menor de 18 años que tiene impedimentos físicos, mentales, sensoriales o intelectuales o que de otra manera requiere atención especial ya sea en general o mediante educación especializada.</p> <p>Nota: Véase también: DS, SC-IC.</p>
CR-AF CR-CC)	<p>NNA vinculada/o a fuerzas o grupos armados</p>	<p>Persona menor de 18 años que es o haya sido reclutada, o utilizada por una fuerza armada o un grupo armado en cualquier tipo de capacidad, incluido como combatiente, cocinero, portero, mensajero, espía, o con fines sexuales o de</p>

<sup>4</sup> Véase, Organización Internacional del Trabajo (OIT), *Convenio sobre la prohibición de las peores formas de trabajo infantil y la acción inmediata para su eliminación*, No. 182, <http://www.acnur.org/fileadmin/scripts/doc.php?file=fileadmin/Documentos/BDL/2003/2176>.

<sup>5</sup> Véase, el artículo 32 de CDN.

<sup>6</sup> Véase OIT, *Convenio sobre la edad mínima*, No. 138, [http://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100\\_INSTRUMENT\\_ID:312283](http://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_INSTRUMENT_ID:312283), y la definición de UNICEF de trabajo infantil. [https://www.unicef.org/spanish/protection/files/FactSheet\\_child\\_labour\\_sp.pdf](https://www.unicef.org/spanish/protection/files/FactSheet_child_labour_sp.pdf)

Código	Descripción	Definición
	(Child associated with armed forces or groups)	matrimonio forzado. No sólo se refiere a NNA que están participando o han participado directamente en hostilidades <sup>7</sup> .
CR-CL	NNA en conflicto con la ley  (Child in conflict with the law)	Persona menor de 18 años que es, o ha sido, acusada o condenada por infringir la ley.
<b>SC</b>	<b>NNA no acompañado/a o separado/a</b>  <b>(Unaccompanied or separated child)</b>	<b>Persona menor de 18 años que actualmente no está bajo el cuidado del padre o la madre u otro cuidador principal legal o consuetudinario.</b>
SC-SC	NNA separado/a  (Separated child)	Persona menor de 18 años que está separada de ambos padres y de su cuidador principal legal o consuetudinario, pero no necesariamente de otros parientes. Esto puede, por lo tanto, incluir niños y niñas acompañados por otros miembros adultos de la familia <sup>8</sup> .
SC-UC (antes SC-UM)	NNA no acompañado/a  (Unaccompanied child)	Persona menor de 18 años que se encuentra separada de ambos padres y otros parientes y no está bajo el cuidado de ningún adulto que, por ley o costumbre, esté a su cargo <sup>9</sup> .
✓ SC-CH	Hogar encabezado por NNA  (Child-headed household)	Un hogar encabezado por una persona menor de 18 años que no está bajo el cuidado de ningún adulto (es decir, un NNA no acompañado) y por lo tanto asume la responsabilidad de jefe de familia <sup>10</sup> .
SC-IC (antes SC-UC)	NNA bajo cuidado institucional  (Child in institutional care)	Persona menor de 18 años que ha sido puesto bajo cuidado institucional, tales como la atención a menudo operada por una institución religiosa, organismo gubernamental, organización no gubernamental u organismo especializado para satisfacer las necesidades básicas del niño. Estos NNA pueden haber quedado huérfano/as, no acompañado/as, separado/as, pertenecientes a familias sin recursos, abusado/as o en situación de abandono. La atención institucional debe ser considerada como un último recurso.
SC-FC (antes SC-UF)	NNA en cuidado de acogida  (Child in foster care)	Persona menor de 18 años que recibe cuidado en un hogar fuera de su familia. El cuidado de acogida por lo general se entiende como un acuerdo provisional y en la mayoría de los casos los padres biológicos conservan sus derechos y obligaciones parentales. El cuidado de crianza incluye una variedad de acuerdos, como lo son: - cuidado de acogida tradicional o informal, donde el NNA está bajo el cuidado de una familia u otro hogar que puede o no estar emparentado con la familia del NNA. Ningún tercero está involucrado en estos acuerdos, si bien pueden ser aprobados o apoyados por la comunidad local e implican obligaciones y derechos claros; - cuidado de acogida espontánea, donde una familia u otro hogar acoge a un NNA sin ningún acuerdo previo. Este es un fenómeno frecuente en situaciones de emergencia y puede que involucre a familias de una comunidad diferente en el

<sup>7</sup> UNICEF, *Los Principios de París: Principios y Directrices sobre los Niños Asociados a Fuerzas Armadas o Grupos Armados*, febrero 2018, definición 2.1, p.7

[https://www.unicef.org/protection/Paris\\_Principles\\_SP.pdf](https://www.unicef.org/protection/Paris_Principles_SP.pdf),

<sup>8</sup> *Directrices Generales Inter-Agenciales aplicables a los niñas y niños no acompañados y separados*, enero 2004, p. 9, <http://www.refworld.org/cgi-bin/texis/vtx/rwmain/opendocpdf.pdf?reldoc=y&docid=50ab8e432>.

<sup>9</sup> *Idem*, pág. 10.

<sup>10</sup> *Idem*, pág. 29.

