

unicef 

AMPLIFYING WOMEN AND GIRLS IN CRISES
voice

En el marco de

R4V
RESPUESTA A
VENEZOLANOS
Plataforma de Coordinación
para Refugiados y Migrantes
de Venezuela

Trabajando con las adolescentes sobrevivientes de VBG en contextos migratorios

Una Guía para
proveedores
de servicios



Trabajando con las adolescentes sobrevivientes de VBG en contextos migratorios: Una guía para proveedores de servicios

Esta Guía está diseñada para proveedores de servicios en América Latina y el Caribe (ALC) que trabajan con las adolescentes en contextos migratorios que experimentan o se encuentran en riesgo de sufrir violencia basada en género (VBG), con un enfoque particular en los contextos de migración venezolana. La Guía y el Manual de capacitación complementan la orientación y los recursos existentes y tienen como objetivo fortalecer la atención y el apoyo relacionado a la VBG en la región abordando preocupaciones específicas del contexto.

Estos materiales no hubieran sido posibles sin el valioso apoyo de la Oficina de Población, Refugiados y Migración (PRM) del Departamento de Estado de EE.UU.



En el marco de

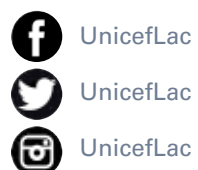
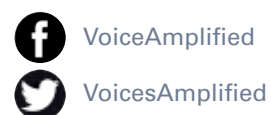


© Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia
(UNICEF) Octubre 2020

Publicado por UNICEF LACRO en alianza con
VOICE y en el marco de la Plataforma R4V

Edificio de Oficinas Regionales de América Latina y
el Caribe 102, Alberto Tejada St.
Ciudad del Saber
Panamá, República de Panamá
PO Box: 0843-03045

Teléfono: (507) 301-7400
uniceflac@unicef.org
www.unicef.org/lac

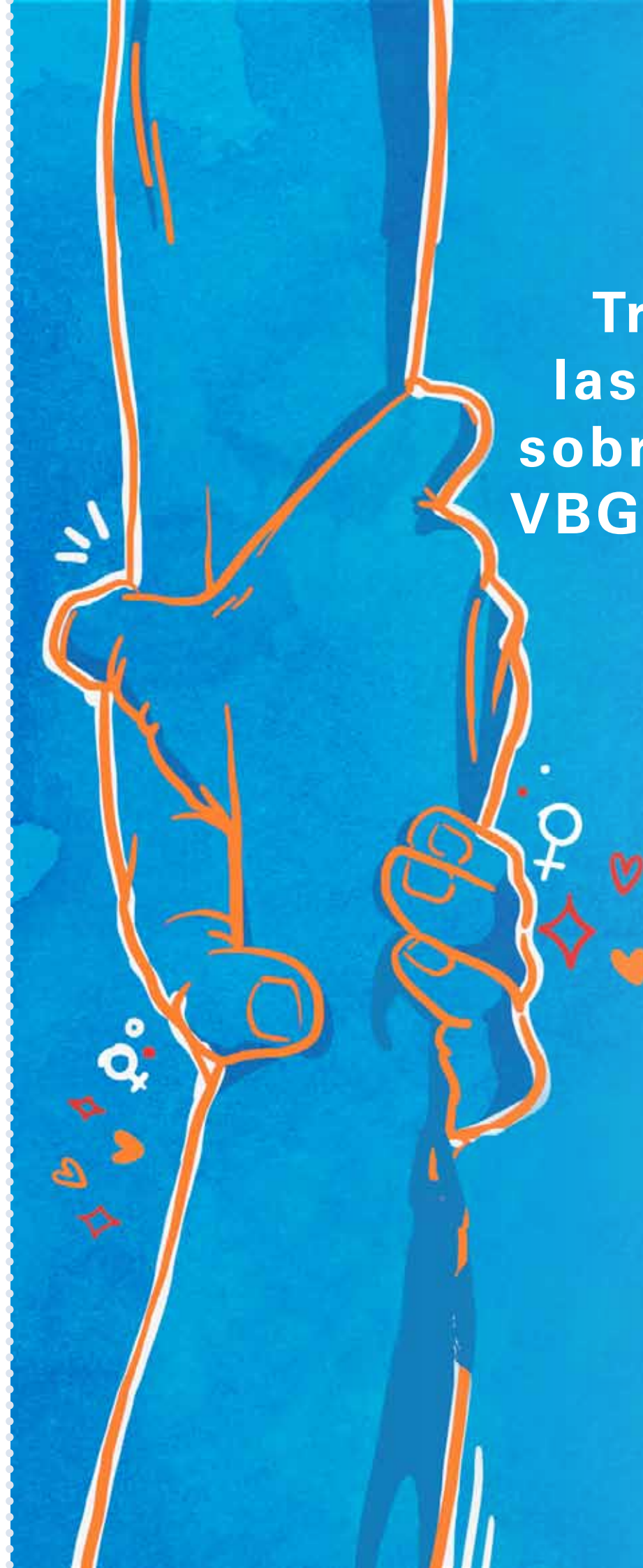


CRÉDITOS

Ilustraciones: UNICEF
Diseñar: VOICE

Trabajando con las adolescentes sobrevivientes de VBG en contextos migratorios

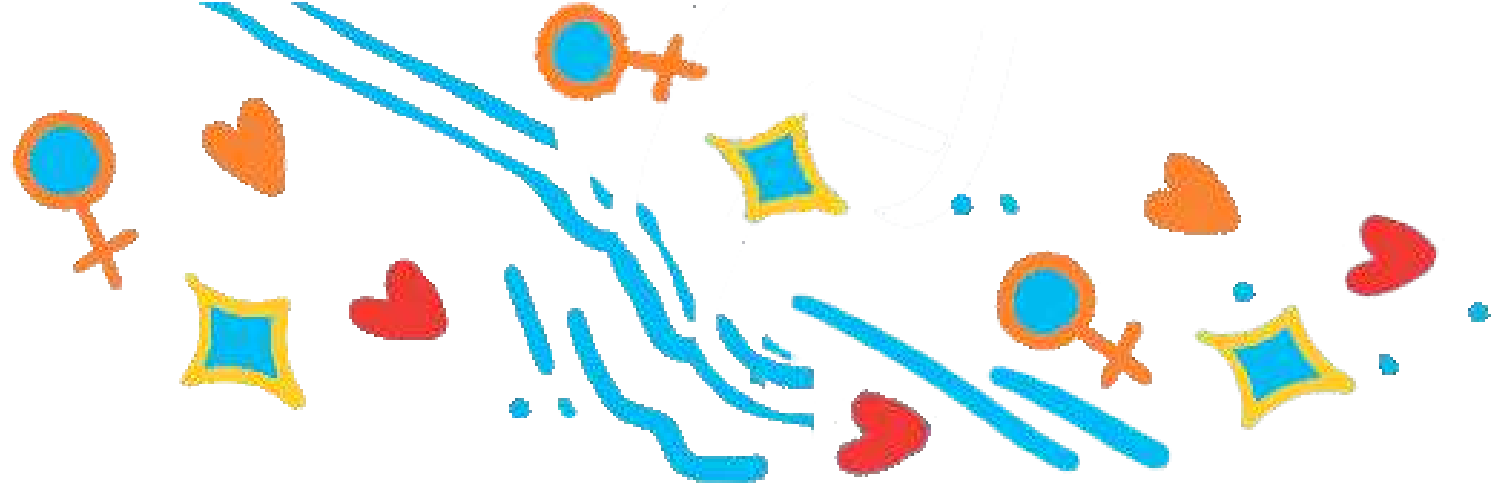
Una Guía para proveedores de servicios



Contenido

Agradecimientos	i
Introducción	iii
Parte I: Fundamentos Básicos	1
Sección 1: Estableciendo el contexto	1
Sección 2: Las adolescentes y sus experiencias en contextos migratorios	7
Parte II: Pilares para una Atención y Apoyo de Calidad	19
Sección 3: Comunicación con las adolescentes en contextos migratorios	19

Sección 4: ¿Cómo debemos trabajar con las adolescentes sobrevivientes de VBG?	31
Parte III: Adaptación de los Servicios al Contexto a las Necesidades	41
Sección 5: ¿Cómo podemos ayudar a mantener seguras a las adolescentes en contextos migratorios?	41
Sección 6: Adaptación de los servicios de calidad para las adolescentes sobrevivientes de VBG en contextos migratorios	51
Sección 7: Espacios seguros	69
Sección 8: Prestación móvil o remota de servicios en materia de VBG	77
Anexos	85



Agradecimientos

Esta Guía y el Manual de capacitación que la acompaña fueron encargados por la oficina regional de UNICEF para América Latina y el Caribe (LACRO) en el marco de la Plataforma de Coordinación para personas refugiadas y migrantes de Venezuela, y fue desarrollada por VOICE con la retroalimentación del personal de UNICEF, otras agencias de la ONU y sus socios. La Guía y el Manual de capacitación fueron coordinados y supervisados por Debla López, Especialista Regional de Género y Migración de UNICEF y Shelly Abdool, Asesora Regional de Género de UNICEF; y fueron llevados a cabo por las integrantes del equipo de VOICE, Francisca Vigaud-Walsh, Tamah Murfet, Heather Cole y Amy Greenbank, con la supervisión de Mendy Marsh, directora ejecutiva de VOICE.

Agradecimientos

UNICEF LACRO y VOICE desean agradecer al personal de primera línea que trabaja con las adolescentes y que compartieron sus invaluable conocimientos y experiencia para apoyar el desarrollo y perfeccionamiento de este manual de capacitación. También extendemos un agradecimiento especial a todas las organizaciones que contribuyeron con su tiempo, sus conocimientos, y sus recomendaciones a la presente investigación. Esto incluye al Grupo de Trabajo Técnico: Ana Catalina Fernández (UNICEF), Luisa Martínez (UNICEF), Yoko Wada (UNICEF), June Pomposo (UNICEF), María Antonia Carrión (UNICEF), Débora Dnadjá (UNICEF), María Elena Ariza (UNFPA), Mónica Noriega (OIM), Natalia Korobkova (WVI), Pilar González (ACNUR) y José Luis Hernandez (ACNUR); al igual que a Kelly Joseph (VOICE), Gladys Hauck (UNICEF) y Erick Solis (UNICEF) por la corrección de estilo de los documentos y apoyo al proceso, y Jenn Warren (VOICE) por el diseño gráfico del Manual de capacitación y la Guía que lo acompaña.

Nos gustaría además agradecer a todas aquellas personas que ofrecieron su tiempo para participar en talleres de consulta y validación. Finalmente, un agradecimiento y reconocimiento particular para nuestras traductoras que se aseguraron de que las versiones en español y portugués sean aplicables en distintos países de habla hispana y portuguesa.



Introducción

Esta Guía está diseñada para proveedores de servicios en América Latina y el Caribe (ALC) que trabajan con las adolescentes en contextos migratorios que experimentan o se encuentran en riesgo de sufrir violencia basada en género (VBG), con un enfoque particular en los contextos de migración venezolana. La Guía complementa la orientación y recursos existentes y busca fortalecer la atención y el apoyo en materia de VBG en la región abordando preocupaciones específicas del contexto señalado.

Esta Guía le ayudará a:

1. Comprender las diversas experiencias de las adolescentes, los riesgos de VBG que enfrentan y las barreras que encuentran para obtener asistencia mientras se desplazan;
2. Garantizar una comunicación efectiva con las adolescentes en contexto migratorio;
3. Trabajar con las adolescentes para reducir los riesgos de VBG que enfrentan mientras se desplazan;
4. Adaptar la atención y asistencia de calidad a las adolescentes sobrevivientes de VBG en toda su diversidad y responder a las barreras para la asistencia que enfrentan mientras se desplazan;
5. Comprender y utilizar los recursos existentes (herramientas, orientación y materiales de capacitación) con el fin de apuntalar esos objetivos.

Enfocarse en las adolescentes en contextos migratorios

Esta Guía se enfoca en el trabajo con las adolescentes, debido a los riesgos y la violencia adicionales que enfrentan. Las adolescentes:¹

- Tienen menos probabilidades de contar con información, destrezas y capacidades para afrontar los desafíos y riesgos que conlleva el desplazamiento, en comparación con los adolescentes varones y las personas adultas;
- Enfrentan un conjunto único de riesgos relacionados con la violencia, incluida la violencia sexual, las prácticas nocivas y la trata de personas;
- Se ven obligadas a asumir roles y responsabilidades que restringen su

movilidad y visibilidad, incrementando su aislamiento y rompiendo los lazos con sus pares y con otras redes sociales; y

- Representan una proporción cada vez mayor de las personas desplazadas, aunque los servicios a menudo no se adaptan a sus necesidades específicas relacionadas con su género y edad, sino que se están dirigidos a las sobrevivientes de VBG adultas o la oferta de servicios está enfocada en la niñez o en la juventud sin tener un enfoque de género.

La combinación de factores significa que los servicios deben estar adaptados a las necesidades y experiencias de las adolescentes con el fin de proporcionarles una atención adecuada y ayudarlas a sobrevivir y a prosperar en tiempos de crisis y desplazamiento.

Al referirnos a las adolescentes en contextos migratorios, nos referimos a todas aquellas adolescentes que se han visto afectadas por la migración y el desplazamiento (ya sea solas o con sus cuidadores/as), en particular:

- Las que están migrando dentro de su propio país o cruzando fronteras;
- Las que son forzosamente desplazadas dentro de su propio país y a través de las fronteras;
- Las que se desplazan de manera documentada o indocumentada, incluidas aquellas cuyo desplazamiento implica a redes de contrabando o tráfico ilegal;
- Las que han llegado a un destino temporal o permanente, y
- Las que han estado o están en proceso de ser deportadas a su país de origen.

Si bien el enfoque principal de la Guía es brindar apoyo a quienes interactúan o brindan servicios a las adolescentes sobrevivientes de VBG, gran parte del contenido – especialmente las Partes I y II – es relevante para todas las personas que interactúan con las adolescentes en su trabajo, ya sea que hayan vivido o no violencia. Por esta razón, en las primeras secciones la Guía se refiere a las experiencias más generales de las adolescentes, y en las secciones posteriores profundiza en las sobrevivientes de VBG.

Justificación y enfoque

Esta Guía está diseñada para complementar los materiales existentes y para apoyar a proveedores de servicios en ALC en la tarea de proporcionar atención y apoyo especializado en las adolescentes en contextos migratorios. El enfoque geográfico y demográfico está motivado por los nuevos y particulares desafíos que surgen en la región de ALC, especialmente en el contexto del movimiento masivo de personas refugiadas y migrantes venezolanas, lo que puede incluir una mezcla de personas en tránsito, personas que se encuentran en un destino temporal o final, personas que retornan, y/o aquellas que van y vuelven (migración pendular). Esta Guía se enfoca en adaptar servicios para brindar apoyo a personas en tránsito, en vista de que a menudo estas no pueden beneficiarse de los modelos tradicionales de provisión de servicios diseñados para poblaciones desplazadas que se encuentran en asentamientos. Sin embargo, la guía también ofrece enlaces de acceso a recursos de modelos tradicionales de provisión de servicios y resalta los cambios que requiere la adaptación de estos servicios.

La Guía se ha basado en una revisión documental y en consultas con las partes interesadas a nivel regional realizadas en Noviembre de 2019. En respuesta a las prioridades señaladas, esta Guía:

- Reúne los recursos existentes para que quienes trabajan con las adolescentes en contextos migratorios puedan recurrir a todo lo que necesitan en un solo lugar.
- Resume los principios y acciones clave, y dirige a quienes la usan hacia donde pueden encontrar más información en caso de necesitarla.
- Sigue los Principios del Lenguaje Claro,² utilizando lenguaje tan simple y libre de jerga como sea posible.
- Tiene un fuerte enfoque en cómo las actitudes hacia las adolescentes en contextos

migratorios pueden influir sobre los riesgos y servicios.

- Tiene un fuerte enfoque en los derechos de las adolescentes y en cómo los/las proveedores/as de servicios pueden ayudar a defenderlos.
- Aplica la teoría en la práctica:
 - Explorando las experiencias de tres adolescentes ficticias – Sofía, Caribai, y Mariana – con identidades y experiencias de vida diversas a lo largo de la Guía (*ver el Recuadro 1*), y
 - Mostrando las herramientas existentes y nuevas que pueden utilizarse con o para las adolescentes.
- Evita la repetición haciendo referencia a los recursos existentes. La Guía incorpora información de recursos disponibles en inglés.

Recuadro 1: De la teoría a la vida: Las historias de Sofía, Caribai y Mariana

Tres estudios de caso ficticios sobre adolescentes en contexto migratorio son utilizados a lo largo de la Guía para mostrar las experiencias, los riesgos, las barreras en el acceso a servicios, y las necesidades de adaptación desde una perspectiva más concreta e interseccional.



Sofía, 12 años de edad

Situación familiar y de acompañamiento: Viaja con su hermana de 19 años de edad. Vive con una discapacidad intelectual. Vive en un asentamiento informal en Colombia, cerca de la frontera con Venezuela. Cruza la frontera entre Venezuela y Colombia frecuentemente.



Caribai, 14 años de edad

Situación familiar y de acompañamiento: Está casada y viaja con su esposo de 22 años de edad. De origen indígena, habla y entiende poco español. Está permanentemente establecida en Perú, pero sin un estatus o documento migratorio.



Mariana, 17 años de edad

Situación familiar y de acompañamiento: Viaja sola. Es la lesbiana, y se encuentra embarazada (como resultado de explotación y abuso sexual).

¹ Adaptado de Adolescent Girls Toolkit Iraq, de UNFPA y UNICEF, p.4. <<https://gbvguidelines.org/wp/wp-content/uploads/2018/05/Adolescent-Girls-Toolkit-Iraq.pdf>>

² Translators Without Borders, 'Plain Language Principles', 2019. <<https://protection.interaction.org/wp-content/uploads/2019/09/Translators-without-Borders-Plain-language-principles-May-2019.pdf>>

Público objetivo

Esta Guía está diseñada para quienes trabajan con las adolescentes en contextos migratorios – especialmente con las sobrevivientes de VBG – incluidas incluidas las instituciones gubernamentales, las organizaciones no gubernamentales, y las organizaciones de base comunitaria (en especial, las organizaciones de mujeres). Esto incluye pero no se limita a aquellas personas especializadas en la gestión de casos de VBG (por ejemplo, trabajadoras sociales y directoras); proveedores/as de salud; actores legales o de justicia; actores/as de protección de la niñez; aquellas personas que proporcionan apoyo más generalizado en protección (por ejemplo, el personal de Espacios de Apoyo, espacios seguros, y espacios móviles); aquellas personas que podrían encontrarse con las adolescentes durante su trabajo, como las organizaciones de mujeres, actores de integración social, u otras personas que brindan apoyo a las adolescentes en un contexto migratorio; y también, para aquellas activistas comunitarias que han estado a la vanguardia a la hora de generar conciencia respecto a los problemas de protección y movilización (por ejemplo, las activistas por los derechos de las mujeres y las lideresas indígenas).

Esta Guía está destinada a:

- 1. Personas que brindan servicios especializados en VBG, ayudándoles a adaptar su trabajo a las necesidades y experiencias de las adolescentes en contextos migratorios, y

- 2. Actores no especializados en VBG, ayudándoles a comprender mejor los factores de riesgo y las experiencias de las adolescentes, y cómo interactuar con ellas para brindarles una atención adecuada.

La Guía no pretende reemplazar las directrices y recursos existentes, por ejemplo, en lo referente a gestión de casos de VBG. Las personas que utilicen esta Guía deberían tener un conocimiento previo sobre género, VBG y programación de respuesta.

Aquellas personas que busquen otra orientación deben consultar los recursos adicionales al final de cada sección.