Código	Descripción	Definición
		<p>caso de los NNA refugiado/as;                      - cuidado de acogida acordado, donde el NNA es acogido por una familia como parte de un acuerdo hecho por un tercero, por lo general una agencia involucrada en el bienestar social tal como un departamento gubernamental, una organización religiosa, una organización no gubernamental nacional o internacional o, en ciertos casos, ACNUR.</p>
<b>WR</b>	<b>Mujer en riesgo<sup>11</sup></b>  <b>(Woman at risk)</b>	<p><b>Mujer de 18 años de edad o más, que está en riesgo debido a su género, tales como las madres solteras o cuidadoras, mujeres solteras, viudas, mujeres mayores, mujeres con discapacidad y sobrevivientes de la violencia.</b></p> <p><b>Nota: Para las niñas menores de 18 años, utilice un código de las categorías CR ("NNA en riesgo (Child at risk)") o SC ("NNA no acompañado/a o separado/a (Unaccompanied or separated child)") en su lugar, según proceda.</b></p> <p><b>Nota: Este código debe utilizarse conjuntamente con otros códigos específicos.</b></p>
WR-WR	Mujer en riesgo  (Woman at risk)	<p>Mujer de 18 años o más, que está en riesgo debido a su género, tales como las madres solteras o cuidadoras, mujeres solteras, viudas, mujeres mayores, mujeres con discapacidad y sobrevivientes de la violencia.</p> <p>Esta categoría toma en cuenta la presencia y gravedad de una serie de factores de riesgo. Estos factores en el entorno de protección más amplio pueden ser el resultado de problemas de seguridad que amenazan o exponen a las mujeres a la violencia sexual y de género (VSG) u otras formas de violencia; problemas para acceder y disfrutar de asistencia y servicios; la posición de la mujer en la sociedad que resulta en desigualdades; sistemas legales y mecanismos de protección que no respetan, protegen y cumplen adecuadamente los derechos de las mujeres; y la ausencia de soluciones.</p> <p>Los factores individuales de riesgo que ponen en peligro los derechos de las mujeres pueden ser consecuencia de su estado civil o situación en la sociedad; exposición previa o riesgo de exposición a VSG y otras formas de violencia; y la necesidad de atención médica específica u otro apoyo.</p> <p>Nota: Utilice este código junto con otras categorías de necesidades específicas, por ejemplo, Persona sola cabeza de familia – padre/madre (SP-PT); Víctima/sobreviviente de VSG en el país de asilo (SV-VA), etc.</p>
WR-SF (antes WR-HR)	Mujer sola en riesgo  (Single woman at risk)	<p>Mujer, sin pareja, soltera, viuda, divorciada o separada y sin hijos. No todas las mujeres solteras están en riesgo. Este código sólo debe ser utilizado cuando su condición de soltera resulta en un riesgo de protección.</p> <p>Nota: Para una madre soltera, use en cambio el código SP-PT.</p>
WR-LC (antes PG-LC)	Lactancia  (Lactation)	<p>Mujer o niña que, durante el período de lactancia, debe estar inscrita en un programa dirigido a la alimentación y nutrición suplementaria, por razones médicas o de otra índole.</p>
<b>ER</b>	<b>Persona mayor en riesgo</b>	<b>Persona de 60 años<sup>12</sup> o más, con necesidad(es) específica(s) además de su edad. Esto incluye las personas mayores solas y parejas mayores.</b>

<sup>11</sup> Véase ExCom, *Conclusión sobre las mujeres y las niñas en situación de riesgo*, 10 de octubre 2006, No. 105 (LVII) – 2006, <http://www.acnur.org/fileadmin/scripts/doc.php?file=fileadmin/Documentos/BDL/2007/4815>.

<sup>12</sup> La edad límite acordado por la ONU es de 60 años para referirse a las personas mayores, pero se pueden hacer excepciones a los requisitos de edad, dependiendo del estado físico del individuo. Véase, por ejemplo, la Organización

Código	Descripción	Definición
	<b>(Older person at risk)</b>	<b>Puede que sean los únicos cuidadores de otras personas, que sufran de problemas de salud, que tengan dificultades para adaptarse a su nuevo entorno, y/o de otro modo que carezcan de apoyo psicológico, físico, económico, social u otro por parte de los miembros de la familia u otras personas.</b>
√ ER-NF (antes ER-UR)	Persona mayor no acompañada  (Single older person)	Persona de 60 años o más, sin ningún miembro de la familia en el país de asilo. Puede ser que la persona reciba o no reciba ayuda de la comunidad.  Nota: Si la persona no puede cuidar de sí misma, también regístrela en ER-FR.
√ ER-MC (antes ER-MC & ER-SC)	Persona mayor con NNA  (Older person with children)	Persona de 60 años o más, que es el único cuidador de los niños y niñas (menores de 18), incluyendo a sus propios hijos, nietos, otros niños parientes y niños con los cuales no tiene parentesco.  Nota: Véase también SP-GP HR solo(a) – abuelo(a).
ER-FR	Persona mayor incapaz de cuidar de sí misma  (Older person unable to care for self)	Persona de 60 años de edad o más que no puede cuidar de sí misma diariamente. Esto incluye a las personas mayores que están físicamente débiles, fácilmente desorientadas, sin oportunidad para realizar actividades económicas o de generación de ingresos y que carecen de apoyo psicológico, físico, económico, social u otro de los miembros de la familia u otras personas.  Nota: Véase también la categoría DS.
<b>SP</b>	<b>Padre o madre o cuidador/a soltero/a</b>  <b>(Single parent or caregiver)</b>	<b>Persona soltera de 18 años o más con uno o más dependientes, incluidos hijos biológicos o no biológicos, u otros dependientes (por ejemplo, una persona mayor). La persona soltera/cuidadora es a la vez la principal generadora de ingresos y/o cuidadora.</b>  <b>Nota: En caso de un hogar compuesto por padre/madre soltero/a menor de 18 años, utilice CR-CH en su lugar.</b>
√ SP-PT	Persona sola cabeza de familia – padre/madre (Single HR – parent)	Hogar monoparental (masculino o femenino), con uno o más hijos biológicos todos menores de 18 años.
√ SP-GP	Persona sola cabeza de familia – abuelo/a  (Single HR – grandparent)	Hogar encabezado por abuelo o abuela solo(a), con uno o más nietos todos menores de 18 años.  Nota: En caso de una persona mayor, usar ER-MC en su lugar.
SP-CG	Persona sola cabeza de familia – cuidador/a  (Single HR – caregiver)	Hogar encabezado por cuidador solo (masculino o femenino), con uno o más dependientes que no sean hijos biológicos. Estos podrían ser hijos no biológicos, hermanos o padres mayores que requieren protección y cuidado.
<b>DS</b>	<b>Discapacidad</b>  <b>(Disability)</b>	<b>Impedimentos físicos, mentales, intelectuales o sensoriales de nacimiento, o como resultado de una enfermedad, infección, lesión, trauma o por edad avanzada. Estos pueden obstaculizar la participación plena y efectiva en la sociedad en igualdad de condiciones con los demás.</b>

Mundial de la Salud, *Definición de una persona mayor o adulto mayor*, en inglés en: <http://www.who.int/healthinfo/survey/ageingdefnolder/en/>.

Código	Descripción	Definición
<b>Nota: La evaluación del paciente para definir si la condición es moderada o grave requiere personal especializado/cualificado.</b>		
√ DS-BD	Impedimento visual (incluida la ceguera)  (Visual impairment (including blindness))	Persona que tiene una limitación visual de nacimiento o como resultado de una enfermedad, infección, lesión o por edad avanzada, la cual afecta su vida diaria, puede restringir la movilidad independiente, o requerir tratamiento continuo, educación especial o un control regular.
√ DS-DF	Impedimento auditivo (incluyendo sordera)  (Hearing impairment (including deafness))	Persona que tiene una limitación auditiva de nacimiento o como resultado de una enfermedad, infección, lesión o por edad avanzada, la cual afecta su vida diaria, y puede requerir tratamiento regular, educación especial, la supervisión o el mantenimiento del dispositivo auditivo artificial. La persona podría tener la habilidad de comunicarse mediante el lenguaje de señas.
√ DS-PM	Discapacidad física - moderada  (Physical disability – moderate)	Persona que tiene un impedimento físico de nacimiento o como resultado de una enfermedad, lesión, trauma o por edad avanzada, que no limita significativamente la capacidad de desenvolverse de manera independiente. Esta categoría puede incluir las víctimas de minas antipersonales y las personas que perdieron dedos o extremidades, que pueden ser corregidos con un dispositivo protésico.  Nota: Véase también el código SM-MI.
DS-PS	Discapacidad física - severa  (Physical disability – severe)	Persona que tiene un impedimento físico de nacimiento o como resultado de una enfermedad, lesión, trauma o por edad avanzada, que restringe severamente la movilidad, limita considerablemente la capacidad de desenvolverse de forma independiente o ejercer una actividad, y/o requiere la ayuda de un cuidador.  Nota: Véase también el código SM-MI.
DS-MM	Discapacidad mental - moderada  (Mental disability – moderate)	Persona que tiene una discapacidad mental o intelectual de nacimiento o como resultado de una enfermedad, lesión, trauma o por edad avanzada, que no limita significativamente la capacidad de desenvolverse de manera independiente e interactuar, pero que puede requerir de educación especial, algún monitoreo y medicación moderada.  Nota: Ver también el código SM-MI.
DS-MS	Discapacidad mental - severa  (Mental disability – severe)	Persona que tiene una discapacidad mental o intelectual de nacimiento o como resultado de una enfermedad, lesión, trauma o por edad avanzada, que limita considerablemente su capacidad de desenvolverse de manera independiente o de ejercer una profesión. Se requiere de la ayuda de un cuidador o cuidadora, y puede requerir medicación y/o tratamiento médico.
DS-SD	Impedimento / Discapacidad de lenguaje  (Speech impairment/disability)	Persona que no puede hablar con claridad de nacimiento o como resultado de una enfermedad, lesión, trauma o por la edad avanzada, lo que restringe o limita su capacidad de desenvolverse de manera independiente, y puede requerir de terapia del habla o intervención médica. La persona podría tener la capacidad de comunicarse mediante el lenguaje de señas.



Código	Descripción	Definición
<b>SM</b>	<b>Condición médica grave</b>  <b>(Serious medical condition)</b>	<b>Condición médica grave que requiere asistencia, en términos de tratamiento o suministro de alimentos y productos no alimenticios, en el país de asilo.</b>  <b>Nota: Ejercer discreción y el respeto a la confidencialidad. En caso de discapacidad, utilice los códigos DS mencionados arriba ("discapacidad"), según proceda.</b>  <b>Nota: La evaluación del paciente para definir si la condición es moderada o grave requiere personal especializado/cualificado.</b>
SM-MI	Enfermedad mental  (Mental illness)	Persona que tiene una enfermedad mental o psicológica que repercute en su funcionamiento diario. Esto incluye tanto a las personas formalmente diagnosticadas como a las personas que pudieran tener una enfermedad mental. Las características de esta categoría incluyen pensamiento obviamente confuso; desorientación en el tiempo, lugar o persona; marcada falta de atención; evidente pérdida de contacto con la realidad; comportamiento claramente peculiar y retraimiento, ansiedad o depresión grave de tal manera que el funcionamiento diario se ve afectado. La enfermedad mental también incluye el riesgo de daño a sí mismo o a otros.  Nota: Un impedimento mental se define como "discapacidad" cuando es a largo plazo y puede dificultar la participación plena y efectiva en la sociedad en igualdad de condiciones con los demás. Cuando este es el caso, también podrían aplicarse los códigos de discapacidad pertinentes (DS-MM y DS-MS).
SM-MN	Malnutrición  (Malnutrition)	Persona que sufre, de manera moderada o grave, de malnutrición aguda, según se mide con "criterios peso-estatura", "circunferencia del brazo medio-superior" (MUAC) u otras medidas antropométricas (=masa corporal) reconocidas, y que se beneficiaría de programas de nutrición y alimentación complementaria (o terapéutica) <sup>13</sup> .
SM-DP (antes PG-HR)	Embarazo difícil  (Difficult pregnancy)	Mujer o niña a quien se le diagnostica un embarazo difícil, que requiere de mayor atención médica y asistencia adicional (como programas de alimentación y nutrición suplementarias o preparativos especiales de viaje). Esto incluye a mujeres embarazadas como resultado de la violación, mujeres embarazadas sin pareja o sin una red de apoyo, mujeres embarazadas con VIH/SIDA, y mujeres embarazadas desnutridas.
SM-CI	Enfermedad crónica  (Chronic illness)	Persona con una condición médica que requiere tratamiento a largo plazo y medicación bajo la supervisión de un médico. Dichas condiciones incluyen diabetes, enfermedades respiratorias, cáncer, tuberculosis, VIH/SIDA y enfermedades cardíacas.  Nota: No debe registrarse la condición o enfermedad específica. En particular, tome nota de que se debe asignar este código a una persona que vive con VIH o SIDA, pero NO debe registrarse que él o ella tiene VIH o SIDA.
SM-CC	Condición médica crítica  (Critical medical condition)	Persona que tiene una condición médica potencialmente mortal que requiere intervención o tratamiento inmediato para salvarle la vida.
SM-OT	Otra condición médica  (Other medical)	Persona que tiene una condición médica no indicada en otra categoría, que tiene un grave impacto sobre su capacidad de funcionar de manera independiente. La condición requiere de la ayuda de un cuidador, pero puede que no requiera hospitalización o atención médica continua.

<sup>13</sup> Véase además: ACNUR, *Manual para situaciones de emergencia*, tercera edición, febrero 2007, capítulo 16, en inglés en: <http://www.unhcr.org/refworld/docid/46a9e29a2.html>.