Cómo utilizar esta Guía

Cada sección (a excepción de la Sección 1) incluye:

- Información sobre un tema clave y su relevancia;
- Principios rectores y enfoques relevantes para el tema en cuestión;
- Consideraciones relevantes para el tema en cuestión dirigidas a los tres estudios de caso;
- Resumen de los mensajes y acciones: Comprender, Identificar, Apoyar, y Adaptar, y
- Herramientas y recursos clave.



³ Espacios de Apoyo es una iniciativa regional apoyada por la Plataforma Regional de Coordinación Interagencial para refugiados y migrantes de Venezuela, que busca promover de manera coordinada y conjunta una red de espacios donde reciben información, orientación y servicios básicos que responden a sus necesidades urgentes. Para obtener más información, consulte R4V, Support Spaces Factsheet: <https://reliefweb.int/sites/reliefweb.int/files/resources/GBV-Mobile-and-Remote-Service-Delivery-Guidelines_-final.pdf>



Este mapa es estilizado y no es a escala. No refleja una posición del UNICEF sobre la condición jurídica de ningún país o territorio ni sobre la delimitación de fronteras.

Parte I: Fundamentos Básicos

La Parte I ofrece una descripción general de la VBG, los perfiles de las adolescentes a quienes la Guía trata de servir, y los riesgos que éstas enfrentan.

Sección 1: Estableciendo el contexto

¿Qué contiene esta sección?

Esta sección ofrece una mirada general a los conceptos y términos clave que son fundamentales para el uso de esta Guía.

Esto incluye:

- ¿Qué términos clave necesito conocer antes de utilizar esta Guía?
- ¿Qué motiva la VBG?
- ¿Cuáles son las consecuencias de la VBG?
- ¿Cuál es el marco referencial para comprender los riesgos e intervenciones de VBG?
- ¿Qué necesitan las sobrevivientes de VBG?
- ¿Dónde puedo aprender más al respecto?

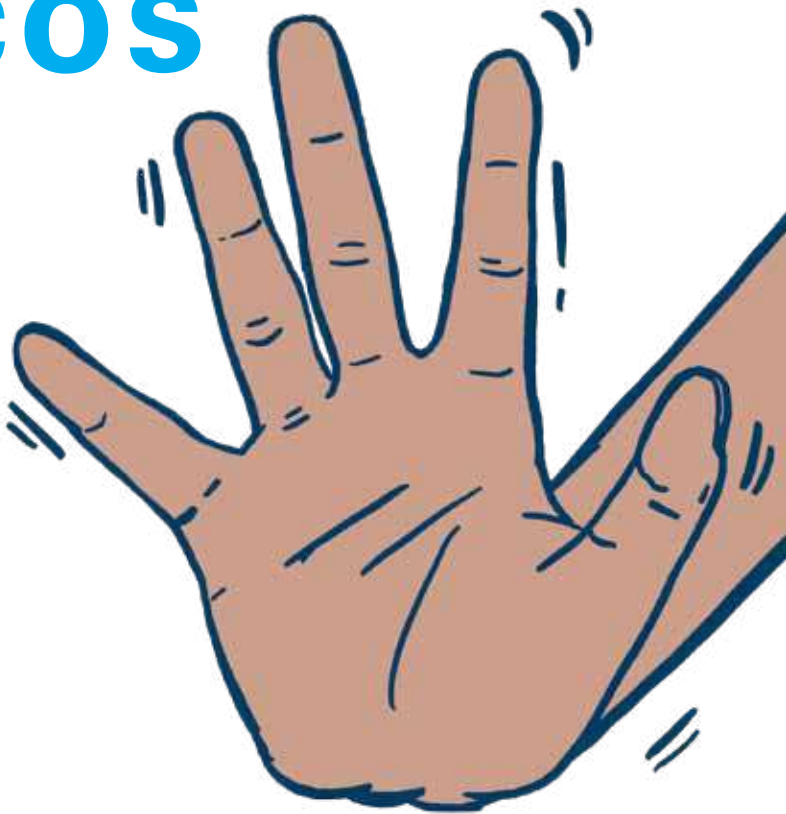
Se puede encontrar más información sobre estos conceptos en los recursos que se describen al final de esta sección.



¿Qué términos clave del glosario necesito conocer antes de usar esta Guía?

Violencia basada en género (VBG) es un término general para cualquier acto dañino perpetrado contra la voluntad de una persona y que se basa en diferencias socialmente atribuidas (p. ej. género) entre hombres y mujeres. Incluye los actos que infligen daño o sufrimiento físico, sexual o mental, o las amenazas de tales actos, la coerción, y cualquier otra privación de libertad. Estos actos pueden ocurrir en público o en privado.⁴ Los actos de VBG violentan una serie de derechos humanos universales – y derechos de la niñez menor de 18 años de edad – que se encuentran protegidos por instrumentos internacionales de derechos humanos, como la Convención de 1979 para la eliminación de todas las formas de discriminación contra las mujeres (CEDAW), al igual que por instrumentos regionales tales como la Convención de Belém do Pará de 1994. Además, la mayoría de los países de América Latina y el Caribe (ALC) reconocen la mayor parte de tipos de VBG como delitos en sus leyes y políticas nacionales.

Violencia contra la niñez es un término general para todas las formas de violencia física o emocional, las lesiones y el abuso, el abandono o trato negligente, el maltrato, o la explotación, todas las situaciones que violan los derechos reconocidos por la Convención sobre los Derechos del Niño (CDN, en inglés CRC).⁵ La violencia contra la niñez incluye actos de VBG y también abarca un conjunto más amplio de actos que infligen daño o sufrimiento, tales como la denegación del derecho a la educación, el trabajo forzoso o el castigo corporal. Por su parte, la VBG describe de manera particular aquellos actos motivados fundamentalmente por la desigualdad de género, las normas de género construidas socialmente y/o los abusos de poder con el propósito de obtener gratificación sexual.



El término VBG también es utilizado cada vez más por algunos actores para resaltar las dimensiones de género en ciertas formas de violencia contra hombres y niños – particularmente algunas formas de violencia sexual perpetradas con el propósito explícito de reforzar normas de género inequitativas de masculinidad y feminidad. Esta violencia en contra de los varones se basa en ideas socialmente construidas sobre lo que significa ser un hombre y ejercer el poder masculino. Es utilizado por hombres (y en raras ocasiones, por mujeres) para causar daño a otros hombres y niños. Al igual que con la violencia contra las mujeres, las niñas y las adolescentes, esta violencia a menudo no se denuncia debido a los estigmas que conlleva – en este caso aquellos asociados con las normas de la masculinidad (p. ej. al disuadir a los sobrevivientes de reconocer su vulnerabilidad o sugerir que un sobreviviente es débil de alguna manera por haber sido agredido).

La VBG también incluye la violencia contra personas lesbianas, gays, bisexuales, transexuales, transgénero, queer e intersexuales (LGBTQI+), basada en la percepción de que estas personas desafían las normas de género.

⁴ IASC, 2015, Directrices para la integración de las intervenciones contra la violencia de género en la acción humanitaria, p.5. <https://gbvguidelines.org/wp/wp-content/uploads/2016/03/2015-IASC-Directrices-VG_version-espanol.pdf>

⁵ Asamblea General de la ONU, Artículo 19, Convención sobre los derechos del niño. 20 November 1989. <<https://www.ohchr.org/SP/ProfessionalInterest/Pages/CRC.aspx>>

Tabla 1: Tipos comunes de VBG que experimentan las adolescentes⁶

Acoso sexual	Insinuaciones sexuales no deseadas, peticiones de favores sexuales y otras conductas verbales o físicas de naturaleza sexual.
Agresión física	Acto de violencia física de naturaleza no sexual, p. ej. golpes, bofetadas, quemaduras.
Agresión sexual	Toda forma de contacto sexual no consensuado que no tiene como resultado ni incluye la penetración. Son agresiones sexuales los intentos de violación, así como los besos, las caricias y los tocamientos no deseados de los genitales o las nalgas.
Denegación de recursos, oportunidades o servicios	Cuando alguien impide que una persona reciba, posea o utilice servicios, recursos y oportunidades a las cuáles ella tiene derecho. Por ejemplo, cuando a una niña no se le permite ir a la escuela o usar anticonceptivos, o cuando se le quita su dinero.
Explotación sexual	Todo abuso o intento de abuso de una situación de vulnerabilidad, una relación de poder desigual o de confianza con fines sexuales, incluyendo beneficios monetarios, sociales o políticos como resultado de la explotación sexual de otra persona. La prostitución forzada o coaccionada puede incluirse en esta categoría.
Femicidio ⁷	El asesinato de mujeres, adolescentes y niñas, cometido por hombres por razones asociadas a su género.
Maltrato emocional / psicológico	Generar dolor mental o emocional, p. ej. amenazas de violencia, humillación, aislamiento, acoso sexual o la destrucción de objetos preciados.
Matrimonio (o unión) infantil/forzado	Matrimonio forzado: matrimonio de una persona en contra de su voluntad. Matrimonios o uniones infantiles: matrimonio formal o unión informal antes de los 18 años. Aunque en algunos países es legal contraer matrimonio antes de esa edad, las normas internacionales de derechos humanos clasifican tales uniones como matrimonios infantiles. Los matrimonios/ uniones infantiles son una forma de matrimonio forzado, dado que los niños y las niñas no son jurídicamente competentes para dar su consentimiento informado.
Trata de personas para su explotación sexual	El reclutamiento, transporte, traslado, acogida o recepción de personas, mediante amenazas, uso de la fuerza u otras formas de coacción, rapto, fraude, engaño o abuso de poder o de una posición de vulnerabilidad; o el pago o cobro de dinero o beneficios para obtener el consentimiento para que una persona tenga autoridad sobre otra, con fines de explotarla sexualmente.
Violación	Penetración forzada físicamente o empleando otros medios de coacción, por más leves que sean, de la vagina, el ano o la boca, usando el pene u otras partes corporales. Incluye también la penetración de la vagina o el ano con un objeto. La violación incluye la violación conyugal y la violación anal. Cuando hay una tentativa de cometer una violación, se denomina “intento de violación”. Cuando una persona es violada por dos o más personas, hablamos de una violación colectiva.
Violencia doméstica (VD) violencia de la pareja íntima (VPI)	Violencia doméstica: violencia que ocurre dentro del hogar o en la familia (involucran a la pareja íntima o a otros miembros de la familia). Violencia de la pareja íntima: cualquier tipo de VBG que suceda en la pareja (casada, conviviente, novio/novia, o de relaciones similares anteriores).
Violencia obstétrica ⁸	Todo acto sexual, tentativa de consumar un acto sexual, comentarios o insinuaciones sexuales no deseadas, o acciones para comercializar la sexualidad de otra persona mediante la coacción, las amenazas de infligir daño o la fuerza física, por parte de cualquier persona, independientemente de la relación de esta con la víctima, en cualquier ámbito, incluidos el hogar y el trabajo. La violencia sexual adopta muchas formas, tales como la violación, la esclavitud sexual y la trata de personas, el acoso sexual, el abuso y la explotación sexual, y el aborto forzado.
Violencia sexual	Todo acto sexual, tentativa de consumar un acto sexual, comentarios o insinuaciones sexuales no deseadas, o acciones para comercializar la sexualidad de otra persona mediante la coacción, las amenazas de infligir daño o la fuerza física, por parte de cualquier persona, independientemente de la relación de esta con la víctima, en cualquier ámbito, incluidos el hogar y el trabajo. La violencia sexual adopta muchas formas, tales como la violación, la esclavitud sexual y la trata de personas, el acoso sexual, el abuso y la explotación sexual, y el aborto forzado.

⁶ Las definiciones han sido extraídas de las *Directrices para la integración de las intervenciones contra la violencia de género en la acción humanitaria*, IASC, 2015, p.321, y se ha añadido algunos tipos de VBG comúnmente descritas en América Latina y el Caribe (las definiciones que no provienen del IASC han sido señaladas con referencias). Algunas definiciones han sido simplificadas o abreviadas.

⁷ Wilson TD, ‘Violence Against Women in Latin America’, en *Latin American Perspectives*, 2014 . <journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/0094582X13492143>

⁸ Bowser D, Hill K. *Exploring Evidence for Disrespect and Abuse in Facility-Based Childbirth: Report of a Landscape Analysis*, USAID/Traction Project, 2010. Citado en *The Prevention and Elimination of Disrespect and Abuse During Facility-Based Childbirth*. OMS, 2017.

¿Qué motiva la VBG?

Las causas fundamentales de la VBG son las “actitudes, creencias, normas y estructuras que promueven y/o toleran la discriminación y la desigualdad de poder con base en el género.”⁹ Existe una variedad de otros factores que pueden contribuir a exacerbar la violencia bajo ciertas circunstancias, incluidas las desigualdades sociales y económicas, la impunidad de los perpetradores, el abuso del alcohol y las drogas, y las condiciones relacionadas a emergencias humanitarias (por ejemplo, la ruptura del orden público, las personas que se protegen mutuamente en la comunidad y la falta de acceso a refugios y servicios seguros.)

¿Cuáles son las consecuencias de la VBG?

La VBG afecta seriamente la salud sexual, física y psicológica inmediata de las personas sobrevivientes, e incrementa el riesgo de sufrir problemas de salud en el futuro. Las consecuencias de la violencia pueden agravarse en la adolescencia y en particular para las adolescentes.

Las adolescentes a menudo le confieren una gran importancia a ser aceptadas por sus pares, lo que las vuelve particularmente susceptibles a sentimientos de estigmatización y culpa, y hace que les resulte más difícil procesar la violencia que han experimentado.

Las adolescentes pueden enfrentar serias consecuencias sociales una vez que son identificadas como sobrevivientes de abuso sexual, incluido el rechazo por parte de su familia y comunidad, el estigma social extremo y la pérdida de oportunidades educativas y laborales.

En algunos casos, se les amenaza con hacerles daño o incluso con matarlas si le cuentan a alguien acerca de la violencia. La VBG generalizada también refuerza las estructuras de poder y la desigualdad de género existentes.

⁹ IASC, 2015, *Directrices para la integración de las intervenciones contra la violencia de género en la acción humanitaria*, p.9

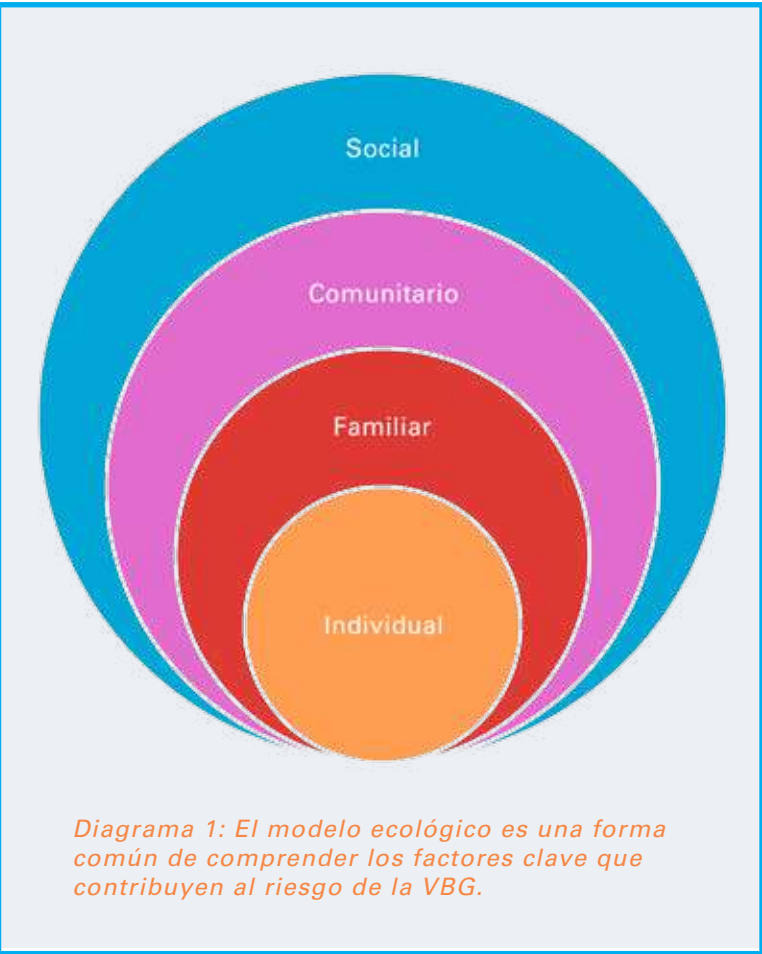
¹⁰ Adaptado de Heise et al., 1999, Krug et al., 2002, CDC, 2004, citado en Marco ecológico, ONU Mujeres, 2013. <www.endvawnow.org/en/articles/1509-the-ecological-framework.html>

¿Cuál es el marco referencial para comprender los riesgos e intervenciones de VBG?¹⁰

El modelo o marco ecológico es una forma común de comprender los factores clave que contribuyen al riesgo de la VBG y los niveles a los cuales deben dirigirse los esfuerzos en prevención y respuesta.

Describe cuatro niveles de riesgo: el individual, el familiar, el comunitario y el social. En cada uno de estos niveles, existen ciertos factores que influyen sobre la probabilidad de que una persona experimente (o perpetre) VBG.

El modelo ecológico resalta el hecho de que las estrategias para abordar la VBG deben considerar las complejas interrelaciones de riesgo a través de estos niveles e identificar los factores de riesgo a la vez que apoyan los factores de protección en cada nivel.



¿Qué necesitan las sobrevivientes de VBG?

Gestión de casos de VBG

La gestión de casos es un proceso colaborativo que involucra a una variedad de personas, organizaciones y servicios para apoyar las necesidades inmediatas y la recuperación a largo plazo de la persona sobreviviente.¹¹ Es un método estructurado que implica que la parte responsable trabaje con la persona sobreviviente para identificar sus necesidades y riesgos continuos; para informar a la persona sobreviviente de todas las opciones existentes para abordar sus necesidades; y finalmente, para organizar y dar seguimiento a la coordinación y provisión de todos los servicios existentes a los que la persona sobreviviente elija acceder. La responsabilidad principal recae en las instituciones gubernamentales, que también pueden recibir el apoyo de los socios. En el caso de los niños y niñas, la gestión de casos debe implicar la determinación del interés superior del niño/a a través de procesos formales establecidos y en coordinación con las autoridades nacionales. Un ejemplo es a través del proceso de determinación del interés superior del niño/a (DIS).¹²

La gestión de casos es la piedra angular de la respuesta ante la VBG; los/las gestores/as de casos tienen la responsabilidad de ayudar a las personas sobrevivientes a obtener los servicios esenciales que necesitan según su género, edad, origen étnico y discapacidad, detallados a continuación:

- Tratamiento y atención médica para abordar los efectos inmediatos y a largo plazo de la VBG sobre su salud física y mental. Esto debería incluir atención médica para sobrevivientes de agresión sexual y violación según su edad y género (incluida la examinación inicial, el tratamiento de heridas, la prevención de infecciones de transmisión sexual como el VIH y otras, y la prevención de embarazos no deseados), tratamiento por heridas relacionadas a todas las otras formas de VBG, atención de salud mental, y servicios legales relacionados con la salud, como la preparación de documentos y la presentación de pruebas ante la policía y los tribunales.
- Atención y apoyo psicosocial para ayudar con la sanación y la recuperación ante los efectos emocionales, psicológicos y sociales. Esto incluye atención en crisis, así como apoyo emocional y práctico a largo plazo para la sobreviviente y su familia, información y sensibilización, gestión de casos y educación de los/as familiares para que puedan apoyar en la sanación y recuperación de la sobreviviente. (Estos servicios de apoyo psicosocial a menudo se proporcionan a través del proceso de gestión de casos, o a través de otros servicios
- Opciones de seguridad y protección para las personas sobrevivientes y sus familias que corren el riesgo de sufrir más violencia y que desean ser protegidas. Esto puede incluir refugios seguros, seguridad policial o comunitaria (que puede incluir órdenes de alejamiento en contra de los perpetradores), reubicación (incluido el reasentamiento), o en el caso de niñas y niños modalidades de cuidado alternativo (de acuerdo con el interés superior de la niña o el niño).¹³ Cuando las personas sobrevivientes o sus tutores rechazan una derivación a los servicios de seguridad o protección del estado, pueden acceder a otros servicios de gestión de casos tales como la planificación de seguridad.
- Servicios jurídicos y policiales que pueden promover o ayudar a las sobrevivientes a reclamar sus derechos y protección legal. Esto incluye el acceso a la justicia a través de la investigación y el enjuiciamiento penal, servicios de asistencia jurídica y apoyo en los tribunales, al igual que información y asistencia respecto a la documentación, regularización de su condición migratoria o de asilo. Las personas sobrevivientes de VBG y las víctimas de trata podrán solicitar asilo con base en el temor que sienten de ser perseguidas por quienes ejercieron violencia sobre ellas.¹⁴
- Oportunidades de educación y medios de subsistencia en apoyo a las personas sobrevivientes y sus familias para que puedan vivir de manera independiente, con seguridad y dignidad. Esto puede incluir su derivación hacia programas o servicios de medios de subsistencia y educación existentes, educación no formal y opciones de aprendizaje para personas adultas, así como intervenciones con objetivos económicos que pueden mitigar los riesgos de VBG y promover la sanación y el empoderamiento.
- Otros servicios de protección. En situaciones de desplazamiento, la falta de documentación y la detención puede exponer a las personas sobrevivientes a un riesgo adicional considerable. La planificación de soluciones duraderas, incluido el reasentamiento, la integración local y la repatriación voluntaria, puede contribuir significativamente a la seguridad de las personas sobrevivientes, lo que siempre debe ir de la mano de un enfoque centrado en la persona sobreviviente, y su interés superior.¹⁵

individuales y de grupo proporcionados por la misma organización. Además, a través de la gestión de casos, se puede ayudar a la sobreviviente a identificar a los miembros de la familia y amigos/os que pueden brindarle apoyo.)