Código	Descripción	Definición
	condition)	
SM-AD	Adicción  (Addiction)	Persona que tiene una adicción al alcohol, a las drogas o a cualquier otra sustancia que impide, restringe o afecta su funcionamiento diario. Esto puede dar lugar a un comportamiento violento hacia los miembros de la familia y/o la incapacidad para apoyar a la familia.
<b>FU</b>	<b>Unidad familiar  (Family unity)</b>	<b>El derecho a la unidad familiar es inherente al reconocimiento universal de la familia como unidad colectiva fundamental de la sociedad y como principio fundamental de la protección de los refugiados. El derecho a la unidad familiar puede ser violado, dependiendo de las circunstancias, cuando se toman medidas para separar una unidad familiar existente, o cuando los familiares que ya han sido separados no puedan o no se les permita reunirse.</b>
FU-TR (antes LP-TC)	Búsqueda y localización requerida  (Tracing required)	Persona que necesita localizar el paradero de sus familiares o cuidadores/as legales o consuetudinario/as, cuyo paradero se desconoce, pero que posiblemente estén en un lugar determinado o en contacto con una agencia internacional (por ejemplo, ACNUR o el CICR). El objetivo de la búsqueda es la reunificación familiar, y es especialmente importante si hay niñas y niños involucrados.  Nota: Véase también FU-FR, SC, ER
FU-FR (antes LP-FR)	Reunificación familiar requerida  (Family reunification required)	Persona de cualquier edad o género que tiene miembros de la familia que se sabe que están en otro lugar del país de asilo, en el país de origen o en un tercer país y con los que necesita y quiere volver a reunirse con el fin de establecer o re-establecer el cuidado a largo plazo. Normalmente, la reunificación familiar es requerida para miembros de la familia nuclear, tales como cónyuge e hijos, o, si el solicitante es un/a NNA, su padre o madre o ambos. La reunificación familiar también puede ser requerida por otros miembros de la familia donde existe una dependencia social, emocional o económica significativa.  Nota: Véase también FU-TR, SC, ER
<b>LP</b>	<b>Necesidades específicas de protección legal y/o física  (Specific legal and physical protection needs)</b>	<b>Persona con necesidades de protección legal debido a una amenaza a la vida, la libertad o la integridad física.</b>
LP-ND	Sin documentación legal  (No legal documentation)	Persona sin documentación legal.
LP-BN	Necesidades básicas insatisfechas  (Unmet basic needs)	Persona que no puede, a pesar de las oportunidades de subsistencia existentes (ya sean formales o informales), lograr un nivel de vida mínimo, incluyendo el acceso a alimentos, ropa, material sanitario, vivienda/albergue, agua, saneamiento y atención médica <sup>14</sup> .
LP-NA	Sin acceso a	Persona que no tiene acceso a servicios, como la distribución de ayuda, atención

<sup>14</sup> Véase además: ACNUR, *Manual para situaciones de emergencia*, tercera edición, febrero 2007, Sección III, en inglés: <http://www.unhcr.org/refworld/docid/46a9e29a2.html>; El Proyecto Esfera, *Carta Humanitaria y normas mínimas para la respuesta humanitaria*, 2004, <http://www.acnur.org/t3/fileadmin/Documentos/Publicaciones/2011/8206.pdf?view=1>.

Código	Descripción	Definición
	servicios  (No access to services)	médica, o servicios legales, a la que de otra manera tiene acceso la comunidad y/o personas de interés.  Nota: Esto puede ser una consecuencia de otras necesidades legales y físicas específicas de protección como la marginación de la sociedad o comunidad (LP-MS); sin documentación legal (LP-ND), necesidades básicas insatisfechas (LP-BN), etc. Use este código conjuntamente con los otros códigos, según proceda.
LP-MM	Matrimonio mixto  (Mixed marriage)	Persona que está casada con un cónyuge de otra raza, etnia, nacionalidad o religión, lo cual expone a la familia a riesgo físico o a la marginación dentro de su comunidad en el país de asilo (campamento o alojamiento) y resulta en opciones limitadas para una solución duradera (repatriación voluntaria o integración local) en vista de las condiciones políticas y sociales locales <sup>15</sup> .
LP-MD	Múltiples desplazamientos  (Multiple displacements)	Persona que ha sido desplazada en repetidas ocasiones debido a circunstancias externas apremiantes, ya sea en el país de origen, en un país de tránsito o en el país de asilo.
LP-RR (antes LP-TR)	En riesgo de devolución (refoulement)  (At risk of refoulement)	Persona que está en riesgo de ser devuelta a las fronteras de territorios donde su vida o libertad estén amenazadas, o donde está en peligro de persecución por uno o más motivos de la Convención de 1951, incluida la intercepción, el rechazo en la frontera o la devolución indirecta. Excepcionalmente, el principio de no devolución no se aplica a una persona cuando existen motivos razonables para considerarla como un peligro para la seguridad nacional y el orden público del país de asilo. Sin embargo, esta excepción debe interpretarse de manera muy restrictiva, sujeto a las debidas garantías procesales, y como medida de último recurso. En casos de riesgo de tortura, no se permiten excepciones a la prohibición de devolución.
LP-RD (antes LP-TD)	En riesgo de deportación  (At risk of removal)	Persona que está en riesgo de cualquier otra forma de expulsión que no sea la devolución, incluida la deportación o expulsión por parte del gobierno de un país de asilo a su país de origen o a un tercer país.  Nota: En algunos casos, estas personas son identificadas por el gobierno del país de asilo, y se informa ACNUR de la expulsión pendiente. <sup>16</sup>  Si equivale a la devolución, se debe utilizar LP-RR.
LP-DA (antes LP-DN & LP-DP)	Persona detenida / retenida en el país de asilo  (Detained/held in country of asylum)	Persona que es, o ha sido, detenida, encarcelada o de otra forma puesta en cautiverio o confinamiento solitario en el país de asilo, incluida una persona a quien se le niega o le haya sido negada la libertad de movimiento.  Nota: Especificar los cargos y el lugar de detención en el recuadro de comentarios, si procede. Para determinar si esto es en la actualidad o en el pasado, use los campos "de" - "hasta", si es factible.

<sup>15</sup> Véase además ACNUR, *Directrices sobre Protección Internacional: Solicitudes de asilo por motivos religiosos basadas en el artículo 1A(2) de la Convención de 1951 y/o el Protocolo de 1967 sobre el Estatuto de los Refugiados*, 28 abril 2004, párrafo 12, p 4-5, <http://www.acnur.org/fileadmin/scripts/doc.php?file=fileadmin/Documentos/BDL/2004/2570>; Declaración Universal de Derechos Humanos, artículo 16, <http://www.acnur.org/fileadmin/scripts/doc.php?file=fileadmin/Documentos/BDL/2001/0013>.

<sup>16</sup> Véase además el artículo 32 de la *Convención sobre el Estatuto de los Refugiados de 1951* ("Convención de 1951") sobre la expulsión de los refugiados legalmente en el país de asilo. Véase: <http://www.refworld.org/cgi-bin/texis/vtx/rwmain/opendocpdf.pdf?rel=doc=y&docid=47160e532>.

Código	Descripción	Definición
		Si la detención está relacionada con una condena, utilice LP-CR en su lugar.
LP-DO	Persona detenida / retenida en el país de origen  (Detained/held in country of origin)	Persona que ha sido detenida, encarcelada o de otra forma está en cautiverio o confinamiento solitario en el país de origen, incluida una persona a quien se le niega o le haya sido negada la libertad de movimiento. Esto también incluye a las personas que han sido detenidas de manera informal por los miembros de la familia o de la comunidad bajo el pretexto de su propia protección.  Nota: Para la detención formal, especifique los cargos y el lugar de detención en el recuadro de comentarios, si procede. Para determinar cuándo sucedió esto, use los campos "de" - "hasta", si es factible.  Si la detención está relacionada con una condena, utilice LP-CR en su lugar.
LP-DT	Persona detenida/retenida en otro lugar  (Detained/held elsewhere)	Persona que ha sido detenida previamente en un país distinto al país de asilo o el de origen.  Nota: Especificar los cargos y los detalles de detención en el recuadro de comentarios.  Si la detención está relacionada con una condena, utilice LP-CR en su lugar.
LP-IH	Persona escondida  (In hiding)	Persona que se oculta porque teme ser identificada o encontrada.  Nota: Cuando la clandestinidad se relaciona con, por ejemplo, evadir el reclutamiento, amenaza de crímenes de honor, matrimonio forzado u otros riesgos de protección, utilice, además, el código pertinente de necesidades específicas.
LP-WP	Ausencia de protección de testigos  (Absence of witness protection)	Persona que es, o ha sido, testigo en procedimientos legales y cuya seguridad e integridad física está en riesgo debido a la falta de protección eficaz para los testigos.
LP-AN	Violencia, abuso o negligencia  (Violence, abuse or neglect)	Persona de cualquier edad, que está en riesgo de violencia, abuso, negligencia o explotación física y/o psicológica. El autor puede ser cualquier persona, grupo o institución, incluidos tanto actores estatales como no estatales.  Nota: En los casos de violencia sexual o de género, use los códigos SV.
LP-RP (antes LP-UP)	En riesgo por perfil  (At risk due to profile)	Persona que está en riesgo de sufrir daños graves debido a su perfil en la sociedad. Esto puede incluir a exmiembros prominentes y/o vocales del gobierno, miembros de la oposición política, minorías religiosas y miembros de la sociedad civil, incluidos activistas de derechos humanos y dirigentes empresariales. Debido a sus actividades o manifestaciones públicas en el país de origen o país de asilo, que son controvertidas o generan una fuerte oposición, están expuestas a riesgos relacionados con su seguridad e integridad física. Esto puede ser evidenciado por la detención o violencia actual o pasada, o creíbles amenazas verbales o escritas a su seguridad física.
LP-MS (antes LP-ES)	Marginado(a) de la sociedad o comunidad  (Marginalized from society or community)	Persona que, debido a su edad, antecedentes personales, origen étnico, religión, nacionalidad, grupo social, casta, enfermedad, discapacidad, género, orientación sexual u otros factores, es marginada o expuesta a discriminación, acoso, difamación, exclusión de la participación y/o abuso físico por parte de su sociedad. Esta marginación o discriminación puede ser el resultado de prejuicios, homofobia, xenofobia y otras formas de intolerancia.
LP-LS	Sin perspectivas de soluciones	Persona que carece de cualquier perspectiva de integración local, repatriación voluntaria y reasentamiento en un futuro previsible. No se puede esperar que tal

Código	Descripción	Definición
	duraderas  (Lack of durable solutions prospects)	persona vuelva a su país de origen en un futuro previsible, no puede alcanzar un mínimo de autosuficiencia y puede requerir de asistencia prolongada e individual; se ha buscado reasentamiento para esta persona y se ha demostrado que es imposible de obtener.
LP-AP (antes LP-VP)	Presunto/a perpetrador(a)  (Alleged perpetrator)	Persona que presuntamente ha infligido directamente, apoyado o tolerado violencia u otros abusos en contra de una persona o un grupo de personas. Los perpetradores a menudo están en una posición, real o percibida, de poder, de toma de decisiones y/o de autoridad. Esta categoría incluye perpetradores (as) presuntos y acusados.  Nota: El individuo acusado es inocente hasta que se demuestre lo contrario. Se debe respetar la confidencialidad del presunto perpetrador.
LP-CR	Antecedentes penales  (Criminal record)	Persona que ha sido condenada por un delito en el país de origen o el país de asilo.
LP-ST	Amenaza de seguridad para ACNUR / personal asociado u otros  (Security threat to UNHCR/partner staff or others)	Persona que ha amenazado o mostrado agresión hacia el personal de ACNUR, el personal de las organizaciones asociadas u otras personas (incluidos los refugiados). Esta persona podría parecer inestable y también puede ser una amenaza para sí misma.
LP-AF	Anteriormente vinculado/a a fuerzas o grupos armados  (Formerly associated with armed forces or groups)	Persona de 18 años o más, que ha sido asociada anteriormente con fuerzas armadas o grupos armados, y/o ha participado directa o indirectamente en hostilidades. Dicha persona puede estar en riesgo de castigo (excesivo) por evasión o desertión. Pueden estar involucrados temas de reintegración.  Nota: Las personas en esta categoría podrían ser excluibles de la condición de refugiado por cometer delitos de guerra; delitos contra la paz o delitos de lesa humanidad, etc. <sup>17</sup> .  Para personas menores de 18 años, use CR-AF.
<b>TR</b>	<b>Tortura  (Torture)</b>	<b>Todo acto por el cual se inflija intencionadamente a una persona dolores o sufrimientos graves, ya sean físicos o mentales, con el fin de obtener de ella o de un tercero información o una confesión, de castigarla por un acto que haya cometido, o se sospeche que ha cometido, o de intimidar o coaccionar a esa persona o a otras, o por cualquier razón basada en cualquier tipo de discriminación, cuando dichos dolores o sufrimientos sean infligidos por un funcionario público u otra persona en el ejercicio de funciones públicas, a instigación suya, o con su consentimiento o aquiescencia. No se considerarán torturas los dolores o sufrimientos que sean consecuencia únicamente de sanciones legítimas, o que sean inherentes o incidentales a éstas.</b> <sup>18</sup> .  <b>La tortura, por lo tanto, incluye cuatro elementos principales: 1) dolor y sufrimiento físico o mental grave; 2) intención; 3) propósito; y 4) participación del Estado. Los actos de tortura pueden incluir, pero no están limitados a, golpes, patadas, quemaduras, cortes, descargas eléctricas, asfixia, sumersión, suspensión, confinamiento solitario,</b>