¿Dónde puedo aprender más al respecto?

- Comité Permanente entre Organismos, *Directrices para la integración de las intervenciones contra la violencia de género en la acción humanitaria: Reducir el riesgo, promover la resiliencia e impulsar la recuperación*, 2015. <www.gbvguidelines.org/wp/wp-content/uploads/2016/03/2015-IASC-Directrices-VG_version-espanol.pdf>
- *Interagency Gender-Based Violence Case Management Guidelines: Providing Care and Case Management Services to Gender-Based Violence Survivors in Humanitarian Settings*, 2017. <www.humanitarianresponse.info/en/operations/cameroon/document/interagency-gender-base-violence-case-management-guidelines>
- UNICEF, *Regional Guidance: Operationalizing the IASC GBV Guidelines in Latin America and the Caribbean*, 2015.
- UNICEF, *Gender-Based Violence in Emergencies: Operational Guide*, 2019. <www.unicef.org/sites/default/files/2020-05/Gender-Based-Violence-in-Emergencies-Operational-Guide-May-2019.pdf>
- UNFPA, *Estándares mínimos interagenciales para la programación sobre violencia de género en emergencias*, 2019. <www.unfpa.org/sites/default/files/pub-pdf/Estandares_Minimos_ESPANOL.pdf>
- Organización Mundial de la Salud, *INSPIRE: Siete estrategias para poner fin a la violencia contra los niños y las niñas*, 2016. <www.iris.paho.org/handle/10665.2/33741>

¹¹ UNFPA, *Estándares mínimos interagenciales para la programación sobre violencia de género en emergencias*, 2019, p. 44. <www.unfpa.org/sites/default/files/pub-pdf/Estandares_Minimos_ESPANOL.pdf>

¹² Ver más información en: *Directrices para evaluar y determinar el interés superior de la niñez*. <www.refworld.org/es/pdfid/5d5dad24.pdf>; y en *Directrices Institucionales para la Gestión de Casos y la Protección de la Infancia*, <www.resourcecentre.savethechildren.net/node/10255/pdf/inter-agency-guidelines-for-case-management-and-child-protection-cpwg-june-2014-spanish.pdf>

¹³ El 'cuidado alternativo' es cualquier arreglo formal, temporal o permanente, para un niño o niña que vive lejos de sus padres.

¹⁴ ACNUR, 2006, *Directrices sobre Protección Internacional No. 7*. <www.refworld.org/docid/443679fa4.html>

¹⁵ Gender-based Violence Information Management System Steering Committee, *Interagency Gender-Based Violence Case Management Guidelines*, 2017, p. 24. <www.humanitarianresponse.info/en/operations/cameroon/document/interagency-gender-base-violence-case-management-guidelines>



Sección 2: Las adolescentes y sus experiencias en contextos migratorios

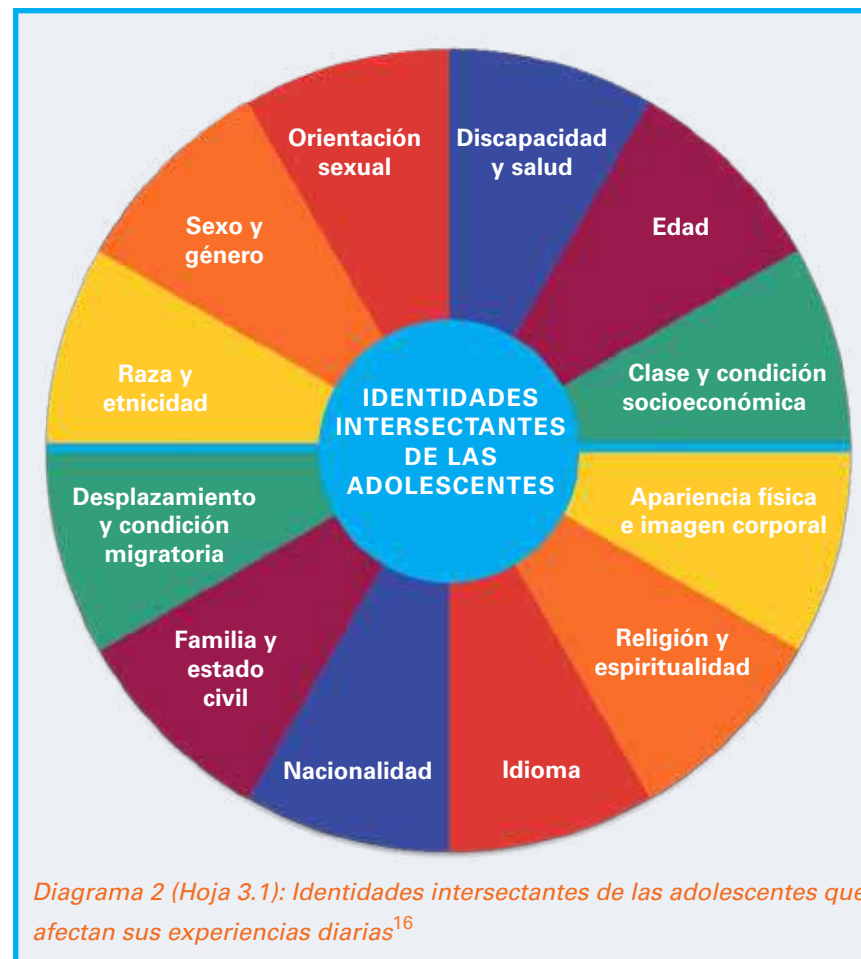
¿Qué contiene esta sección?

Esta sección profundiza la comprensión acerca de la diversidad y las experiencias de las adolescentes en contextos migratorios en ALC:

- ¿Quiénes son las adolescentes en contextos migratorios y cómo influyen su identidad y experiencias de vida en su riesgo de experimentar VBG?
- ¿De qué modo influyen las actitudes hacia las adolescentes en su experiencia migratoria?
- ¿Por qué debemos desafiar estas actitudes y percepciones acerca de las adolescentes en contextos migratorios?
- ¿Qué mensajes y acciones extraemos de esta sección?
- ¿Dónde puedo aprender más al respecto?

¿Quiénes son las adolescentes en contextos migratorios y cómo influyen su identidad y experiencias de vida en su riesgo de experimentar VBG?

Para trabajar con las adolescentes de una manera en que se les pueda brindar apoyo y estén seguras, primero debemos entender sus circunstancias. Las adolescentes son un grupo diverso, con diferentes capacidades, vulnerabilidades y prioridades. El siguiente diagrama muestra la intersección de algunos de los aspectos de la identidad y experiencia que influyen en la forma en que una adolescente se mueve a lo largo de su vida. Cada uno de estos aspectos debe tenerse en cuenta para brindarles seguridad y servicios adecuados de la manera correcta.



Sexo y Género

El sexo se refiere a las diferentes características biológicas y fisiológicas de hombres y mujeres, como órganos reproductivos, hormonas, etc. Las adolescentes viven múltiples formas de opresión y discriminación, basadas en su sexo, y la jerarquía de género que normaliza la opresión y discriminación contra la mujer, las adolescentes y las niñas. Es fundamental reconocer cómo las jerarquías basadas en el sexo (y la jerarquía de género, como se leerá a continuación) que experimentan las adolescentes moldean y determinan su bienestar, su vida y su futuro y se intersectan con otras opresiones, agravando y exacerbando las desigualdades y la violencia que enfrentan.

El género se refiere a los atributos sociales y las oportunidades asociadas con la condición de ser hombre y mujer, y a las relaciones entre mujeres y hombres, y niñas y niños, así como a las relaciones entre mujeres y las relaciones entre hombres. Estos atributos, oportunidades y relaciones se construyen socialmente y se aprenden a través del proceso de socialización. Son específicos al contexto/época y son cambiantes. El género determina qué se espera, qué se permite y qué se valora en una mujer o en un hombre en un contexto determinado. En

la mayoría de las sociedades hay diferencias y desigualdades entre mujeres y hombres en cuanto a las responsabilidades asignadas, las actividades realizadas, el acceso y el control de los recursos, así como las oportunidades para tomar decisiones.¹⁷

El género puede entenderse mejor como una jerarquía en lugar de un concepto binario – es decir, los roles y características asociadas con un género ‘masculino’ típico son los más valorados y están asociados con el control, los recursos, y las oportunidades para tomar decisiones. Las características asociadas con el género ‘femenino’ son subestimadas y están asociadas con la falta de control, recursos y oportunidades para tomar decisiones. Estas limitaciones generan riesgos particulares para las adolescentes en contextos migratorios, quienes a menudo se ven obligadas a recurrir a otros en busca de transporte y apoyo, y se enfrentan a la explotación y al abuso en esta búsqueda. Las personas transgénero, no binarias, queer, y otras personas señaladas por no ajustarse a las normas de género tradicionales también enfrentan riesgos de experimentar violencia y explotación durante su desplazamiento y podrían verse forzadas a ocultar su identidad para evitar tales consecuencias, evitando a las autoridades y los canales formales.

¹⁶ Adaptado de la Asociación Estadounidense de Mujeres Universitarias, AAUW Diversity and Inclusion Toolkit, p. 54.

<https://aauw-pa.aauw.net/files/2012/02/DI-Toolkit-nsa.pdf>

¹⁷ Directrices para la integración de las intervenciones contra la violencia de género en la acción humanitaria, p. 325.

Edad¹⁸

La adolescencia es una etapa crítica de desarrollo y transición. A los 10 años, son física, emocional, cognitivo, conductual y socialmente muy diferentes que a los 19 años. Estos cambios varían según el sexo, ya que las niñas maduran antes que los niños.¹⁹

La siguiente tabla muestra algunos ejemplos de cambios en las diferentes etapas de la adolescencia. Estos cambios varían según cada persona y son una referencia.

Estos cambios influyen en los riesgos de experimentar violencia, en las barreras para acceder a servicios y oportunidades, y en los

factores de protección disponibles para cada persona. Por ejemplo, las adolescentes más jóvenes pueden incrementar comportamientos relacionados con asumir riesgos, y pueden ser menos capaces de planificar con anticipación que las adolescentes mayores, en tanto que las adolescentes mayores que han alcanzado la madurez física pueden ser más susceptibles de explotación y violencia sexual. Las adolescentes mayores enfrentan responsabilidades y riesgos adicionales en relación con las uniones tempranas, los embarazos y la maternidad. Es posible que las adolescentes reciban información que no logran entender en función de su edad.

Tabla 2: Etapas de la adolescencia²⁰
Cambios y consecuencias

Adolescencia Temprana (10-14)	<ul style="list-style-type: none">• Inicio de la pubertad – desarrollo de características sexuales secundarias.• Las adolescentes lucen como mujeres maduras mucho antes de que sus cerebros maduren por completo.• Las estrategias de aprendizaje cambian.• El aprendizaje social es más estimulante.• Aumento del aburrimiento/desconexión.• Asumen mayores riesgos.• Aumento del interés romántico.• Menos motivadas por amenazas y castigos.• Recompensar sus acciones positivas funciona mejor.
Adolescencia Media (15-17)	<ul style="list-style-type: none">• Pubertad completada.• Mayor empatía.• Mayor resistencia a la presión de sus pares, aunque aún son sensibles a su influencia.• Mejor memoria para el trabajo.• Toma de decisiones ha alcanzado una capacidad adulta, pero las decisiones tienden a ser de corto plazo.• Capacidad de hacer cosas que requieren planificación – p. ej. utilizar anticonceptivos, lo que implica una acción ahora para obtener beneficios más adelante.• Cada vez mayor capacidad de regular las emociones y disminuir las distracciones, lo que permite una mejor concentración y una toma de decisiones más racional.• Mejor autocontrol.• El apoyo social se vuelve cada vez más importante.
Adolescencia Tardía (18-19)	<ul style="list-style-type: none">• Resistencia a la presión de sus pares alcanza los niveles de la adultez.• Susceptibilidad a la depresión.• Menos influencia por la fatiga y el estrés.• Mayor control de los impulsos.• Las redes sociales y la reducción del aislamiento social se vuelven cada vez más importantes.• Capacidad para tomar decisiones totalmente racionales si reciben apoyo y motivación.

¹⁸ Adaptado de UNICEF y IRC, *Caring for Child Survivors of Sexual Abuse: Guidelines for Health and Psychosocial Service Providers in Humanitarian Settings*, 2012, p. 32.

¹⁹ Ellsberg, M., A. Vyas, B. Madrid, M. Quintanilla, J. Zelaya and H. Stöckl, 'Violence Against Adolescent Girls: Falling Through the Cracks?' Background paper for Know Violence in Childhood, *Ending Violence in Childhood Global Report 2017*, New Delhi, 2017. <[https://globalwomensinstitute.gwu.edu/sites/g/files/zaxdzs1356/f/downloads/Falling%20through%20the%20Cracks_Background%20Paper%20\(1\).pdf](https://globalwomensinstitute.gwu.edu/sites/g/files/zaxdzs1356/f/downloads/Falling%20through%20the%20Cracks_Background%20Paper%20(1).pdf)>

²⁰ Esta tabla fue adaptada de International Rescue Committee, *Girl Shine: Advancing the Field: Designing Girl-Driven Gender-Based Violence Programming in Humanitarian Settings*, 2018. <<https://gbvaor.net/sites/default/files/2019-07/Girl%20Shine%20Designing%20girl-driven%20GBV%20programs%20IRC%202018.pdf>>

Desplazamiento y condición migratoria

Las adolescentes en contextos migratorios en ALC incluyen personas refugiadas, solicitantes de asilo, víctimas de trata y aquellas que buscan mejores oportunidades de vida. Las ‘migraciones mixtas’²¹ están constituidas por flujos de personas con diferentes condiciones legales (en dependencia del régimen migratorio de cada país) que viajan a lo largo de rutas similares, utilizando medios de transporte similares. Lo hacen a veces con la ayuda de contrabandistas o traficantes. Si bien las personas refugiadas y solicitantes de asilo pueden estar en una condición especial ante la ley de refugio, todas las adolescentes en contextos migratorios tienen derecho a la protección bajo las leyes internacionales de derechos humanos ya que están expuestas a muchas violaciones de estos derechos.

El hecho de encontrarse en contextos migratorios, en cualquiera de sus formas, puede aumentar los riesgos de enfrentar VBG al limitar la protección y las redes de apoyo social o familiar, exponiendo a las adolescentes a un contexto cultural diferente al suyo en el que son víctimas de discriminación e hipersexualizadas, a la vez que se ven forzadas a encontrar formas y recursos para viajar a través de lugares desconocidos y, a menudo, inseguros.²² Las adolescentes también pueden verse obligadas a permanecer en refugios inseguros, o a interactuar con redes informales e ilegales, inclusive aquellas vinculadas con la trata de personas.

Las políticas nacionales migratorias y de asilo pueden exacerbar los riesgos. Por ejemplo, el cierre de fronteras en un intento de frenar la migración a menudo incrementa la demanda de contrabando y trata, lo cual implica grandes riesgos de violencia y explotación sexual para las adolescentes. Las uniones tempranas (y a veces temporales) pueden aumentar como mecanismo



de afrontamiento para alivianar la carga económica de los padres y con el fin de obtener los documentos. Sin embargo, esta es en sí misma una forma de VBG, que aumenta el riesgo de enfrentar mayor violencia como, por ejemplo, la violencia de la pareja íntima y el embarazo precoz/forzado. El no cumplimiento de la ley de asilo despoja de derechos a quienes necesitan una protección internacional, y las políticas de inmigración restrictivas limitan el acceso a muchos tipos de servicios y derechos, incluyendo el acceso al trabajo, mientras empuja a las personas – en especial a mujeres, adolescentes y niñas – hacia las sombras y hacia las relaciones de explotación, tales como el sexo transaccional. Esto aumenta exponencialmente tanto los riesgos de experimentar VBG, como las barreras de acceso a los servicios.

²¹ Mixed Migration Centre, *Waning Welcome: The Growing Challenges Facing Mixed Migration Flows From Venezuela*, 2019, p. 4. <www.mixedmigration.org/resource/waning-welcome-the-growing-challenges-facing-mixed-migration-flows-from-venezuela>

²² OIM y Ministerio de Desarrollo Social del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, *Migrant Women and Gender Violence: Strategies and Perspectives for Interventions*, 2015, p. 13. <www.migration4development.org/sites/default/files/manual_oim-eng-web-23-11.pdf>

Raza y etnicidad

Las adolescentes de grupos étnicos, las indígenas y las afrodescendientes afrontan riesgos particulares de violencia debido a muchos factores, incluidos el racismo, la exclusión social, el estigma y la discriminación, y la falta de acceso a recursos.²³

Puesto que los roles de género y las normas sociales también están relacionados con la raza y la etnicidad, estos también influyen en la vulnerabilidad ante la VBG, por ejemplo, en algunas culturas se prioriza la armonía familiar y comunitaria por sobre el bienestar individual de las adolescentes y se espera que soporten la violencia en lugar de perturbar su entorno familiar o comunitario. Las adolescentes indígenas y afrodescendientes pueden experimentar violencia sexual en función de su origen étnico. El desplazamiento forzado puede tener un impacto psicológico y social particularmente fuerte en los pueblos indígenas que tienen una relación multifacética con sus tierras ancestrales.²⁴

Nacionalidad

En relación con el desplazamiento y la condición migratoria, una adolescente en contexto migratorio podría enfrentar riesgos particulares según su nacionalidad. En muchas migraciones masivas, las mujeres y las adolescentes enfrentan estereotipos específicos relacionados con su derecho a la sexualidad y con el inicio temprano de su vida sexual. Son estereotipos que contribuyen a hipersexualizar a las adolescentes y que las ponen en situación de riesgo de enfrentar explotación o abuso sexuales, y a su vez evitan que otros acudan en su ayuda – como es el caso de las adolescentes venezolanas.