<sup>17</sup> Véase además las cláusulas de exclusión en el artículo 1F de la Convención sobre los Refugiados de 1951.

<sup>18</sup> Convención contra la tortura y otros tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes, 1984, artículo 1, <http://www.acnur.org/fileadmin/scripts/doc.php?file=fileadmin/Documentos/BDL/2001/0020>.

Código	Descripción	Definición
		<p><b>extracción de uñas de manos/pies, y abuso/violencia sexual.</b></p> <p><b>Nota: Se ha encontrado que ciertas formas de VSG constituyen tortura, por ejemplo, MGF y violación. Para tales casos, utilice el código TR más el código SV pertinente.</b></p> <p><b>Nota: Para víctimas/sobrevivientes de la tortura registre únicamente "TR".</b></p>
TR-PI	<p>Discapacidad psicológica y/o física debido a tortura</p> <p>(Psychological and/or physical impairment due to torture)</p>	<p>Persona que tiene un impedimento permanente o temporal psicológico y/o físico debido a la tortura. Los síntomas pueden incluir insomnio, falta de apetito, dolores de cabeza, ansiedad (aguda), pesadillas, reviviscencias, depresión, tendencias suicidas, o problemas de comportamiento.</p> <p>Nota: Utilice este código cuando la persona requiere rehabilitación especializada.</p>
TR-HO	<p>Persona forzada a cometer actos atroces</p> <p>(Forced to egregious acts)</p>	<p>Persona que es o ha sido obligada a infligir daños graves en él/ella mismo(a) o en otros. Esto puede incluir asesinato, mutilación, violación u otros actos humillantes y extremos, tales como comer o beber líquidos o partes corporales, o comportarse como animales.</p>
TR-WV	<p>Testigo de violencia hacia otros</p> <p>(Witness of violence to other)</p>	<p>Persona que ha sido testigo de violencia física en contra de otros o de la muerte de otros (incluidos miembros de la familia o amigos cercanos).</p>
<b>SV</b>	<p><b>VSG</b></p> <p><b>(SGV)</b></p>	<p><b>Cualquier acto de violencia que resulta en, o es probable que resulte en, daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico en las personas con base en su sexo o género, así como las amenazas de tales actos, la coacción o la privación arbitraria de la libertad tanto si se producen en público o en la vida privada.</b></p> <p><b>Abarca, pero no se limita a: (i) violencia física, sexual y psicológica que se produce en la familia, incluidos malos tratos, abuso sexual de las niñas en el hogar, violencia relacionada con la dote, violación marital, mutilación genital femenina y otras prácticas tradicionales nocivas para la mujer, violencia no conyugal y violencia relacionada con la explotación; (ii) la violencia física, sexual y psicológica al nivel de la comunidad en general, incluidos la violación, el abuso sexual, el acoso y la intimidación sexuales en el trabajo, en instituciones educacionales y en otros lugares, la trata de mujeres y la prostitución forzada; (iii) la violencia física, sexual y psicológica perpetrada o tolerada por el Estado, dondequiera que ocurra.</b></p>



## TALLER REGIONAL DE GESTIÓN DE CASOS Y GESTIÓN DE INFORMACIONES DE VSG/PI



### DÍA 1:

#### INTRODUCCIÓN A LA GESTIÓN DE CASOS DE VSG/PROTECCIÓN DE LA INFANCIA

**Nota:** Por favor, siga el enlace para descargar los archivos zip de las herramientas de formación de nivel 1, que incluye PowerPoints y folletos. El contenido y los materiales de formación se basan y son adaptados de las directrices e instrumentos existentes del ACNUR y el Comité Permanente entre Organismos, algunos de los cuales se utilizaron durante todo el entrenamiento. Se recomienda encarecidamente que adapte la formación a sus contextos y necesidades específicas.

PPT Gestión de Datos en las Américas
PPT Conceptos básicos de VSG Folleto Tipos de VSG Folleto Consecuencias de la VSG Folleto Preguntas sobre la Violencia Sexual
PPT Trabajando con las Personas Sobrevivientes de la VSG Folleto Ser Respetuoso Folleto Acciones Esenciales para Reducir el Riesgo (de VSG) Folleto El Rol de la Persona Gestora de Caso
PPT Introducción a la Gestión de Información para VSG Folleto – Entendiendo los Desafíos en la Gestión de Información en VSG

 <http://www.acnur.org/cgi-bin/texis/vtx/home/.opendocAttachment.zip?COMID=5b6c6cdd4>



## DÍA 2:

### GESTIÓN DE CASOS Y GESTIÓN DE INFORMACIÓN DE VSG/ PROTECCIÓN DE LA INFANCIA

PPT Gestión de Casos de VSG: Coordinación e Implementación

PPT Gestionando un caso de VSG

Plantilla de Plan de Acción

Folleto Lista de Verificación para la Gestión de Casos de VSG

Folleto Evaluación de Riesgo de Violencia de Pareja Intima

Folleto Mensajes Claves para compartir a las Personas Sobrevivientes de Violencia de Pareja Intima

Folleto Introducción e Involucramiento

Juego de roles en la Conferencia de Casos – Kathya

Juego de roles en los Casos de VSG - Kathya

PPT Interés superior de la niña y del niño en la gestión de casos de VSG

Cuestionario de entrenamiento – EIS y DIS

PPT Documentando la Gestión de Caso de VSG y Protección de la Infancia

Folleto Riesgos de Protección y Priorización de Casos

PPT Auto-cuidado

Folleto Auto-cuidado y Manejo del Estrés

 <http://www.acnur.org/cgi-bin/texis/vtx/home/opendocAttachment.zip?COMID=5b6c6d414>