Idioma

Cuando las adolescentes en contextos migratorios en ALC no pueden hablar o comprender un idioma predominante – en muchos casos, el español, el inglés o el portugués – ellas están en menor capacidad de comprender los riesgos que enfrentan y la manera en la que pueden acceder a servicios. También pueden correr un mayor riesgo de experimentar explotación o desinformación por parte de traficantes de personas, por ejemplo. Los riesgos y barreras con respecto al idioma a menudo están relacionados con los riesgos y barreras asociados a la raza y al origen étnico, y se potencian entre sí. Por ejemplo, los/las proveedores/as de servicios pueden no tener acceso a intérpretes en todos los idiomas hablados por los grupos indígenas presentes en los flujos de migrantes y refugiados; los servicios en Brasil y el Caribe podrían no tener personal que domine el español.

Religión y espiritualidad

Los riesgos relacionados con la religión están fuertemente ligados a la raza y la etnicidad. Las personas que tienen creencias diferentes a la religión dominante en algunos países pueden enfrentar persecución basada en sus creencias, o pueden tener dificultades en ser aceptadas dentro de grupos de personas refugiadas o migrantes.

Discapacidad y salud

Los problemas de salud particulares de las adolescentes pueden incluir cambios físicos asociados con la pubertad, incluido el manejo de la higiene menstrual, y enfermedades crónicas como el VIH/SIDA, entre otros. Las adolescentes en contextos de migración a menudo carecen de materiales y apoyo para manejar su higiene menstrual, y pueden enfrentar barreras para acceder a métodos anticonceptivos y a servicios de salud durante el embarazo.

Las madres adolescentes enfrentan importantes consecuencias físicas y sociales, tales como problemas de salud debido al embarazo y al parto a una edad temprana, o la estigmatización y la discriminación, especialmente si no están casadas; y pueden enfrentar mayores riesgos de explotación debido a la necesidad de cuidar y proteger a sus hijos e hijas (quienes pueden también enfrentar los riesgos de la VBG). Las madres adolescentes enfrentan un alto riesgo de experimentar violencia obstétrica debido a la discriminación por parte del personal de salud y, a menudo, por las relaciones controladoras por parte de sus parejas íntimas.

La discapacidad²⁵ ocurre cuando una condición de salud, combinada con barreras sociales o del entorno, dificulta la realización de tareas cotidianas y/o la participación en la vida comunitaria al igual que las demás. Las personas con discapacidad son un grupo diverso, y el impacto de la discapacidad depende de muchos otros aspectos de la identidad de una persona, así como de su acceso a las redes de apoyo.

Las discapacidades incluyen:²⁶

- **Deficiencias físicas:** Dificultades para moverse. Algunas personas con discapacidad física usan dispositivos de asistencia, incluida una silla de ruedas o un bastón.
- **Deficiencias sensoriales:** Abarca a las personas sordas o con dificultades auditivas, a las personas ciegas o con baja visión (cuando les resulta difícil ver, incluso usando lentes).
- **Deficiencias intelectuales:** Dificultades en el funcionamiento intelectual (por ejemplo, en el aprendizaje, la resolución de problemas) y en el comportamiento adaptativo (habilidades conceptuales, sociales y prácticas). Esto incluye discapacidades del desarrollo neurológico/cognitivo.
- **Discapacidades psicosociales:** Dificultades de salud mental que, en interacción con la discriminación y otras barreras sociales, impiden la participación en la comunidad en igualdad de condiciones con las demás personas.

Las adolescentes con discapacidad se enfrentan a mayores dificultades para acceder a los programas de asistencia humanitaria debido a una serie de barreras sociales, ambientales y comunicacionales, lo que aumenta los riesgos de VBG y su vulnerabilidad en general, dado que tienen menos acceso a asistencia y pocas oportunidades de aplicar estrategias de afrontamiento positivas. Las normas sociales también suelen dictar que las mujeres y las adolescentes deben cuidar a familiares o personas de la comunidad que tienen alguna discapacidad, lo que puede reforzar su aislamiento y limitar aún más su acceso al apoyo social, económico y material, aumentando su vulnerabilidad a la violencia y la explotación.²⁷

²⁵ Las personas con discapacidad incluyen a aquellas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás. Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y Protocolo Facultativo, United Nations, Nueva York, 13 de diciembre de 2006. <www.un.org/disabilities/documents/convention/convoptprot-s.pdf>

²⁶ Adaptado de *Directrices para la integración de las intervenciones contra la violencia de género en la acción humanitaria*, p. 140.

²⁷ WRC y IRC, 'Building Capacity for Disability Inclusion in Gender-Based Violence Programming in Humanitarian Settings: A Toolkit for GBV Practitioners', 2015, p. 1. <<https://reliefweb.int/sites/reliefweb.int/files/resources/GBV-disability-Toolkit-all-in-one-book.pdf>>

²³ UNFPA, UNFPA, UNICEF, UN Women, ILO, OSRSG/VAC, *Breaking the Silence on Violence Against Indigenous Girls, Adolescents and Young Women*, 2013, p. 18. <www.unfpa.org/sites/default/files/resource-pdf/VAIWG_FINAL.pdf>; Economic Commission for Latin America and the Caribbean (ECLAC), *Afrodescendent women in Latin America and the Caribbean: debts of equality*, Santiago, 2018. <https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44387/1/S1800725_en.pdf>

²⁴ *Breaking the Silence on Violence Against Indigenous Girls, Adolescents and Young Women*, p. 18.

Orientación sexual

Las adolescentes con orientaciones sexuales diversas (incluidas las adolescentes lesbianas y bisexuales) a menudo experimentan discriminación y abuso puesto que se les percibe como ajenas a las normas sociales existentes. Estas adolescentes podrían no tener acceso a los servicios clave, lo que aumenta la probabilidad de que recurran al sexo transaccional para sobrevivir. Podrían ser aisladas y excluidas, y experimentar violencia, acoso sexual y violencia sexual, incluida la violación con el objetivo de castigarles por su orientación sexual o como un intento de modificar su orientación. Las adolescentes en contextos migratorios podrían tratar de ocultar su orientación sexual para evitar tales consecuencias, evitando autoridades y canales formales. Esto las pone en mayor riesgo de explotación y abuso.

Clase y condición socioeconómica

Las adolescentes con acceso a menores recursos económicos y sociales enfrentan mayores riesgos en contextos migratorios. Ellas podrían verse forzadas a viajar de formas menos costosas, utilizando a menudo medios de transporte más lentos y menos formales, o quedándose

en alojamientos más peligrosos en el camino. Podrían tener menos conexiones sociales para recibir apoyo durante el viaje y menos posibilidades de mantenerse en contacto con fuentes de información (por ejemplo, si no pueden pagar por una conexión estable de internet o telefonía).

Familia y estado civil

La situación familiar de una adolescente influye en su experiencia de desplazamiento. Esto incluye si ella está acompañada o no por su madre, su padre o un/a cuidador/a, si está casada o no y si tiene (está viajando con) hijos/as o no.

Una niña que se casa antes de los 18 años tiene más probabilidades de sufrir violencia de su pareja íntima, de embarazarse, y de quedar aislada de sus redes familiares y sociales, además de tener menos probabilidades de continuar su educación y de ganar dinero.

Las adolescentes y huérfanas separadas o no acompañadas, incluidas las niñas asociadas a grupos armados o grupos delictivos organizados, enfrentan mayores riesgos de violencia y explotación, incluido el estigma social y el aislamiento; relaciones de explotación; y responsabilidad parental prematura asociada al cuidado de sus hermanos/as.

Apariencia física e imagen corporal

Las adolescentes a menudo son juzgadas negativamente, tanto al ser hipersexualizadas, en muchos casos con base en nada más que el desarrollo físico de las características sexuales a medida que sus cuerpos maduran durante la adolescencia. Las adolescentes, en particular, enfrentan riesgos de experimentar violencia sexual y explotación, prostitución forzada, y trata con fines sexuales basados en este estereotipo sexualizado. Esta imagen está a menudo fuertemente relacionada con la nacionalidad y la situación de desplazamiento (por ejemplo, las adolescentes venezolanas en contextos migratorios son hipersexualizadas).

Las adolescentes sobrevivientes de VBG

Las adolescentes sobrevivientes de VBG en cada una de las categorías anteriores, incluidas las que son forzadas o coaccionadas a ejercer la prostitución, y las que son víctimas de trata, enfrentan riesgos aún mayores. Pueden estar aisladas y excluidas, experimentar violencia secundaria como castigo (por ejemplo, verse obligadas a casarse con el hombre que las violó, o ser violadas por el hombre con quien fueron forzadas a casarse para obtener papeles o protección), y son más vulnerables a sufrir violencia sexual, violencia de la pareja íntima, explotación y abuso sexual en el futuro.

Se puede obtener más información sobre la diversidad de las adolescentes en cada contexto local mediante una evaluación que analice sus perfiles y vulnerabilidades ([ver el hipervínculo a la herramienta de creación de perfiles al final de esta sección](#)).

Hay una diversidad de adolescentes no acompañadas – incluidas aquellas que viajan con niños/as pequeños/as (hijos/as suyos/as o hermanos/as), las embarazadas, y las adolescentes más jóvenes– cuyas necesidades tienden a ser más invisibles que las de los adolescentes. En tanto los varones suelen viajar en grupos, las mujeres tienden a viajar con otras familias o adultos/as y, en algunos casos, debido a presiones externas, se autoidentifican como mayores de 18 años para evitar su ingreso en los mecanismos de protección. En tanto su vinculación con una familia extendida o una persona adulta puede resultar un mecanismo de afrontamiento, también aumenta el riesgo de explotación, violencia y trata.



¿De qué modo influyen las actitudes hacia las adolescentes en su experiencia migratoria?

Muchas personas tienen actitudes y presunciones negativas sobre las adolescentes. A continuación, aparecen algunos ejemplos de actitudes que las comunidades, cuidadores/as y proveedores/as de servicios pueden tener y que no respetan los derechos y la autonomía de las adolescentes:

- Los problemas de las adolescentes no son tan graves como los de las mujeres.
- Las adolescentes son promiscuas o sexualmente muy activas, ‘persiguiendo’ a niños y hombres y corrompiéndolos; no se mantienen informadas de los riesgos y se involucran en relaciones en las que son maltratadas.
- Las adolescentes, especialmente las más jóvenes, son difíciles de manejar; ellas no entienden lo que es mejor para ellas o no tienen suficiente experiencia para tomar buenas decisiones.
- Dar información a las adolescentes sobre sexo y salud sexual y reproductiva fomenta el comportamiento sexual irresponsable. Solo las adolescentes casadas deben tener acceso a esta información.
- Las adolescentes tienen la culpa de la violencia que sufren. Si una adolescente es acosada sexualmente, es por cómo se viste; si es víctima de abuso sexual, es por cómo se comportó; o si es violada, es porque tomó una mala decisión.
- Las adolescentes a veces inventan historias para llamar la atención o para meter a alguien en problemas.
- Es más importante que las adolescentes cuiden de su familia (incluso casándose) en lugar de ir a la escuela o encontrar sus propias oportunidades.
- Es bueno que una adolescente se case si ha abandonado la escuela.
- La violencia hacia las adolescentes puede estar justificada si la adolescente ha hecho algo malo.
- Está bien hacer que una adolescente se sienta avergonzada si eso le ayuda a cambiar su comportamiento.

Muchas personas también tienen estereotipos y prejuicios negativos sobre las personas refugiadas y migrantes, creyendo por ejemplo que:

- Las personas migrantes y refugiadas les quitan trabajo y servicios a las personas locales, hacen que los salarios sean más bajos y no aportan nada a la comunidad.
- Las personas migrantes están a menudo ligadas a redes de tráfico de drogas o trata de personas; y estas personas incrementan los delitos y perturban el orden público.
- Las mujeres y adolescentes migrantes y refugiadas nos “roban nuestros hombres”.
- Las personas migrantes deben aprender a hablar nuestro idioma si vienen a nuestro país.
- Las personas migrantes tienen la opción de irse o no. Si no quieren aprender nuestro idioma y encajar en nuestra cultura, deben quedarse en su casa.

Recuadro 2: Actitudes hacia las adolescentes venezolanas

Muchos países de América Latina y el Caribe han acogido a las personas venezolanas refugiadas y migrantes, pero han aumentado los signos de discriminación, las actitudes xenófobas y sexistas, así como la violencia.²⁸

- Un informe de Argentina mostró que el 38% de las personas encuestadas había presenciado un comportamiento discriminatorio hacia las personas venezolanas;²⁹
- En una encuesta de opinión en junio de 2019, 55% de las personas estuvieron en desacuerdo con la afirmación “el gobierno de Colombia debe acoger a los venezolanos”;
- En Perú, el 67% de las personas encuestadas en Lima tenían una visión negativa de la migración venezolana;
- En Colombia, Perú y Ecuador, casi la mitad de las personas encuestadas piensan que las mujeres migrantes terminarán ejerciendo la prostitución;³⁰ y
- En Brasil y Colombia, ha habido incidentes de violencia colectiva y expulsión forzada de personas venezolanas.

Existe una percepción generalizada (infundada y peligrosa) de que las adolescentes venezolanas son hipersexuales; a menudo son percibidas como atractivas y se las culpabiliza de la violencia que sufren. Estas percepciones incrementan los riesgos de violencia y explotación sexual y generan actitudes negativas que afectan su acceso a servicios de calidad. Por ejemplo, el personal de salud podría negarse a proporcionarles alternativas anticonceptivas o cuidado prenatal; mientras que los/las proveedores/as de servicios de educación podrían negarles el acceso debido a creencias erradas respecto a su promiscuidad. En definitiva la xenofobia y la violencia sexual se entrelazan.

²⁸ Corrales, Javier, ‘Responses to the Venezuelan Migration: A Scorecard,’ Americas Quarterly, 9 de julio de 2019. <<https://americasquarterly.org/content/responses-venezuelan-migration-crisis-scorecard>>

²⁹ Ibidem.

³⁰ Oxfam, ‘Yes, But Not Here: Perceptions of xenophobia and discrimination towards Venezuelan migrants in Colombia, Ecuador and Peru’, octubre de 2019, p. 3. <https://oxfamlibrary.openrepository.com/bitstream/handle/10546/620890/bp_yes_but_not_here_en_xenophobia-migration-venezuela-251019-en.pdf>



Estos estereotipos y prejuicios respecto a los diferentes aspectos de su identidad afectan negativamente a las adolescentes en contextos migratorios. Estas actitudes no están en línea con los derechos internacionalmente reconocidos de las adolescentes o de las personas refugiadas y migrantes. Son actitudes que no están respaldadas por la evidencia. Estas actitudes negativas interactúan con los otros factores descritos anteriormente, aumentando los riesgos de violencia y creando barreras para recibir atención y apoyo. El recuadro a continuación destaca cómo interactúan estos factores en los casos de Sofía, Caribai y Mariana.

Recuadro 3: Consideraciones sobre riesgos para Sofía, Caribai, y Mariana

Sofía, 12 años de edad



- La discapacidad intelectual de Sofía limita su capacidad para procesar información compleja rápidamente.
- Sofía ha experimentado violencia física y verbal en el pasado por parte de las personas que la cuidaban (no de su hermana).
- El cruce frecuente a través de rutas fronterizas formales o informales expone tanto a Sofía como a su hermana mayor a riesgos de explotación y trata.
- Sofía se queda sola con frecuencia, pues su hermana se ve obligada a trabajar para mantener a ambas. Mientras su hermana está fuera, un hombre de una casa vecina abusa sexualmente de Sofía.
- A menudo es tratada como si fuese incapaz de comprender nada (incluso por su hermana), a pesar de que ella puede comprender la mayoría de la información si el formato se adapta a sus necesidades y capacidad.
- La información sobre servicios no se brinda de una manera que ella entienda.
- Es estigmatizada y discriminada debido a su discapacidad.
- Es posible que su cuidadora, comunidad y proveedores de servicios no la incluyan en la toma de decisiones.

Caribai, 14 años de edad



- La falta de documentación hace que Caribai sea más propensa a evitar los servicios y el apoyo formales debido al temor de ser arrestada o deportada.
- Su esposo la obliga a tener sexo con él mediante amenazas de exponerla ante las autoridades.
- Ella gana una pequeña suma de dinero vendiendo productos en la calle. Su esposo le exige que le entregue el dinero que ha ganado cada día cuando regresa a casa.
- Caribai está aislada debido a su dominio limitado del español. Esto hace que sea difícil para ella encontrar apoyo y hacer amistades.

Mariana, 17 años de edad



- Mariana viaja sin familiares o amigos. Para estar segura, se ha unido a grupos pequeños a lo largo del camino y ha viajado con ellos. Aunque muchas personas la apoyan, algunos hombres la acosan e intentan convencerla de tener sexo con ellos.
- Las autoridades podrían explotarla sexualmente a cambio de servicios de inmigración.
- Un hombre la obligó a tener sexo con él y con sus amigos a cambio de protección a lo largo de la ruta. Mariana se encuentra embarazada.
- Mariana oculta su sexualidad por temor a la violencia. Esto hace que sea más probable que ella utilice canales y rutas de viaje informales para evitar la interacción con las autoridades.
- La explotación sexual expone a Mariana a riesgos de contraer ITS, incluido el VIH.
- Ella necesita servicios de salud para el cuidado de su embarazo, lo cual conlleva riesgos de salud particulares durante su tránsito.
- Es posible que el personal de salud no le brinde el cuidado prenatal apropiado debido a ciertos prejuicios respecto a las adolescentes migrantes y la promiscuidad. Ella también tiene un alto riesgo de sufrir abuso emocional por parte del personal de salud.

¿Por qué debemos desafiar estas actitudes y percepciones acerca de las adolescentes en contextos migratorios?

En la lista a continuación, se pueden encontrar ejemplos de actitudes, valores y creencias que están en línea con los derechos de las adolescentes refugiadas y migrantes y pueden usarse para desafiar las actitudes negativas y los estereotipos anteriores.

- La adolescencia es un momento de cambio que puede ser difícil para las adolescentes y sus cuidadores/as. Las adolescentes a menudo muestran nuevos comportamientos y exploran su sexualidad e identidad. Debemos tratar de comprender los cambios y desafíos que están experimentando las niñas, al tiempo que identificamos formas de ayudarlas a tomar decisiones seguras y saludables (y estar protegidas de que se les impongan opciones poco saludables o inseguras).
- Toda persona tiene derecho a vivir sin violencia.
- Una persona nunca es responsable de la violencia que experimenta. La violencia es siempre responsabilidad del perpetrador, sin importar el comportamiento, la vestimenta, identidad o situación de la sobreviviente.
- Las adolescentes tienen derecho a tomar decisiones informadas sobre sus vidas sexuales y reproductivas. Sin embargo, muchas no cuentan con información, ni tienen el apoyo y la libertad de elección para hacerlo.
- Muchas adolescentes son presionadas, obligadas o forzadas a realizar actividades sexuales.
- Las adolescentes tienen derecho a ser escuchadas y tomadas en cuenta en las decisiones que les afectan. Cualquier adolescente, no importa cuán joven sea, tiene fortalezas, habilidades y experiencias de vida, así como derechos humanos. Cualquier interacción con adolescentes debe comenzar desde esta perspectiva.
- Las adolescentes tienen derecho al cuidado, el amor y el apoyo, sin importar lo que hayan experimentado. Nunca deben ser estigmatizadas, avergonzadas o ridiculizadas por su experiencia de violencia.
- Las personas adultas, lo que incluye a cuidadores/as y proveedores/as de servicios, tienen la responsabilidad de apoyar a las sobrevivientes creyendo en lo que les cuentan y sin culparlas por sus experiencias.
- Los juicios de valor que sostienen que la sexualidad de las adolescentes tiene un impacto negativo en la sociedad rara vez se aplican a los adolescentes varones.
- Las adolescentes en contextos migratorios son adaptables, ingeniosas y resilientes. Están haciendo lo mejor que pueden para enfrentar grandes desafíos con recursos limitados.

¿Qué mensajes y acciones para aplicar extraemos de esta sección?	
Comprender	<ul style="list-style-type: none">Los diversos aspectos de la identidad y experiencia de las adolescentes influyen en su riesgo de experimentar violencia y en su acceso a servicios y apoyo.Las actitudes y estereotipos negativos hacia las adolescentes en contextos migratorios son generalizadas, e incrementan los riesgos al tiempo que reducen el acceso a servicios.
Identificar	<ul style="list-style-type: none">Averigüe acerca de los factores que pueden generar o eliminar riesgos para las adolescentes en contextos migratorios en su contexto particular.Infórmese acerca de las actitudes predominantes hacia las adolescentes en contextos migratorios en su contexto particular.Evalúe sus propias actitudes y prejuicios, y los del personal que supervisa.Identifique las formas en las que puede involucrar de manera constructiva al personal que supervisa, para permitirles cuestionar las actitudes y prejuicios negativos que afectan la calidad del servicio que proporcionan.
Apoyar	<ul style="list-style-type: none">Practique actitudes positivas y de apoyo hacia las adolescentes en contextos migratorios, con el fin de contrarrestar las actitudes negativas que han experimentado.Practique un enfoque basado en fortalezas que se concentre en las capacidades, recursos y resiliencia de las adolescentes.Promueva las actitudes positivas y de apoyo hacia las adolescentes en contextos migratorios entre sus colegas y otros/as proveedores/as de servicios.
Adaptar	<ul style="list-style-type: none">Utilice su comprensión acerca de los diferentes aspectos de la identidad de una persona para hacer que sus servicios y atención sean accesibles para todas las adolescentes en contextos migratorios.

¿Dónde puedo aprender más al respecto?

Consulte las Secciones 3 y 4 de la Parte II para obtener más información sobre cómo aplicar estos valores, actitudes y creencias de apoyo basados en derechos en las interacciones con las adolescentes.

- Population Council, *Construyendo Activos Protectores en Niñas Adolescentes: Una Colección de Herramientas para el Diseño de Programas*, 2016, pp. 4 – 7. <www.knowledgecommons.popcouncil.org/cgi/viewcontent.cgi?article=1567&context=departments_sbsr-pgy>
- Women’s Refugee Commission and ChildFund International, *Gender-Based Violence Against Children and Youth with Disabilities: A Toolkit for Child Protection Actors*, 2016. <<https://s33660.pcdn.co/wp-content/uploads/2020/04/GBV-Against-Children-and-Youth-with-Disabilities-Toolkit.pdf>>
- ACNUR, *El trabajo con personas lesbianas, gais, bisexuales, transexuales e intersexuales durante el desplazamiento forzado*, 2011. <www.acnur.org/fileadmin/Documentos/BDL/2011/7647.pdf>
- ACNUR, *El trabajo con minorías nacionales o étnicas, religiosas y lingüísticas y pueblos indígenas durante el desplazamiento forzado*, 2011. <www.refworld.org/es/docid/5d7fccb4a.html>
- Organización de Estados Americanos, *Informe del Grupo de Trabajo de la OEA para abordar la crisis de migrantes y refugiados venezolanos en la región*, 2019. <www.oas.org/documents/spa/press/OEA-informe-migrantes-venezolanos-espanol.pdf>
- UNICEF, *Perfil del matrimonio infantil y las uniones tempranas en América Latina y el Caribe*, 2019. <www.unicef.org/lac/media/9381/file/PDF%20Perfil%20del%20matrimonio%20infantil%20y%20las%20uniones%20tempranas%20en%20ALC.pdf>
- ACNUR, *Un Marco para la Protección de los Niños*, 2012. <www.refworld.org/cgi-bin/tehis/vtx/rwmain/opendocpdf.pdf?reldoc=y&docid=52b7eb394>

Percepciones positivas

Los/las proveedores/as de servicios han compartido algunas percepciones positivas y de apoyo acerca de las adolescentes migrantes y refugiadas que han encontrado. ¡Deben tenerse en cuenta cuando se trabaja con las adolescentes, y sensibilizar a otros proveedores/as a hacer lo mismo!

- Resilientes
- Deseosas y capaces de avanzar y superar obstáculos
- Estudiosas
- Dinámicas
- Tolerantes
- Colaboradoras
- Proactivas
- Adaptables
- Solidarias
- Capaces de integrarse
- Perseverantes
- Valientes



Parte II: Pilares para una Atención y Servicio de Calidad

Sección 3: Comunicación con las adolescentes en contextos migratorios

¿Qué contiene esta sección?

Esta sección explora la manera de proveer sistemas bidireccionales de comunicación que sean compasivos, solidarios y efectivos para las adolescentes en contextos migratorios. Esta sección incluye:

- ¿Qué información debería compartir con las adolescentes en contextos migratorios, y por qué?
- ¿Qué principios deberían guiar mis comunicaciones con las adolescentes en contextos migratorios?
- ¿Cómo debería compartir la información?
- ¿Cómo debería adaptar mi estrategia de comunicación?
- ¿Qué mensajes y acciones extraemos de esta sección?
- ¿Dónde puedo aprender más al respecto?

Los principios y mejores prácticas para la comunicación individual con las adolescentes sobrevivientes se abordan en las Secciones de la 4 a la 6, aunque los principios delineados en esta sección también resultan aplicables.

La Parte II explora los principios y lineamientos respecto de la comunicación con las adolescentes y el trabajo con las adolescentes sobrevivientes de VBG. Examina la atención centrada en las sobrevivientes y la importancia de las actitudes y aptitudes que se necesitan para brindar una atención adecuada.



LA VIOLENCIA
NO ES TOLERABLE

¿Qué información debería compartir con las adolescentes en contextos migratorios, y por qué?

La comunicación como proceso bidireccional es una parte importante de la respuesta, ya que mejora el acceso a la información, reduce riesgos y ayuda a los individuos a reestablecer el control sobre sus propias vidas. Una información inadecuada, incorrecta o inconsistente puede aumentar el riesgo y causar daños.³¹ Entre muchos otros factores, algunos de los obstáculos para acceder a los derechos y a la protección son la falta de información segura y confiable, la falta de conocimiento sobre los espacios de apoyo y las redes de protección, la exposición a los riesgos en la ruta migratoria y los posibles efectos psicosociales. Es fundamental comunicar la información relacionada con los riesgos, los efectos e impactos perjudiciales de la VBG, y con cómo y dónde ellas pueden buscar ayuda. *(Puede aprender más acerca de cómo compartir información para reducir riesgos en la Sección 5; y en la Sección 6 aprenderá sobre cómo compartir información referente a servicios.)* Sin embargo, la comunicación puede resultar especialmente difícil cuando las poblaciones migran y pueden no estar dispuestas a frenar su andar en busca de ayuda, o cuando evitan el contacto con proveedores/as de

servicios, en especial cuanto temen reacciones de las autoridades como, por ejemplo, el arresto o la deportación, debido a su condición de migrantes.

Las maneras en que las adolescentes dan y reciben información varía según la edad, lo que también se ve afectado por todos los factores que se indican en la Sección 2. Aquellas adolescentes que han sido separadas o aisladas de sus familias pueden tener habilidades para la comunicación menos desarrolladas. Su habilidad de comunicarse puede verse afectada por el trauma que han experimentado, y las normas culturales también pueden influir en cuán cómodas se sientan al comunicarse con personas del otro sexo, o de mayor edad.

Se requiere de una serie de estrategias para superar todos estos desafíos a fin de llegar a las adolescentes migrantes que tal vez no quieran o no tengan la oportunidad o el tiempo de interactuar directamente con proveedores/as de servicios. Un intercambio de información coordinado y transnacional es fundamental para abordar las necesidades de los diversos grupos de adolescentes migrantes en ALC, desde el inicio de su viaje hasta su destino final.

³¹ CDAC Network, 'Communication and Community Engagement Briefing Module', <www.cdacnetwork.org/learning-centre/foundation-training>

¿Cómo debería compartir la información?

La manera en que las adolescentes – y quienes les brindan apoyo – reciben, comprenden y aprovechan la información dependerá de una amplia serie de factores que incluyen aquellos detallados en la Sección 2. cuando queremos que la información llegue a las adolescentes debemos prestar atención no solamente a las adolescentes, sino también a quienes las rodean – personas que actúan como “filtros” – y que pueden brindarles apoyo al recibir información y actuar con base en la misma; o que podrían evitar que ello suceda. Es importante entender estos factores no solamente para saber cómo hacer llegar la información a las adolescentes sino también para evitarles cualquier daño.

La gente prefiere comunicarse y acceder a la información de modos diferentes (“canales”) a través la radio, los periódicos, la televisión, los medios sociales y digitales, boca a boca, el teatro participativo, los folletos o las reuniones con los/las dirigentes/as comunitarios/as. A menudo existe una desconexión entre la manera en la que compartimos información acerca de la violencia y los servicios, y las maneras en las que las adolescentes prefieren recibir y usar dicha información. Por ejemplo, el personal de los servicios consultados durante el desarrollo de esta Guía consideró que los canales más útiles de comunicación para las adolescentes en la región eran las líneas de ayuda, las comunicaciones entre pares, *WhatsApp*, *Facebook* y la divulgación a través de discusiones grupales; mientras que los canales actualmente utilizados por los

mismos proveedores de servicios incluyen un fuerte enfoque en mensajes de TV, radio, materiales impresos (como folletos), afiches y pancartas.

¿Sabía Usted?

Una evaluación acerca de las necesidades de información y comunicación en 2019 resaltó que mientras *WhatsApp*, *Facebook* y la televisión son las principales fuentes de información, tan solo el 79% de las personas entrevistadas en su lugar destino tienen acceso a internet, y solo el 29% de las personas no tienen acceso a WiFi.

Esta Guía ofrece una orientación general sobre el modo en que las adolescentes pueden recibir y utilizar mejor la información. Sin embargo, es preferible evitar toda suposición y averiguar directamente cuál es el mejor método para cada contexto específico.

Esto se puede lograr de las siguientes formas:

- Recopilando la información existente sobre los canales y las preferencias de comunicación, por ejemplo, a través de los Lineamientos Generales sobre Medios y Telecomunicaciones (*véase el ejemplo al final de esta Sección*);
 - Analizando en qué lugar de su aldea, pueblo o ciudad pasan la mayor cantidad de tiempo las adolescentes, y organizando esa información en tres categorías diferentes –adolescentes en tránsito, en su ubicación temporal y en su destino final;
 - Coordinando con otras organizaciones u organismos que realizan encuestas de necesidades, a fin de incluir preguntas sobre los canales de comunicación e información preferidos, sobre el modo en que las adolescentes y su entorno acceden a la información y cómo la utilizan, y³²
 - En caso de no existir otras fuentes, organizando discusiones en grupos focales y entrevistas individuales con adolescentes mayores y con quienes las apoyan y/o trabajan con ellas. Nunca mantenga debates directos con las adolescentes sin antes realizar una evaluación de riesgos, y sin el personal capacitado y adecuadamente preparado para trabajar con las adolescentes, inclusive para recibir revelaciones sobre VBG (*véase los recursos sugeridos al final de la Sección*).
- Cada canal de comunicación tiene sus propias ventajas y desafíos para las adolescentes migrantes, los mismos son resumidos en el cuadro a continuación.
- Al final de la presente sección aparece un enlace a una lista más amplia de características de los diferentes canales de comunicación.*

³² CDAC Network, ‘Comunicación colectiva y compromiso comunitario para la acción comunitaria: Guía de acción para líderes y trabajadores humanitarios’, de febrero de 2019, p. 63. <www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20190513151135-86vzu>

Tabla 3: Métodos de comunicación con las adolescentes en contextos migratorios³³

Comunicación Presencial: *Conversaciones individuales con proveedores/as de servicios, comunicación entre pares, discusiones grupales*

Ventajas	Desafíos y riesgos
<ul style="list-style-type: none">• Eficaz para brindar información de forma directa en aquellas áreas por donde se sabe que pasan personas refugiadas y migrantes (p. ej. buses, pasos fronterizos) o en centros de servicios y clínicas móviles ubicadas en puntos clave de la ruta migratoria.• La información sobre VBG puede compartirse en el contexto de otros servicios (p. ej. medios de supervivencia).• Las conversaciones individuales son privadas y confidenciales.• Los debates grupales permiten el apoyo mutuo entre pares.• Se crean vínculos de confianza, apoyo y solidaridad para grupos particularmente en riesgo (por ejemplo, conversaciones periódicas con personas LGBTQI+ en lugares seguros).• La comunicación entre pares (en forma individual o grupal) permite a las adolescentes sentirse acompañadas en su experiencia.	<ul style="list-style-type: none">• Puede implicar riesgos para las sobrevivientes y proveedores/as de servicios, en especial en ambientes inseguros o con falta de confidencialidad, y debe basarse en un análisis de riesgo permanente.• Es probable que no se llegue a las adolescentes marginadas y en mayor riesgo, quienes enfrentan obstáculos para acceder a los servicios o a las discusiones grupales.• Las oportunidades para que las niñas en tránsito y en ubicaciones temporales tengan conversaciones individuales con los/las proveedores/as de servicios son más escasas.• Las interacciones positivas con los/las proveedores/as de servicios dependerán mayoritariamente en la capacidad de dichos/as proveedores/as de tener empatía, en sus habilidades comunicacionales, y su respeto por los derechos de los migrantes.• Las discusiones grupales exigen un cierto nivel de confianza que es particularmente difícil fomentar con las adolescentes en tránsito.• La comunicación entre pares exigen un compromiso a más largo plazo de las adolescentes mayores o mujeres jóvenes para construir relaciones, así como los conocimientos, actitudes y habilidades para trabajar con otras adolescentes; esto es particularmente cierto para las adolescentes en tránsito.• El riesgo de revictimización en la comunicación con los/las proveedores/as de servicios que no tienen la capacitación adecuada para comunicarse con las sobrevivientes.

Medios de Comunicación Audiovisuales:

Incluye televisión, radio (también el 'streaming' en línea), videos y megáfonos

Ventajas	Desafíos y riesgos
<ul style="list-style-type: none">• Sirven para comunicar mensajes simples y complejos.• La televisión y la radio pueden llegar a comunidades de difícil acceso.• Los mensajes pueden personalizarse.• Pueden utilizarse en aquellos servicios o lugares a los que recurren las adolescentes – por ejemplo, mediante la proyección de videos dirigidos.• Pueden resultar más accesibles para los grupos de riesgo, inclusive quienes viven con determinadas discapacidades.• La radio puede dirigirse a audiencias en pequeñas comunidades con información local.• La comunicación puede utilizar idiomas locales.• Pueden ser liderados por adolescentes para aumentar su relevancia y aceptación.• Los megáfonos pueden ser estáticos o móviles y llegar a aquellas poblaciones que no tienen acceso a radio o televisión.	<ul style="list-style-type: none">• Se necesita electricidad y televisores por lo que el acceso puede ser limitado para quienes están en tránsito y para muchos de los grupos de riesgo.• Su alcance depende del canal de distribución (terrestre, satelital, por cable).• Costos elevados de producción y tiempo al aire en televisión, radio y video.• La cobertura por megáfonos depende del acceso físico al lugar.• La radio, la televisión y los medios de comunicación audiovisuales podrían no ser el medio más apropiado para generar confianza en los/las proveedores/as de servicios.

³³ Adaptado de CDAC Network, 'Characteristics of Different Communication Channels', <www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20190513151135-86vzu>; y ACNUR, 'Red Regional de Espacios Seguros de las Américas: Lecciones aprendidas y herramientas', pp. 52 – 57. <www.acnur.org/5c87fe7e4.pdf>

Tabla 3: Métodos de comunicación con las adolescentes en contextos migratorios (continuación)

Medios Escritos y Visuales: *Periódicos, folletos/trípticos, carteles publicitarios, murales, afiches y pancartas*

Ventajas	Desafíos y riesgos
<ul style="list-style-type: none">• Los tres mejores lugares para compartir información escrita y visual son los taxis, buses y gasolineras; las plazas de ciudades y pueblos; y las redes sociales.• Las imágenes grandes en afiches, pancartas o murales pueden llamar más la atención de las adolescentes y ser más fáciles de leer por parte de poblaciones con un bajo nivel de alfabetismo o con dificultades para leer.• Las adolescentes migrantes pueden obtener información de los murales, las pancartas y los grandes afiches colocados en lugares por donde posiblemente transiten, aun cuando no entren en contacto con los/as proveedores/as de servicios o no tengan teléfonos móviles con acceso a datos o una red Wi-Fi.• Los folletos y trípticos pueden simplificarse y brindar información únicamente sobre los servicios disponibles en la próxima localidad.• Los materiales escritos y gráficos pueden contener información como el número de la línea de ayuda o los sitios web que contienen información más detallada.	<ul style="list-style-type: none">• Los materiales en papel pueden extraviarse, robarse fácilmente o ser focos de contagio.• Hay pocas probabilidades de que se lean los trípticos muy cargados de texto – en especial por parte de personas con impedimentos visuales, bajos niveles de alfabetismo u otras dificultades para la lectura.• En algunos contextos de la región, la presencia de grupos de delincuencia organizada hace difícil poder confiar en la información que no se brinde de forma personal, cara a cara, o con el logo de organizaciones conocidas y confiables.• Se puede llegar a comprometer la seguridad en algunos contextos, si la información sobre refugios se brinda en forma de materiales escritos, visuales o auditivos.

Medios Sociales, Telecomunicaciones y Tecnologías Digitales:

Incluidas las líneas de ayuda, SMS masivos, SMS dirigidos, WhatsApp, Facebook, otras redes sociales y juegos interactivos

Ventajas	Desafíos y riesgos
<ul style="list-style-type: none">• Se sabe que las personas refugiadas, migrantes y solicitantes de asilo en ALC –en particular, los y las adolescentes – utilizan los medios sociales y otras tecnologías digitales (en especial Facebook y WhatsApp) para compartir y recibir información sobre su situación, derechos y servicios.• La información compartida en la Web resulta accesible para muchas personas.• Le permite a la gente mantener la confidencialidad, mediante el uso de pseudónimos o perfiles alternativos en las redes sociales.• Puede fortalecer el apoyo mutuo entre ciertos grupos, tales como las adolescentes lesbianas y bisexuales.	<ul style="list-style-type: none">• No todos los y las adolescentes migrantes tienen acceso a teléfonos y/o Internet, en especial, las adolescentes y personas pertenecientes a grupos de riesgo.• A muchas personas que se encuentran en contextos migratorios, les roban los teléfonos en el camino, y sus planes de datos y tarjetas SIM tal vez no funcionen en otros países.• Los medios sociales pueden plantear riesgos para la seguridad física y psicológica / emocional de las adolescentes; muchas sufren bullying y abusos nocivos en línea, y la geolocalización puede permitir a los presuntos responsables rastrear a las sobrevivientes en los refugios; algunas podrían terminar siendo víctimas de trata y otras formas de explotación.



Herramienta clave: comunicarse con las comunidades

Si está trabajando en ALC, para perfeccionar su estrategia de comunicación y divulgación considere las recomendaciones de la *Evaluación regional sobre necesidades de información y comunicación: Entendiendo las necesidades de información y comunicación de las personas refugiadas y migrantes en la situación de Venezuela*, Noviembre 2019, R4V

¿Qué principios deberían guiar mis comunicaciones con las adolescentes en contextos migratorios?

Sin importar qué canal se elija para la comunicación, es fundamental el modo en que nos comunicamos con las adolescentes para reducir el riesgo que enfrentan y brindarles apoyo en su proceso de sanación y recuperación. Considere los ocho principios a continuación en todos los materiales y comunicación con las adolescentes.