## DÍA 3:

### GESTIÓN DE INFORMACIÓN DE VSG/PROTECCIÓN DE LA INFANCIA

---

Folleto Política de Protección de Datos de ACNUR
PPT Política de Protección de Datos de ACNUR 2015
PPT Identificando Datos
PPT Introducción a los Módulos de VSG y PI en proGres v4
PPT Derivaciones y Transferencias de Casos en proGres v4

 <http://www.acnur.org/cgi-bin/texis/vtx/home/opendocAttachment.zip?COMID=5b6c6d784>



## **PARTE 3:** RECURSOS ADICIONALES



## POLÍTICA DE EDAD, GÉNERO Y DIVERSIDAD

- Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR), Política de edad, género y diversidad, Marzo 2018, disponible en <https://www.refworld.org/es/pdfid/5b48f83c4.pdf>



## PROTECCIÓN COMUNITARIA

- Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR), Enfoque comunitario en las operaciones de ACNUR, 01 de enero de 2018, disponible en: <https://www.unhcr.org/publications/legal/47ed0e212/community-based-approach-unhcr-operations.html> (en inglés)
- Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR), Manual sobre el Enfoque comunitario en las operaciones de ACNUR, marzo 2008, disponible en: <https://www.refworld.org/cgi-bin/texis/vtx/rwmain/opendocpdf.pdf?reldoc=y&docid=4c5140f72>
- Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR), La Herramienta de ACNUR para el Diagnóstico Participativo en las Operaciones, setiembre 2006, Primera edición, disponible en: <https://www.refworld.org/cgi-bin/texis/vtx/rwmain/opendocpdf.pdf?reldoc=y&docid=4c5142572>



## VIOLENCIA SEXUAL Y DE GÉNERO

- Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR), Glosario sobre Protección de la Infancia, Violencia Sexual y de Género y Terminología Relacionada (Sexual Gender-Based Violence and Child Protection Glossary), febrero de 2018, disponible en: <https://www.acnur.org/fileadmin/Documentos/BDL/2018/11638.pdf>
- Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR), Recomendaciones para el uso de un Lenguaje Inclusivo de Género (Gender Inclusive Language Recommendations), february 2018, disponible en: <http://www.acnur.org/fileadmin/scripts/doc.php?file=fileadmin/Documentos/BDL/2018/11627>

- Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR), Paquete de capacitación para VSG, octubre de 2016, disponible en: <https://www.unhcr.org/publications/manuals/583577ed4/sgbv-prevention-response-training-package.html> (en inglés)
- Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR), Acción contra la violencia sexual y de género: Una estrategia actualizada, junio de 2011, disponible en: <http://www.refworld.org/cgi-bin/texis/vtx/rwmain/opendocpdf.pdf?reldoc=y&docid=4f17e8ef2>
- Global Protection Cluster (GPC) e IASC (Comité Permanente entre Organismos), Directrices para la integración de las intervenciones contra la violencia de género en la acción humanitaria, 2015, disponible en: [https://gbvguidelines.org/wp/wp-content/uploads/2016/03/2015-IASC-Directrices-VG\\_version-espagnol.pdf](https://gbvguidelines.org/wp/wp-content/uploads/2016/03/2015-IASC-Directrices-VG_version-espagnol.pdf)
- Pautas interinstitucionales para el manejo de casos de violencia de género, 2017, disponible en: [http://www.gbvim.com/wp/wp-content/uploads/Interagency-GBV-Case-Management-Guidelines\\_Final\\_2017.pdf](http://www.gbvim.com/wp/wp-content/uploads/Interagency-GBV-Case-Management-Guidelines_Final_2017.pdf) (en inglés)
- Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR), Actualización sobre las mujeres refugiadas: promoviendo la igualdad de género y eliminando la violencia sexual y de género, 4 de junio de 2013, EC/64/SC/CRP.12, disponible en: <https://www.refworld.org/docid/5209f48d4.html> (en inglés)
- Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR), Violencia sexual y por motivos de género en contra de personas refugiadas, retornadas y desplazadas internas. Guía para la prevención y respuesta, mayo de 2003, disponible en: <https://www.refworld.org/cgi-bin/texis/vtx/rwmain/opendocpdf.pdf?reldoc=y&docid=476b9d842%20>



## PROTECCIÓN DE LA INFANCIA

- Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR), Escuche y aprenda: Evaluación participativa con niños y adolescentes, 2012, disponible en: <http://www.refworld.org/docid/4fffe4af2.html> (en inglés)
- Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR), Un Marco para la Protección de los Niños, 26 de junio de 2012, disponible en: <http://www.refworld.org/cgi-bin/texis/vtx/rwmain/opendocpdf.pdf?reldoc=y&docid=52b7eb394>
- Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR), Manual de terreno para la implementación de las directrices de ACNUR para la determinación del interés superior del niño y de la niña, noviembre de 2011, disponible en: <http://www.refworld.org/cgi-bin/texis/vtx/rwmain/opendocpdf.pdf?reldoc=y&docid=4e4a59eb2>



- Alianza para la protección de la infancia en la acción humanitaria, Kit de herramientas sobre niños no acompañados y separados, Grupo de trabajo interinstitucional sobre los niños no acompañados y separados, noviembre de 2016, disponible en: <https://www.iom.int/sites/default/files/TOOLS-WEB-2017-0322.pdf> (en inglés).
- Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR), Nota informativa sobre protección infantil: Violencia sexual contra niños y niñas, enero de 2014, disponible en: <https://www.refworld.org/cgi-bin/texis/vtx/rwmain/opendocpdf.pdf?reldoc=y&docid=59db45bc4>
- Opinión Consultiva OC-21/14, “Derechos y garantías de niñas y niños en el contexto de la migración y/o en necesidad de protección internacional”, OC-21/14, Corte Interamericana de Derechos Humanos (IACrtHR), 19 de agosto de 2014, disponible en: <http://www.refworld.org/cgi-bin/texis/vtx/rwmain/opendocpdf.pdf?reldoc=y&docid=54129da94>
- Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR), Directrices del ACNUR para la determinación del interés superior del niño, mayo de 2008, disponible en: <http://www.refworld.org/cgi-bin/texis/vtx/rwmain/opendocpdf.pdf?reldoc=y&docid=4d9410042>
- Procedimientos operativos estándar de emergencia interinstitucional para la prevención y respuesta a la violencia de género y la violencia, el abuso, la negligencia y la explotación de niños en Jordania, 2014, disponible en: <https://reliefweb.int/report/jordan/inter-agency-emergency-standard-operating-procedures-prevention-and-response-gender> (en inglés)