1. Demuestre respeto, comprensión, empatía y compasión.

Empiece con una actitud positiva, sin prejuicios y solidaria (consulte la Sección 2). Suponga que, aunque usted no lo sepa, las niñas en contextos migratorios probablemente hayan experimentado algo de violencia. Sea amable. Demuestre comprensión, compasión y respeto. No juzgue. No refuerce – y desafíe activamente, cuando sea posible – las normas, los comportamientos y los estereotipos.

2. Apoye a las adolescentes para que tomen sus propias elecciones, tomen decisiones informadas y controlen sus vidas

Las adolescentes tienen derecho a compartir sus creencias, pensamientos y opiniones en temas que le conciernen, y a que se las respete siempre que ello no entre en conflicto con su interés superior (véase la Sección 4 y la Sección 6 para mayor información sobre su interés superior y autonomía en la gestión de casos). Brinde a las adolescentes información completa y precisa para ayudarlas a tomar sus propias decisiones.

3. Utilice un lenguaje fácil de comprender

Considere cuál es el objetivo de su comunicación y simplifique su lenguaje para comunicar el mensaje. Evite la jerga. Esto ayudará a comprender más fácilmente, en especial a las adolescentes más jóvenes, aquellas con discapacidades, y cuya lengua materna sea diferente. Un lenguaje simplificado también ayuda con la traducción e interpretación.

- 1. Demuestre respeto, comprensión, empatía y compasión
- 2. Apoye a las adolescentes para que realicen sus propias elecciones, tomen decisiones informadas y controlen sus vidas
- 3. Utilice un lenguaje fácil de comprender
- 4. Adapte la comunicación conforme la edad y la etapa de desarrollo de la(s) adolescente(s)
- 5. Adapte la comunicación al idioma y a la cultura en cuestión
- 6. Adapte la comunicación a los perfiles de riesgo, preferencias y habilidades
- 7. Priorice la seguridad
- 8. Escuche activamente

A fin de simplificar el lenguaje, preste atención a lo siguiente:



Utilice:

- Frases cortas y estructuras simples;
- Palabras de uso habitual;
- La voz activa en lugar de la voz pasiva;
- Listados en forma de viñetas en lugar de bloques de texto extensos, y
- Lenguaje positivo.

Para obtener más información, consulte los Principios de Lenguaje Simple al final de esta sección.

4. Adapte la comunicación conforme la edad y la etapa de desarrollo de la(s) adolescente(s)

Las adolescentes de diferentes edades y en distintas etapas de desarrollo pueden escuchar, comprender y comunicarse de un modo diferente. Por ejemplo, las adolescentes – en especial las más jóvenes – pueden tener más dificultades que las personas adultas con los conceptos abstractos. La información debe ser concreta y cercana a ellas, con ejemplos para ayudar a su comprensión, para que puedan hacer conexiones más firmes. Comunique un número limitado de ideas a un mismo tiempo (es decir, en una sola imagen o mensaje). Considere la posibilidad de contar cuentos, mostrarles imágenes, videos, hacer ejercicios que estimulen la imaginación a fin de ayudar a las adolescentes a procesar y recordar la información con precisión.

5. Adapte la comunicación al contexto, al idioma y a la cultura en cuestión

Haga todos los esfuerzos por comunicarse con las adolescentes en su propio idioma, ya que ello mejora todas las dimensiones del apoyo y la atención, y ayuda a identificar y trabajar mejor con los grupos de riesgo. Esto se puede lograr de la siguiente manera:

- Averigüe cuáles son los idiomas que hablan las adolescentes del grupo objetivo. Utilice los mapas de idiomas cuando existan (véase ejemplo al final de la sección), o incluya preguntas en las encuestas sobre los idiomas que se hablan, entienden y leen; y
- Desarrolle materiales en esos idiomas y asegúrese de que esos idiomas estén representados entre el personal.

Esto puede resultar difícil en respuestas transfronterizas y, aunque no sea posible comunicarse en la lengua materna de todas las adolescentes, hay algunas maneras sencillas de mejorar la comprensión:

- Desarrolle material visual con un mínimo de palabras;
- Realice grabaciones, cuñas radiales y prepare documentos escritos sencillos con resúmenes de la información clave y luego solicite su traducción a los idiomas principales;
- Utilice un lenguaje simple y concreto;

- Utilice gestos, lenguaje corporal y tono de voz para transmitir apoyo y empatía;
- Trabaje con quienes hablan el idioma local para encontrar la traducción correcta y haga la prueba. Recuerde que las palabras pueden utilizarse o comprenderse de un modo diferente según el grupo etario, y que los idiomas cambian con rapidez, en especial entre las adolescentes;
- Desarrolle un glosario multilingüe, terminología congruente para los/las traductores/as, intérpretes y personal de campo;³⁴
- Contrate traductores/as e intérpretes profesionales cuando sea posible. Evite confiar en el personal local, en las/los voluntarios/as o integrantes de la comunidad para realizar las traducciones e interpretaciones. Si no tiene otra opción, asegúrese de su capacitación (véase el acápite de recursos al final de esta Sección); y
- Brinde capacitación y apoyo a los/las intérpretes y proveedores/as de la atención, lo que incluye el apoyo psicosocial, para ayudarles a afrontar las experiencias difíciles.

6. Adapte la comunicación a los perfiles de riesgo, preferencias y habilidades

- Ponga a disposición la información en diferentes formatos (oral, Braille, en letra grande, etc.) y a través de diferentes canales para que le resulte accesible a todos/as;
- Utilice una combinación de diferentes canales para transmitir los mismos mensajes;
- Considere la posibilidad de trabajar con pares que puedan actuar como mentoras (adolescentes mayores o mujeres jóvenes) para compartir mensajes con las adolescentes;
- Cuando fuese posible y, en especial para una comunicación presencial con las adolescentes, asegúrese que las encargadas de compartir los mensajes sean del sexo femenino. Esto es particularmente importante para la
- comunicación individual con los y las sobrevivientes de VBG. Aquellos varones adolescentes, sobrevivientes de VBG también pueden sentirse más cómodos al hablar con prestadoras de servicio y siempre se les debe dar esa opción; y
- Considere la manera en que los grupos de riesgo pueden recibir información; por ejemplo, si la información brindada en espacios públicos resultará accesible para quienes no pueden acercarse a dicho espacio.

³⁴ ‘Comunicación colectiva y compromiso comunitario para la acción comunitaria: Guía de acción para líderes y trabajadores humanitarios’, p. 47.

Afirmaciones que sanan

- "Te creo." - CONSTRUYE CONFIANZA
- "Me alegro de que me lo hayas dicho". - CONSTRUYE UNA RELACIÓN CON LA NIÑA/NIÑO
- "Me apena que esto te sucediera." - EXPRESA EMPATÍA
- "Esto no es tu culpa." - NO CULPABILIZA
- "Eres muy valiente al hablar conmigo y trataré de ayudarte." - TRANQUILIZA Y EMPODERA

Fuente: Directrices CCS, p.63

7. Priorice la Seguridad

Trabaje siempre para asegurar que la comunicación con las adolescentes no las ponga en peligro y, si fuese posible, trabaje activamente para reducir los riesgos:

- Evalúe los riesgos antes de elegir los métodos de comunicación y los mensajes;
- No pregunte a las adolescentes acerca de ninguna experiencia personal de VBG fuera de los servicios de gestión de casos o consejería. Prepárese para responder apropiadamente a revelaciones de violencia en caso de que ocurrieran;
- Brinde a las adolescentes la opción de hablar solas, en grupos de pares, o en grupo con sus cuidadores/as. No suponga que las adolescentes compartirán la misma información en cada uno de los escenarios. Por ejemplo, las adolescentes más jóvenes tal vez no se sientan tan cómodas si deben hablar frente a adolescentes mayores. Si se hacen debates en grupo, divídalos por edad (10 a 14, 15 a 19, o como resulte apropiado según el contexto).
- Considere si las adolescentes de ciertos grupos pueden ponerse en riesgo si se las ve leyendo diferentes tipos de información en público; y
- Considere sus propios riesgos de compartir y recabar información.

8. Escuche activamente

Identifique las mejores maneras de recabar información de las adolescentes, así como las mejores maneras de compartir información con ellas, lo que ayudará a:

- Asegurarse que lo compartido se haya entendido;
- Averiguar sobre las necesidades, prioridades y experiencias de las adolescentes; y
- Obtener devoluciones (retroalimentación) sobre los programas y servicios.

Como parte del proceso de retroalimentación, debería implementarse un sistema para recibir y gestionar quejas o inquietudes planteadas por la comunidad o el personal, lo que incluye reclamos por explotación sexual o abusos. Averigüe cómo funcionaría esto en su contexto. si no existiese, su organización debería establecer un sistema o trabajar con otras entidades proveedoras de servicios en el tema. *(Véase más abajo, Herramientas y Recursos.)*

¿Cómo debería adaptar mi estrategia de comunicación?

Para asegurar que se comunica exitosamente con las adolescentes en contextos migratorios, considere desarrollar una estrategia de comunicación, o adapte su estrategia de comunicación para alinearla con los principios antes mencionados y que se base en la mejor información que tenga disponible acerca de los canales de comunicación utilizados por este grupo de la población. Actualmente, muchos/as proveedores/as de servicios en la región no tienen o no utilizan materiales especialmente dirigidos a las adolescentes, pero estos podrían ser muy útiles para asegurarse de que las adolescentes procesen y utilicen la información que obtengan a través de cualquiera de los canales enumerados anteriormente. Considere desarrollar materiales de comunicación específicos y amigables para las adolescentes, alineados con estos principios.

Los mensajes clave a incorporar en su estrategia de comunicación se encuentran en las Secciones 5 y 6.



Además, distintos grupos de adolescentes escucharán, comprenderán y responderán de un modo diferente ante la información según cómo y de quién la reciban.

Recuadro 4: Consideraciones para la comunicación con Sofía, Caribai y Mariana



Sofía, 12 años de edad

- Utilice mensajes sencillos, breves y directos tanto en la mitigación de riesgos como en la prestación de servicios.
- Recuerde comunicarse directamente con Sofía, al igual que con quien la cuida. Es nuestra responsabilidad adaptar nuestra comunicación a ella, no a la inversa.
- Las adolescentes más jóvenes podrían tener dificultades para comprender conceptos abstractos. La información debe ser clara y concreta.
- Las adolescentes de esta edad podrían tener dificultades para comunicar sus propias ideas y prioridades, especialmente si han experimentado trauma y han sido aisladas de sus redes de apoyo.
- Considere utilizar ejercicios de narrativa, ayudas visuales, video e imaginación para ayudarla en su proceso y para recordar información con precisión.



Caribai, 14 años de edad

- Averigüe qué idioma(s) habla Caribai.
- Encuentre intérpretes (si trabaja con intérpretes de la comunidad, asegúrese de que sean mujeres, determine que sus actitudes y comportamientos sean solidarios, capacítelas).
- No asuma que su esposo puede interpretar para ella (ella corre un alto riesgo de violencia por parte de su pareja íntima).
- Utilice imágenes.
- Utilice y ponga atención al lenguaje corporal, a los gestos y al tono para comunicar empatía y apoyo.
- Utilice mensajes sencillos, cortos y directos.
- Considere utilizar ejercicios de narrativa, ayudas visuales, video e imaginación.
- Evalúe los riesgos en la elección de canales y contenidos de comunicación.



Mariana, 17 años de edad

- Mariana solo pasa un corto período de tiempo en cada lugar.
- Es más probable que ella acceda a información a través de las redes sociales, WhatsApp, u otros servicios de mensajería instantánea, de parte de otras personas refugiadas o migrantes, y por medio de materiales escritos (afiches, pancartas, murales o folletos) en lugares a lo largo de su ruta de viaje (p. ej. en taxis, estaciones de bus y plazas).
- Considere que las consecuencias a corto plazo pueden ser de mayor motivación para las adolescentes a esta edad.
- Considere utilizar ejercicios de narrativa, ayudas visuales, video e imaginación para ayudarla en su proceso y para recordar información con precisión.
- Evalúe los riesgos en la elección de canales y contenidos de comunicación.
- Si utiliza métodos de comunicación presenciales, tales como las discusiones en grupos focales o conversaciones individuales, asegúrese de respetar los deseos de Mariana relacionados con dar a conocer su sexualidad o no.

¿Qué mensajes y acciones para aplicar extraemos de esta sección?


Comprender	<ul style="list-style-type: none"> La falta de información actualizada expone a las niñas a mayores riesgos y les impide acceder a los servicios. La comunicación bidireccional es fundamental.
Identificar	<ul style="list-style-type: none"> Recopile la información existente respecto a canales y preferencias de comunicación. Analice dónde pasan la mayor parte de su tiempo las adolescentes durante su tránsito o estadía temporal en su localidad. Si fuese seguro y factible, averigüe directamente de las adolescentes acerca de cómo les gustaría recibir y dar información. Averigüe qué idiomas hablan las adolescentes en contextos migratorios en su localidad. Evalúe los riesgos antes de elegir los canales y contenidos de comunicación.
Apoyar	<ul style="list-style-type: none"> Desarrolle una estrategia de comunicación dirigida a las adolescentes en contextos migratorios. Brinde información sobre los riesgos, tipos, causas y consecuencias de la VBG, y sobre los servicios relevantes y cómo accederlos. Reitere que la persona sobreviviente nunca tiene la culpa de haber experimentado cualquier acto de VBG. Proporcione oportunidades para recibir retroalimentación. Comuníquese directamente con las adolescentes y las personas que cuidan de ellas. Demuestre respeto, solidaridad, empatía y compasión. Brinde a las adolescentes información completa y precisa para ayudarlas a tomar sus propias decisiones de acuerdo a su edad y su desarrollo cognitivo.
Adaptar	<ul style="list-style-type: none"> Adapte la comunicación de acuerdo a la edad y la etapa de desarrollo. Adapte la comunicación de acuerdo al idioma, contexto y cultura. Utilice diferentes canales y formatos de comunicación para llegar a distintas adolescentes con perfiles, habilidades y factores de riesgo diversos. Utilice un lenguaje que sea fácil de entender, concreto y directo. Utilice imágenes y narrativa.



¿Dónde puedo aprender más al respecto?

- CDAC Network, 'Comunicación colectiva y compromiso comunitario para la acción comunitaria: Guía de acción para líderes y trabajadores humanitarios', 2019. <www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20190513151135-86vzu>
- CDAC Network, 'Media and Telecommunications Landscape Guides', 2014. <www.cdacnetwork.org/search/?q=&x=0&y=0&type=CdacResource&rtype=media-landscape-guide>
- CDAC Network, *Service Directory*. <www.cdacnetwork.org/training-and-tools/service-directory>
- CDAC Network and ACAPS, 'Assessing Information and Communication Needs: A Quick and Easy Guide for Those Working in Humanitarian Response', 2014. <www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20140721173332-ihw5g>
- IRC, *Girl Shine: Advancing the Field: Designing Girl-Driven Gender-Based Violence Programming in Humanitarian Settings*, 2018. <<https://gbvaor.net/sites/default/files/2019-07/Girl%20Shine%20Designing%20girl-driven%20GBV%20programs%20IRC%202018.pdf>>
- International Rescue Committee and Women's Refugee Commission, 'Building Capacity for Disability Inclusion in Gender-Based Violence Programming in Humanitarian Settings: A Toolkit for GBV Practitioners', 2015, Tool 6 and Tool 7. <<https://reliefweb.int/sites/reliefweb.int/files/resources/GBV-disability-Toolkit-all-in-one-book.pdf>>
- Women's Refugee Commission, 'I'm Here: Pasos y Herramientas para Llegar a las Adolescentes en Crisis', 2016. <https://s33660.pcdn.co/wp-content/uploads/2020/05/Im-Here_2016-Update_Spanish.pdf>
- Translators Without Borders, 'Plain Language Principles', 2019. <<https://protection.interaction.org/wp-content/uploads/2019/09/Translators-without-Borders-Plain-language-principles-May-2019.pdf>>
- R4V, 'Evaluación regional sobre necesidades de información y comunicación: Entendiendo las necesidades de información y comunicación de las personas refugiadas y migrantes en la situación de Venezuela', 2019. <<https://r4v.info/es/documents/download/73684>>





Sección 4: ¿Cómo debemos trabajar con las adolescentes sobrevivientes de VBG?

¿Qué contiene esta sección?

Esta sección presenta los principios y enfoques principales para el trabajo con las adolescentes sobrevivientes de VBG.

La sección incluye:

- ¿Qué es un enfoque centrado en las personas sobrevivientes?
- ¿Qué principios deberían guiar mi trabajo con las adolescentes sobrevivientes de VBG?
- ¿Cómo pongo en práctica el enfoque centrado en las personas sobrevivientes?
- ¿Qué mensajes y acciones extraemos de esta sección?
- ¿Dónde puedo aprender más al respecto?

¿Qué es un enfoque centrado en las personas sobrevivientes?³⁵

El enfoque centrado en las personas sobrevivientes tiene por objetivo crear un entorno favorable en el que se defiendan los derechos de cada sobreviviente y en el que se trate a la persona con dignidad y respeto. Un enfoque centrado en la persona sobreviviente reconoce que cada una de ellas:

- Tiene los mismos derechos de atención y apoyo.
- Es única.
- Reaccionará de un modo diferente conforme su experiencia de VBG.
- Cuenta con diferentes fortalezas, capacidades, recursos y necesidades.
- Tiene el derecho, según su edad y las circunstancias que la rodean, de decidir quién debe tener conocimiento de lo sucedido y qué debería pasar a continuación.
- Se debe creer lo que dice y debe ser tratada con respeto, amabilidad y empatía.



Al utilizar un enfoque centrado en la persona sobreviviente:

- Valide la experiencia de la persona, haciendo énfasis sobre la importancia de comunicarle a la persona sobreviviente que usted le cree y que usted no juzga su experiencia ni sus decisiones sobre los pasos a seguir. Usted confía en que la persona es la experta respecto a la situación que le tocó vivir.
- Procure empoderar a la persona, colocando a la persona en el centro del proceso de ayuda. Usted reconoce que una experiencia de VBG puede despojar a la persona del control sobre su cuerpo y mente. Las interacciones que usted tenga con una persona sobreviviente deben tener como propósito restaurar su sentido de control, cerciorándose de que sea la persona sobreviviente quien toma las decisiones durante el proceso de ayuda. Ello incluye interactuar de un modo que resulte adecuado a su edad, capacidad y comprensión.
- Resalte las fortalezas de la persona, reconociendo que las personas sobrevivientes tienen formas de afrontar y resolver el problema, así como capacidades y fortalezas singulares, y la habilidad para sanar y recuperarse. Poder comprender y aprovechar la manera en que un/a sobreviviente maneja y afronta la situación, o cómo lo ha hecho en el pasado – por ejemplo, historias de éxito anteriores en el manejo de secuelas o en la superación de algún evento estresante o traumático – es una excelente manera de comenzar a cambiar el foco desde las debilidades y los problemas hacia las fortalezas de la persona. Este enfoque basado en las fortalezas ayuda a desarrollar y reconocer la resiliencia inherente a las personas.
- Valore la relación de ayuda, enfatizando que la relación de quien brinda ayuda con la

persona sobreviviente es el punto de partida para la sanación. Ello significa que usted debe considerar que todos sus encuentros con la persona sobreviviente son una oportunidad para establecer una conexión y generar confianza – y que usted debe priorizar aquellas actitudes que sostienen dichas interacciones.

- Reconozca las identidades múltiples e intersectantes de la persona, entendiendo cómo estos factores influyen en el riesgo y las oportunidades de protección a cada nivel, según se describen en el marco ecológico – a nivel individual, familiar, comunitario y social. Esto significa que usted debe trabajar con la persona sobreviviente para comprender sus experiencias en sus familias, comunidades y sociedades, y debe adaptar las estrategias para abordar la VBG de manera que tomen en cuenta esas relaciones complejas y riesgos asociados.

¿Qué principios deberían guiar mi trabajo con las adolescentes sobrevivientes de VBG?³⁶

El enfoque centrado en la persona sobreviviente se implementa a través de una serie de principios que orientan el trabajo de los/las proveedores/as de servicios en todas sus interacciones con las personas que han sufrido VBG.

Seguridad

La ‘seguridad’ se refiere tanto a la seguridad física como a la seguridad psicológica y emocional de las adolescentes muy angustiadas. Es importante considerar las necesidades de seguridad física y psicológica/emocional de cada sobreviviente, así como de familiares y personas encargadas de brindarles atención y apoyo.

Todos/as los/las proveedores/as de servicios que trabajan con sobrevivientes de VBG y con niños, niñas y adolescentes en general, deberían conocer y aplicar las normas éticas de la profesión, lo que incluye códigos de conducta y políticas de protección de niños, niñas y adolescentes, así como de protección frente al abuso y la explotación sexual.

³⁵ Esta sección fue adaptada de *Interagency Gender-Based Violence Case Management Guidelines*, p. 17.

³⁶ Esta sección se adaptó de *Interagency Gender-Based Violence Case Management Guidelines, Inter Agency Guidelines for Case Management & Child Protection*, de las Directrices interinstitucionales para la gestión de casos y la protección infantil, y de *Caring for Child Survivors of Sexual Abuse*, y combina los principios éticos con las mejores prácticas en relación con la VBG y la protección de adolescentes.

La confidencialidad refleja la creencia de que las personas tienen el derecho a elegir a quien quieren contarle su historia, y a quién no. Mantener la confidencialidad significa no revelar ninguna información a nadie en ningún momento sin el consentimiento informado de la persona involucrada. La información acerca de la experiencia de una persona sobreviviente de abuso debe reunirse, utilizarse, compartirse y guardarse de forma confidencial. Ello significa asegurar lo siguiente: 1) que durante las entrevistas la información sea recopilada de un modo confidencial; 2) que la información se comparta conforme las leyes y políticas locales, en la medida que la necesite conocer la persona con quien se comparte, y solamente después de obtener el permiso de la persona sobreviviente y/o su cuidador/a; 3) que la información del caso se guarde en forma segura. La violación de la confidencialidad puede colocar a la sobreviviente en riesgo de sufrir mayores daños tanto como a otras personas.

Sin embargo, en aquellas situaciones en las que se encuentra en riesgo inminente la seguridad de la persona sobreviviente, o existe una amenaza inmediata para otra persona, existen límites a la confidencialidad ya que prevalece el interés superior del niño/a. En algunos lugares, los/las proveedores/as de servicios están obligados/as por la legislación local a denunciar el abuso de niños/as antes las autoridades locales. Los requisitos de denuncia obligatoria podrían ir en contra de los principios rectores de la VBG y plantear preocupaciones éticas y de seguridad, especialmente cuando las instituciones encargadas de recibir denuncias no están debidamente capacitadas, o cuando no existen sistemas de derivación seguros. Estos requisitos de denuncia obligatoria deben comunicarse a los niños/as y a sus cuidadores/as al iniciarse la prestación de servicios.

Dignidad y autodeterminación

La VBG es una agresión a la dignidad y a los derechos de una persona, y todos aquellos que entran en contacto con las personas sobrevivientes

Recuadro 5: Denuncias obligatorias

Para las adolescentes en tránsito a través de las fronteras, las denuncias ante las autoridades policiales podrían tener impactos particulares – por ejemplo, en términos de riesgos de deportación.

- Usted debería:
- Averiguar cuáles son las leyes de denuncia obligatoria en su contexto. ¿Se aplican a usted, y qué es lo que debe denunciar y ante quién? (p. ej. tipo de violencia, edad de la persona sobreviviente).
 - Dar seguimiento o desarrollar políticas organizacionales referentes a estos requisitos, incluida la manera en la que usted explicará estas políticas a las personas sobrevivientes al momento de recibir las y sobre cuándo la trabajadora que atiende el caso debería informar a una supervisora.
 - Respete el interés superior del niño o niña en todas las decisiones respecto a si denunciar o no, y recuerde que su principal responsabilidad es la acción sin daño. Considere lo siguiente:³⁷
 - ¿La denuncia incrementará el riesgo físico del niño o niña?
 - ¿Cuáles son los impactos positivos y negativos de hacer la denuncia?
 - ¿Cuáles son los impactos legales de no hacer la denuncia?
 - ¿La denuncia incrementará el riesgo de arresto o deportación para el niño o la niña y para su familia?
 - Si usted está obligado a denunciar:
 - Dependiendo de su edad y capacidad, infórmele siempre a la persona sobreviviente y/o a su cuidador/a lo que usted está obligado a denunciar al momento de su admisión.
 - Mantenga los más altos niveles de confidencialidad.
 - Reporte solo el mínimo de información necesaria.
 - Explíquelo al niño o niña y a su cuidador/a lo que está sucediendo y por qué.
 - Documente la denuncia en el expediente de caso y haga el seguimiento con la familia y las autoridades relevantes.

* Nota: No prometa total confidencialidad. En su lugar, sea clara desde el inicio acerca de lo que significa la confidencialidad y cuáles son sus límites según su contexto.³⁸

desempeñan un papel en el proceso de restauración de su dignidad y autodeterminación. Por ejemplo, las personas sobrevivientes tienen el derecho a rechazar los servicios de apoyo. Si no se

respeta la dignidad, los deseos y derechos de las personas sobrevivientes, ello puede llevar a empeorar sus sentimientos de indefensión, vergüenza, culpa y así causar más daño.

Las adolescentes tienen derecho a participar en todas las decisiones que afectan a su vida y bienestar, conforme su edad y nivel de madurez y desarrollo. Si bien los/las proveedores/as de servicios no siempre pueden cumplir con los deseos de la persona sobreviviente (en base a las consideraciones de su interés superior), siempre deben empoderar y apoyar a los niños, niñas y adolescentes y tratarles de un modo transparente y respetuoso. En casos en los que no puedan priorizarse los deseos de la persona sobreviviente, se le deben explicar las razones.³⁹

No discriminación

Todas las personas tienen derecho a la mejor asistencia posible, sin importar su sexo, género, edad, discapacidad, raza, color, lengua, creencias religiosas o políticas, orientación sexual, clase social, nacionalidad o situación migratoria. Concretamente, en el caso de las adolescentes sobrevivientes de VBG en contextos migratorios, esto significa que las personas sobrevivientes deben recibir atención y apoyo conforme sus necesidades – según sus circunstancias y experiencias particulares – y no con base en quiénes son.

Interés superior del niño y de la niña

Para adolescentes menores de 18 años, la atención centrada en la persona sobreviviente debe interpretarse a través del lente del interés superior de el/la adolescente. Ello significa que todas las decisiones y acciones que le afecten como sobreviviente deberían reflejar lo que resulta mejor para su seguridad, bienestar y desarrollo, de acuerdo con el Artículo 3 de la convención sobre los derechos del Niño de las Naciones Unidas. En comparación con las personas sobrevivientes adultas, esto significa que algunas decisiones se toman con y por la persona sobreviviente, y no las toma la persona, en especial cuando se encuentra en juego su seguridad; sin embargo, el proceso siempre debe ser lo más centrado posible en la persona

sobreviviente, conforme su edad y su etapa de desarrollo, y debería promover su autonomía. Esto se explora en mayor detalle en la Sección 6.

Acción sin daño⁴⁰

Esto significa asegurarse de que las medidas tomadas no generen un riesgo de daño aún mayor para las adolescentes o sus cuidadores/as. El principio de acción sin daño incluye lo siguiente:

- Asegurarse de no generar conflicto entre la persona sobreviviente y su familia o cuidadores/as;
- Asegurarse de que recabar, guardar o compartir información sobre la persona sobreviviente no genere riesgo, y no reunir información innecesaria;
- Evitar cualquier medida que pueda exponer a una persona sobreviviente o a sus cuidadores/as y familia a actos de venganza o violencia;
- Mantener una comunicación y una interacción seguras y comprensivas, para evitar que la persona sobreviviente se vuelva a traumatizar;
- Basar todo nuestro trabajo en evaluaciones de riesgo ajustadas a las circunstancias y experiencias de las adolescentes, en particular aquellas que están en riesgo;
- Comunicar en forma honesta las limitaciones, riesgos y retos de los diferentes tipos de servicios y apoyo, así como sus ventajas, y
- No crear expectativas que los servicios no puedan cumplir, en especial para aquellas personas en contextos migratorios, ya que es difícil brindarles un apoyo integral.

Fortalecimiento de la resiliencia⁴¹

La resiliencia es la capacidad de una persona para resistir y recuperarse de la adversidad, el cambio y las conmociones. La resiliencia de una adolescente puede provenir de sus características, conocimientos, habilidades de afrontamiento innatos y adquiridos, al igual que de una variedad de factores relacionados a su entorno. Los factores externos que promueven una mayor resiliencia, conocidos como factores de protección, podrían incluir las actitudes de apoyo e involucramiento de sus cuidadores/as vida, familia, y en las conexiones comunitarias de la adolescente. Incluyen también una vivienda adecuada, acceso

³⁷ Caring for Child Survivors of Sexual Abuse: Guidelines for Health and Psychosocial Service Providers in Humanitarian Settings, p. 94.

³⁸ Estándares Mínimos Interagenciales para la Programación sobre Violencia de Género en Emergencias, p. 49.

³⁹ Caring for Child Survivors of Sexual Abuse: Guidelines for Health and Psychosocial Service Providers in Humanitarian Settings, p. 89.

⁴⁰ Inter Agency Guidelines for Case Management & Child Protection.

⁴¹ Descripción adaptada de Caring for Child Survivors of Sexual Abuse, y Inter Agency Guidelines for Case Management & Child Protection.

a la educación y la salud, y pares y mentoras/es que le brindan apoyo.

Todo trabajo con las adolescentes, en especial con las sobrevivientes de VBG debe incentivar y apoyar su resiliencia, identificando y construyendo sobre los factores de protección en los cuatro niveles del modelo ecológico, y actuando en línea con los principios descritos anteriormente en todas las interacciones.

¿Cómo pongo en práctica el enfoque centrado en las personas sobrevivientes?

El enfoque centrado en las personas sobrevivientes requiere una actitud solidaria que incorpore el respeto, la bondad y la empatía que las sobrevivientes necesitan. Esto es particularmente cierto en el caso de las adolescentes sobrevivientes de VBG, en los cuales las actitudes perjudiciales pueden impulsar comportamientos nocivos, aumentar el riesgo y presentar barreras importantes para una atención de calidad que les brinde apoyo, condiciones que en última instancia limitan la recuperación y sanación. Por ejemplo, si una adolescente revela abuso sexual y percibe que el/la prestador/a de servicios la culpará por el abuso, la adolescente podría experimentar más vergüenza y ansiedad, así como negarse a interactuar más con los servicios y luego, con el tiempo, negar el abuso. Por otro lado, si el/la prestador/a de servicios transmite confianza, empatía y tiene una actitud libre de juicio, la adolescente muy probablemente se sienta más comprendida y más dispuesta a recibir la ayuda necesaria y a compartir información adicional.⁴²

En resumen, las actitudes de quienes interactúan con adolescentes y les brindan apoyo puede tener un impacto directo y duradero sobre su bienestar mental y físico.⁴³ A fin de contrarrestar las actitudes nocivas y los estereotipos identificados en la sección 2, aquellos que les brindan atención y apoyo a las adolescentes sobrevivientes de VBG deben tener la habilidad y el compromiso de poner en práctica valores y creencias amigables con las adolescentes, y con las personas refugiadas y migrantes.

Para lograrlo, usted debe:

- Evaluar sus propias actitudes y prejuicios y trabajar en forma constante para desafiar

- cualquier actitud negativa propia, o de otras personas en su entorno. *Las herramientas para ello se pueden encontrar al final de esta sección.*
- Aplicar los principios y enfoques descritos en la Sección 3 en todas las interacciones con las adolescentes, a fin de asegurar que cualquier prejuicio remanente no interfiera con la atención solidaria y compasiva.
 - Trabajar con adolescentes de modo tal que se respalde su bienestar psicosocial. El término “psicosocial” se utiliza para resaltar la importancia de la interacción entre los aspectos psicológicos y sociales de la vida de una persona, según se ilustra en el diagrama más abajo. Los aspectos psicológicos incluyen los pensamientos, las emociones y el comportamiento, mientras los aspectos sociales abarcan las relaciones, la familia, la comunidad, las tradiciones culturales y tareas diarias de una persona, como ir a la escuela o a trabajar.

Apoyo psicosocial

Más allá de mantener una actitud solidaria, los/las proveedores/as de servicios pueden brindar apoyo psicosocial directo al interactuar con las adolescentes sobrevivientes de VBG. si bien es cierto que el apoyo psicosocial es parte de un paquete de servicios esenciales para personas sobrevivientes de VBG, todas/os las/los proveedoras/es de servicios – incluyendo a las/los que no se especializan en dar respuesta ante la violencia basada en género – pueden y deben interactuar con las adolescentes sobrevivientes de VBG de modo tal que apoyen su bienestar psicosocial.

Primeros Auxilios Psicológicos

Los Primeros Auxilios Psicológicos, también denominados Primeros Auxilios Psicosociales,⁴⁴ son una de las maneras de brindar apoyo psicosocial básico para las adolescentes más angustiadas o sus cuidadores/as después de que suceda algo traumático. Luego de una capacitación adecuada, pueden brindarse por personal no especializado, no necesariamente por psicólogos/as, y constituyen una asistencia práctica que promueve la seguridad, la dignidad y los derechos de las personas sobrevivientes.

Esto implica:

- Ofrecer atención y apoyo prácticos que no resulten intrusivos.
- Evaluar las necesidades e inquietudes.
- Ayudar a solventar las necesidades básicas.
- Escuchar con empatía y sin presión de que la persona hable.
- Consolar a las personas, ayudándolas a mantener la calma.
- Ayudar a la gente a conectar con la información, con sus seres queridos y con servicios.

- Proteger a la gente para que no sufra más daños.

Además, usted también puede apoyar a las personas sobrevivientes en contextos migratorios a través de actividades individuales o grupales que les ayuden a procesar y comprender sus experiencias y a manejar la respuesta de sus cuerpos al trauma. Aunque no parezca mucho, este tipo de actividades pueden ayudar a las adolescentes a sentir que tienen más control de sus cuerpos y sus vidas, incluso si su situación sigue siendo difícil y peligrosa.

Recuadro 6: Consideraciones al abordar los casos de Sofía, Caribai y Mariana



Sofía, 12 años de edad

- Enfatique la fuerza y la resiliencia. Trabaje con Sofía y su hermana para identificar y construir sobre la base de los factores de protección en su vida (por ejemplo, la presencia y apoyo de su hermana).
- Comuníquese directamente con Sofía de una forma que ella pueda comprender.
- Practique los cuidados centrados en las personas sobrevivientes en línea con el interés superior de Sofía y su derecho a comprender, participar y tomar sus propias decisiones. Explique con claridad cualquier limitación existente a la confidencialidad y a la toma de decisiones.
- Asegúrese de involucrar a especialistas en protección de la infancia en las decisiones respecto a su interés superior, su consentimiento y asentimiento.



Caribai, 14 años de edad

- Garantice la confidencialidad, especialmente con respecto al esposo de Caribai. Trabaje con ella para encontrar formas y momentos para hablar al tiempo que cuida su seguridad y confidencialidad.
- Teniendo 14 años de edad, Caribai es capaz de comprender y dar su asentimiento informado a los servicios. Aunque es menor de edad, Caribai ya está casada y por lo tanto podría considerarse a sí misma como una adulta (y podría no tener ningún guardián a cuidador/a en la práctica). Trabaje con Caribai para asegurarse de que ella puede comprender por completo cualquier acción propuesta al igual que sus riesgos y ventajas antes de decidir.
- Asegúrese de involucrar a especialistas en protección de la infancia en las decisiones respecto a su interés superior, su consentimiento y asentimiento.



Mariana, 17 años de edad

- Mantenga la confidencialidad, incluso respecto a la orientación sexual de Mariana.
- Es probable que Mariana pueda comprender y tomar sus propias decisiones y, aunque sea menor de 18 años, probablemente puede dar su consentimiento informado bajo las circunstancias adecuadas.
- Mantenga actitudes solidarias libres de prejuicios y cuestione cualquier actitud negativa que escuche entre sus colegas, incluso respecto a la actividad sexual, el embarazo o la nacionalidad de Mariana.

⁴² *Caring for Child Survivors of Sexual Abuse*, p. 60

⁴³ *Ibidem*, p. 52.

⁴⁴ Organización Mundial de la Salud, War Trauma Foundation, y World Vision International, 'Primera ayuda psicológica: Guía para trabajadores de campo', 2 de octubre de 2011. <www.who.int/publications/i/item/9789241548205>

Educación para sanar

Proporcionar información acerca de la VBG a adolescentes sobrevivientes y a quienes les apoyan, les ayuda a comprender el impacto de la violencia y a afrontar sus reacciones emocionales y físicas. El conocimiento es empoderador y sanador, y ayuda a corregir la información errónea acerca de la violencia que han experimentado. El manual *Caring for Child Survivors* (Cuidado de niños sobrevivientes), ofrece una guía para el uso de la educación para sanar, también conocida como psicoeducación, con niños y niñas sobrevivientes de abuso sexual. Este se enfoca específicamente en mejorar las habilidades de los/las niños/as y sus familias de afrontar una experiencia de abuso sexual.

La educación para sanar ofrece información adicional (más allá de las opciones de derivación para la salud, la seguridad, el apoyo legal y psicosocial) dirigida a niños/as y familias afectadas por el abuso sexual, como por ejemplo: 1) los hechos, acerca del abuso sexual, para incrementar el sentido de comprensión de la persona sobreviviente sobre lo que experimentaron; 2) cómo mantenerse a salvo en el futuro; y 3) cómo las habilidades de afrontamiento y relajación pueden ayudar a reducir los síntomas psicosomáticos relacionados al abuso. Adicionalmente, existen sesiones especiales de educación exclusivamente para cuidadores/as que están dirigidas a ayudarles a brindar el mayor apoyo a los niños y niñas que han sufrido abuso.

Entrenamiento en relajación

Los niños, niñas y adolescentes pueden expresar el estrés y la ansiedad de forma física, con dolores de cabeza, dolores de estómago y náuseas. Podemos ayudar a las adolescentes a sobrellevar las situaciones estresantes y traumáticas, y a reducir los síntomas fisiológicos tales como el corazón acelerado o palpitante, la dificultad para dormir o concentrarse, el enojo y la ansiedad, compartiendo técnicas para relajar el cuerpo. Estas técnicas incluyen la “respiración abdominal” controlada, la relajación corporal y otras técnicas que podrían resultar apropiadas

dependiendo del contexto.

Plan de afrontamiento

Los y las adolescentes que han experimentado trauma podrían sentirse avergonzados/as y tristes. También pueden aislarse a sí mismas/os, y tener dificultad para encontrar a la gente y los recursos adecuados que les ayuden a afrontar la situación y a recuperarse. Trabajar con adolescentes para desarrollar un ‘plan de afrontamiento’ que incluya apoyo y actividades sociales que disfrutan y que hacen bien, puede ayudarles a recordar que son fuertes y que pueden sanar, recuperarse y tener vidas felices y saludables.

Resolución de problemas

No todos los problemas en la vida de una adolescente estarán relacionados con la violencia que experimentaron, especialmente en el caso de las adolescentes en tránsito o en situaciones potencialmente traumáticas. Podrían tener problemas por no estar asistiendo a la escuela, por estar separadas de su familia y amistades, por vivir en la calle, o por involucrarles en trabajos nocivos. Este proceso brinda apoyo a las adolescentes sobrevivientes para identificar, priorizar y abordar los problemas que enfrentan, al tiempo que desarrollan habilidades para resolver problemas durante el proceso.⁴⁵

Puede obtener más información sobre primeros auxilios psicosociales y apoyo psicosocial grupal en los recursos a continuación.