## PROTECCIÓN DE PERSONAS LGBTI

- Corte Interamericana de Derechos Humanos, Opinión Consultiva OC-24/17, Solicitada por la República de Costa Rica, “Identidad de género e igualdad y no discriminación a parejas del mismo sexo”, 24 de noviembre de 2017, disponible en: [http://www.corteidh.or.cr/docs/opiniones/seriea\\_24\\_esp.pdf](http://www.corteidh.or.cr/docs/opiniones/seriea_24_esp.pdf)
- Manual de emergencia de ACNUR <https://emergency.unhcr.org/entry/221506/lesbian-gay-bisexual-transgender-and-intersex-lgbti-persons> (en inglés)



## DOCUMENTOS LEGALES

- Asamblea General de las Naciones Unidas, Convención sobre los Derechos del Niño, 20 de noviembre de 1989, Naciones Unidas, Tratados, vol. 1577, p. 3, disponible en: <http://www.refworld.org/cgi-bin/texis/vtx/rwmain/opendocpdf.pdf?reldoc=y&docid=50ac92492>
- Asamblea General de las Naciones Unidas, Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer, 18 de diciembre de 1979, Naciones Unidas, Tratados, vol. 1249, p. 13, disponible en: <https://www.refworld.org.es/topic/57f504724e/57f5090b39.html>
- Organización de los Estados Americanos (OEA), Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer (“Convención de Belem do Para”), 9 de junio de 1994, disponible en: [https://www.oas.org/dil/esp/convencion\\_belem\\_do\\_para.pdf](https://www.oas.org/dil/esp/convencion_belem_do_para.pdf)



## PROTECCIÓN CONTRA EXPLOTACIÓN Y ABUSO SEXUAL (PEAS) Y RESPONSABILIDAD PARA LAS PERSONAS DE INTERÉS DEL ACNUR

- Comité Permanente entre Organismos (IASC), Guía de Mejores Prácticas: Mecanismos Interinstitucionales de Denuncia Comunitaria, Organización Internacional para las Migraciones, 2016, disponible en: [https://interagencystandingcommittee.org/system/files/guia\\_de\\_mejores\\_practicas\\_0.pdf](https://interagencystandingcommittee.org/system/files/guia_de_mejores_practicas_0.pdf)
- Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR), Código de conducta y notas explicativas, junio de 2004, disponible en <https://www.acnur.org/fileadmin/Documentos/BDL/2005/3871.pdf?file=fileadmin/Documentos/BDL/2005/3871>
- Red de PSEA, Protección contra la explotación y el abuso sexual (PSEA) por personal humanitario en Jordania, Mecanismo de remisión de quejas basado en la comunidad (CBCRM) interinstitucional de la SEA, 4 de mayo de 2016, disponible en: <https://reliefweb.int/sites/reliefweb.int/files/resources/CBCRM.pdf> (en inglés)
- Protección contra la explotación y el abuso sexual por parte de nuestro personal (PSEA). Página web: <http://www.pseataskforce.org/es/>
- Manual de emergencia de ACNUR <https://emergency.unhcr.org/entry/147239/accountability-to-affected-populations-aap>



## INSTRUMENTOS Y HERRAMIENTAS REGIONALES

- Comisión Interamericana de Derechos Humanos (CIDH), Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre, 2 de mayo de 1948, disponible en: <http://www.oas.org/es/cidh/mandato/Basicos/declaracion.asp>
- Organización de los Estados Americanos (OEA), Convención Americana sobre Derechos Humanos, “Pacto de San José”, Costa Rica, 22 de noviembre de 1969, disponible en: [https://www.oas.org/dil/esp/tratados\\_b-32\\_convencion\\_americana\\_sobre\\_derechos\\_humanos.htm](https://www.oas.org/dil/esp/tratados_b-32_convencion_americana_sobre_derechos_humanos.htm)
- Declaración de Cartagena sobre Refugiados, Coloquio sobre la Protección Internacional de los Refugiados en América Central, México y Panamá, 22 de noviembre de 1984, disponible en: <http://www.refworld.org/cgi-bin/texis/vtx/rwmain/opendocpdf.pdf?reldoc=y&docid=50ac93722>
- Declaración y Plan de Acción de Brasil, 3 de diciembre de 2014, disponible en: <http://www.refworld.org/cgi-bin/texis/vtx/rwmain/opendocpdf.pdf?reldoc=y&docid=548707d04>
- Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR), Estrategia de Protección y Soluciones para el Triángulo del Norte de América Central 2016-2018, 24 de diciembre de 2015, disponible en: <http://reporting.unhcr.org/sites/default/files/Protection%20and%20Solutions%20Strategy%20for%20the%20Northern%20Triangle%20of%20Central%20America%202016-2018.pdf> (en inglés)
- Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR), Llamado a la acción: Necesidades de Protección en el Triángulo Norte de Centroamérica, Declaración de Acción de San José, 7 de julio de 2016, disponible en: <https://www.refworld.org/cgi-bin/texis/vtx/rwmain/opendocpdf.pdf?reldoc=y&docid=57a9e2bb4>



## PROTECCIÓN DE DATOS

---

- Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR), Política sobre la protección de datos personales de personas de interés del ACNUR, mayo de 2015, disponible en: <https://www.acnur.org/fileadmin/Documentos/Publicaciones/2016/10909.pdf>
- Gestión de protección de información Página web: <http://www.gbvims.com/>



## PÁGINAS WEB

---

- Alto Comisionado de Naciones Unidas para los Refugiados Americas: [www.acnur.org](http://www.acnur.org)
- UNHCR refworld: <http://www.refworld.org/> (en inglés)
- ACNUR refworld: <http://www.refworld.org.es/>



## CONTACTO

---

- Equipo de Violencia Sexual y de Género y Protección de la Infancia del Buró de las Américas. ACNUR San Jose, Costa Rica  
[RLU@unhcr.org](mailto:RLU@unhcr.org)



RED REGIONAL DE  
**ESPACIOS  
SEGUROS**