Respeto al sentido de agencia/autonomía de las personas sobrevivientes

La clave de un enfoque centrado en la persona sobreviviente es asegurar que cuente con la información necesaria para hacer sus propias elecciones, incluida la información acerca del uso de los servicios de respuesta en materia de VBG y las posibles consecuencias de su uso (p. ej. si el caso será automáticamente denunciado a la policía o no, las expectativas respecto de la entrevista o el proceso de evaluación, etc.).⁴⁶

El proceso para obtener el consentimiento de menores – y por lo tanto, de las adolescentes menores de 18 años – debe equilibrar su capacidad e interés superior con el derecho a ser informadas y participar. Las decisiones deberían tomarse en conjunto con su cuidador/a o cuidadores/as, siempre que no sean los/las responsables de la violencia contra ellas. Este proceso incluye tanto el **consentimiento informado** como el **asentimiento informado**.

El **consentimiento informado** es una elección informada realizada de forma libre y voluntaria cuando dos personas tienen una relación en la que ambas tienen igual poder. El/la proveedor/a de servicios debería presentarle a la sobreviviente toda la gama de opciones, independientemente de cuáles sean sus

creencias personales. La sobreviviente no debería ser presionada para aceptar una entrevista, revisión, evaluación, etc. La sobreviviente puede retirar su consentimiento en cualquier momento.⁴⁷

El **asentimiento informado** es la voluntad expresa de participar en los servicios. En el caso de las niñas más pequeñas, que por definición no tienen edad suficiente para dar el consentimiento informado, pero pueden entender y aceptar la participación en los servicios, se solicita el “asentimiento informado”.⁴⁸

La Tabla 4 a continuación es una guía de cómo manejar el consentimiento de sobrevivientes de diferentes edades:

Tabla 4: Manejar el consentimiento con las adolescentes de diferentes edades ⁴⁹				
Edad	Niña/Adolescente	Cuidador/a	Si no tiene cuidador/a o no es en el interés superior de la niña/adolescente	Forma
0-5		Consentimiento informado	Consentimiento informado de otra persona adulta de confianza o trabajador/a social	Consentimiento escrito
6-11	Asentimiento informado	Consentimiento informado	Consentimiento informado de otra persona adulta de confianza o trabajador/a social	Asentimiento verbal o consentimiento escrito
12-14	Asentimiento informado	Consentimiento informado	Asentimiento informado de otra persona adulta de confianza o de la niña con un nivel suficiente de madurez	Asentimiento o consentimiento escrito
15-18	Consentimiento informado	Con el permiso de la adolescente obtener el consentimiento informado	Consentimiento informado de la adolescente con un nivel suficiente de madurez	Consentimiento escrito

⁴⁷ *Caring for Child Survivors of Sexual Abuse: Guidelines for Health and Psychosocial Service Providers in Humanitarian Settings*, p. 16.

⁴⁸ Ibidem.

⁴⁹ *Inter Agency Guidelines for Case Management & Child Protection*, p. 118.

⁴⁵ *Caring for Child Survivors of Sexual Abuse: Guidelines for Health and Psychosocial Service Providers in Humanitarian Settings*, pp. 204 – 224.

⁴⁶ *The Inter-Agency Minimum Standards for Gender-Based Violence in Emergencies Programming*, p. 55.





¿Qué mensajes y acciones extraemos de esta sección?	
Comprender	<ul style="list-style-type: none">• El enfoque centrado en la persona sobreviviente es fundamental para restablecer el bienestar de una adolescente sobreviviente de VBG.• Los principios rectores de la seguridad, confidencialidad, dignidad y no discriminación.• Las personas sobrevivientes tienen capacidad y autonomía y tienen un rol clave en la toma de decisiones informadas acerca de lo que les sucede.
Identificar	<ul style="list-style-type: none">• Averigüe los requisitos de denuncia obligatoria en su contexto.• Evalúe sus propias actitudes y prejuicios y trabaje para cuestionar cualquier actitud negativa propia (o de sus colegas).
Apoyar	<ul style="list-style-type: none">• Reconozca y promueva las fortalezas y la resiliencia de la persona sobreviviente.• Valide la experiencia de la persona sobreviviente y ayúdele a restaurar su sentido de control.• Trabaje con la persona sobreviviente de forma que promueva su bienestar psicosocial.• Asegúrese de contar con el consentimiento y/o asentimiento informado en todas las etapas del trabajo con las adolescentes sobrevivientes de VBG.
Adaptar	<ul style="list-style-type: none">• Reconozca y apoye los diversos aspectos de la identidad de la persona sobreviviente en todas las interacciones.• Garantice una comunicación amigable con las adolescentes sobrevivientes, que se adapte a su edad, su desarrollo, y sus capacidades.• Adapte los procesos de consentimiento informado a la edad, desarrollo y capacidades de la persona sobreviviente.• Involucre a los/las cuidadores/as de ser necesario y si es seguro hacerlo.



¿Dónde puedo aprender más al respecto?

- ACNUR, 'Red Regional de Espacios Seguros de las Américas - Lecciones aprendidas y herramientas', 2019, p. 174. <www.acnur.org/5c87fe7e4.pdf>
- *Interagency Gender-Based Violence Case Management Guidelines: Providing Care and Case Management Services to Gender-Based Violence Survivors in Humanitarian Settings*, Survivor-Centred Attitude Scale, 2017, p. 193. <www.humanitarianresponse.info/en/operations/cameroon/document/interagency-gender-base-violence-case-management-guidelines>
- IRC y UNICEF, *Caring for Child Survivors of Sexual Abuse: Guidelines for Health and Psychosocial Service Providers in Humanitarian Settings*, 2012, Chapter 6 Tools – Psychosocial Interventions for Child Survivors. <www.unicef.org/media/73591/file/IRC-CSS-Guide-2012.pdf>
- IRC, *Guidelines for Mobile and Remote Gender-Based Violence (GBV) Service Delivery*, 2018, Annex 6: Instructions for Developing a Coping Plan in Group Sessions. <https://reliefweb.int/sites/reliefweb.int/files/resources/GBV-Mobile-and-Remote-Service-Delivery-Guidelines_-final.pdf>
- Save the Children, 'Manual de capacitación sobre primeros auxilios psicológicos para profesionales de la niñez', 2013. <https://resourcecentre.savethechildren.net/node/7838/pdf/pfa_spanish_final.pdf>
- UNICEF, 'Operational Guidelines on Community-Based Mental Health and Psychosocial Support in Humanitarian Settings: Three-Tiered Support for Children and Families', 2018. <www.unicef.org/sites/default/files/2019-04/Mental-health-and-psychosocial-support-guidelines-2019.pdf>
- OMS, 'Primera ayuda psicológica: Guía para trabajadores de campo', 2011. <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/44837/9789243548203_spa.pdf?sequence=1>
- UNICEF, 'My Safety and Resilience: Girls Pocket Guide', 2018, Annex 4: Guidelines for Obtaining Informed Consent. <www.unicef.org/bulgaria/media/2771/file/BGR-safety-resilience-guide-girls-en.pdf>
- ACNUR, 'Guidelines on Assessing and Determining the Best Interests of the Child', 2018. <www.refworld.org/docid/5c18d7254.html>
- *Directrices interinstitucionales para la gestión de casos y la protección de la infancia*, Ejemplo de Consentimiento Informado, 2014, p. 113. <<https://resourcecentre.savethechildren.net/node/10255/pdf/inter-agency-guidelines-for-case-management-and-child-protection-cpwg-june-2014-spanish.pdf>>
- UNFPA, *Estándares mínimos interagenciales para la programación sobre violencia de género en emergencias*, 2019. <www.unfpa.org/sites/default/files/pub-pdf/Estandares_Minimos_ESPANOL.pdf>



Parte III: Adaptación de los Servicios al Contexto y a las Necesidades

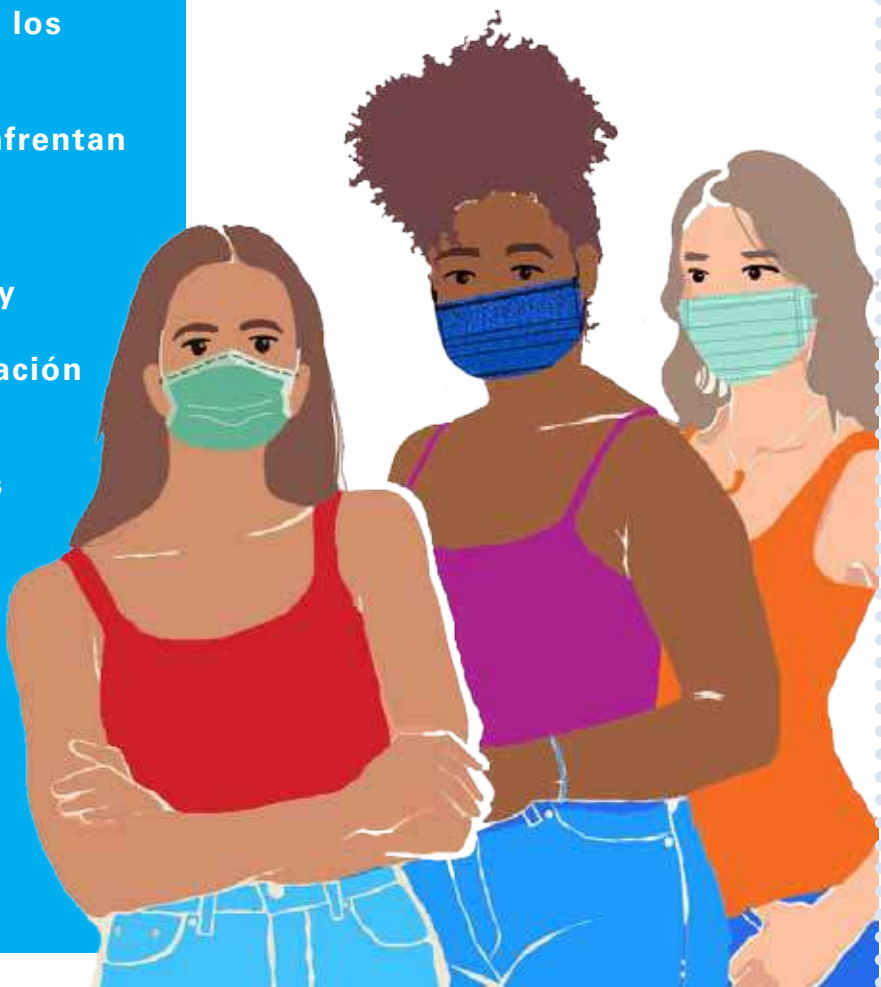
Sección 5: ¿Cómo podemos ayudar a mantener seguras a las adolescentes en contextos migratorios?

¿Qué contiene esta sección?

Esta sección ayuda a comprender cómo trabajar con las adolescentes a fin de reducir los riesgos en contextos migratorios, así como al acceder a los servicios. Esta sección incluye:

- ¿Qué tipos de riesgo de VBG enfrentan las adolescentes en contextos migratorios?
- ¿Cómo puedo trabajar con las adolescentes para comprender y reducir el riesgo?
- ¿Cómo puedo utilizar la información para reducir el riesgo?
- ¿Cómo puedo reducir el riesgo respondiendo a las necesidades inmediatas?
- ¿Cómo puedo reducir el riesgo relacionado a los espacios físicos?
- ¿Cómo puedo reducir los riesgos para las adolescentes en circunstancias particulares?
- ¿Qué mensajes y acciones extraemos de esta sección?
- ¿Dónde puedo aprender más al respecto?

Esta parte proporciona un panorama general sobre los servicios y consideraciones esenciales a fin de brindar servicios de calidad para las adolescentes sobrevivientes de VBG en contextos migratorios.



Recuadro 7: Nota sobre terminología⁵⁰

La **prevención** se refiere, en general, a la acción de no permitir que suceda la VBG, por ejemplo, mediante actividades que promuevan la igualdad de género, o el trabajo con las comunidades para abordar aquellas prácticas que contribuyan a la VBG.

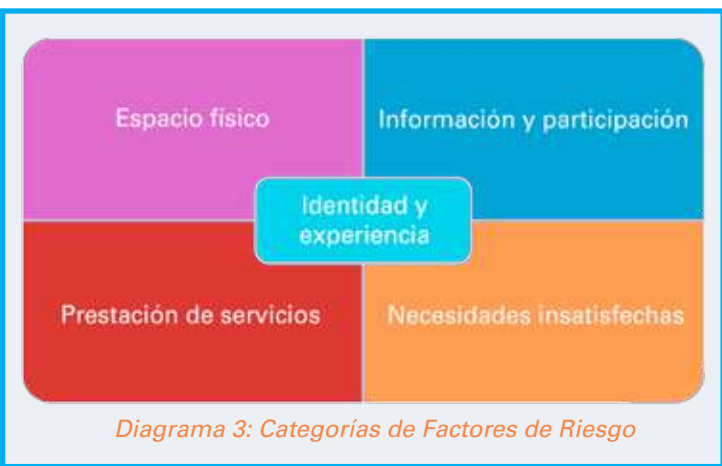
La **mitigación** se refiere a reducir el riesgo de exposición a la VBG, por ejemplo, asegurándose de que, en aquellas áreas en las que se denuncian muchos casos de violencia basada en género, éstos sean inmediatamente abordados, o que haya una seguridad adecuada. Los esfuerzos de mitigación generalmente no abordan las causas subyacentes de la violencia, pero tratan de reducir la envergadura del daño causado por el problema. Esta sección se concentra en el papel que desempeñan los/las proveedores/as de servicios en la mitigación del riesgo en relación con la VBG.

La **mitigación del riesgo de VBG** no es solo responsabilidad de quienes trabajan directamente con las personas sobrevivientes; más bien, es la responsabilidad conjunta de todos los actores para asegurar que los servicios prestados a quienes lo necesitan – como mínimo – no produzcan un daño adicional para los y las sobrevivientes y busquen, en lo posible, reducir los riesgos para mujeres, niñas y adolescentes en contextos migratorios. Las responsabilidades de quienes no trabajan directamente en la prestación de servicios en relación con la VBG, de reducir riesgos en su trabajo se encuentran detalladas en las directrices del Comité Permanente entre Organismos sobre VBG.

¿Qué tipos de riesgo de VBG enfrentan las adolescentes en contextos migratorios?

Las adolescentes en contextos migratorios se encuentran expuestas a muchos peligros (véase la Sección 2). Podemos pensar en los riesgos para las adolescentes en crisis y en contextos migratorios, según las diferentes categorías. Cada una de estas categorías interactúa con los diferentes aspectos de la identidad y experiencia de una adolescente, lo que puede aumentar o disminuir el nivel de riesgo, como se puede observar en el Diagrama 3.

- **Riesgos relacionados con la información y la participación:** En un contexto de gran movilidad humana, muchas adolescentes que experimentan VBG no cuentan con información clara sobre las consecuencias de dicha violencia y cómo obtener apoyo y atención, o cómo mitigar los riesgos a lo largo de su viaje. Esto puede ser aún más difícil para ciertos grupos de riesgo. Por ejemplo, las adolescentes indígenas, afrodescendientes y de determinados grupos étnicos tal vez no puedan hablar o comprender las comunicaciones en idioma español; las adolescentes que se encuentran bajo el control de otras personas (parejas íntimas, contrabandistas o traficantes) a quienes tal vez



no se les permita recibir información; y las adolescentes con una discapacidad que no les permita procesar ciertos riesgos o comunicar sus necesidades.⁵¹

- **Riesgos relacionados con necesidades insatisfechas:** La falta de acceso o de recursos para pagar bienes y servicios podría contribuir a que las adolescentes entablen relaciones temporales, soporten condiciones de trabajo inseguras y aumenten su vulnerabilidad a la explotación sexual. Esto podría incluir la falta de:
 - Agua o comida;
 - Transporte;
 - Refugio;
 - Vestimenta; y
 - Dispositivos de higiene menstrual.



⁵⁰ Directrices para la integración de las intervenciones contra la violencia de género en la acción humanitaria, p. 1.

⁵¹ 'Red regional de espacios seguros de las Américas: Lecciones aprendidas y herramientas', p. 26.

- **Riesgos relacionados con la provisión de servicios:**⁵² Acceder a servicios puede exponer a las adolescentes a riesgos de VBG, incluso cuando:
 - Las adolescentes deben viajar largas distancias o cruzar lugares inseguros para llegar a su destino;
 - El personal está capacitado de manera inadecuada o inapropiada y no sigue enfoques y principios centrados en las personas sobrevivientes; y
 - Los/las mismos/as proveedores/as de servicios ejercen violencia y explotación.

Herramienta clave: Herramientas de auditoría y mapeo de seguridad

consulte los recursos al final de esta sección para encontrar herramientas clave de auditoría y mapeo de seguridad para identificar y mitigar riesgos en donde sea posible. *NB: Para hacer un buen mapeo de riesgos y planificar bien la seguridad en contextos migratorios se necesita aceptación y coordinación, dentro y entre los organismos y a través de las fronteras.*

- **Riesgos relacionados con el espacio físico:** Estos riesgos se crean cuando los espacios que las adolescentes utilizan o por los que pasan no son apropiados o no están adaptados a sus necesidades. Esto puede incluir medios de transporte, refugios de tránsito, otros tipos de alojamiento, proveedores de servicios, y espacios públicos en ciudades y pueblos. Por ejemplo, estos espacios podrían:
 - Estar ubicados en lugares que son inseguros, o donde las adolescentes tienen que cruzar por lugares donde hay grupos de hombres o niños;
 - Carecer de iluminación o medidas de seguridad, y
 - Estar abarrotados o carecer de espacios privados (tales como lugares para bañarse en alojamientos compartidos).



Recuadro 8: ¡ALERTA! Mecanismos de afrontamiento negativos

Tenga cuidado con los mecanismos de afrontamiento que las adolescentes emplean para reducir los riesgos a lo largo de su ruta migratoria, pero que en realidad incrementan los riesgos de VBG de otras maneras. En ALC, algunas adolescentes intentan protegerse a sí mismas entablando una relación con parejas íntimas temporales durante la duración de su viaje, estableciendo una relación con alguien mayor que aparentemente puede brindar estabilidad y seguridad, o recurriendo incluso al sexo por supervivencia. Por ejemplo, una adolescente podría involucrarse en una unión temporal con un hombre mayor de una comunidad de acogida, lo que podría brindarle beneficios tangibles tales como un permiso para cruzar un punto fronterizo, o para ingresar a un lugar de alojamiento. Es posible que la adolescente y su familia no sean conscientes de otras amenazas a su seguridad relacionadas con esta unión temporal, tales como la violencia de la pareja íntima, el trabajo forzado y no remunerado, la violación conyugal o los actos sexuales forzados.

Es importante acercarse a estas adolescentes e informarles sobre los riesgos y sobre dónde pueden buscar ayuda (si es seguro hacerlo), y promover otras estrategias y mecanismos de afrontamiento positivos que también existen en la región, tales como viajar con la familia, coordinar con familiares o amigos en distintos lugares a lo largo de la ruta donde puedan quedarse, evitar dormir al aire libre siempre que sea posible, y utilizar las redes sociales para comunicarse y encontrar pares con quienes viajar.

¿Cómo puedo trabajar con las adolescentes para comprender y reducir el riesgo?

Ayudar a las adolescentes a comprender el potencial daño que les puede causar su entorno actual o el viaje migratorio, y las maneras de manejar esos peligros, puede vincularse con los factores de riesgo de cada una de las categorías mencionadas anteriormente. Hay muchos abordajes posibles, aprovechando los recursos propios de las adolescentes y promoviendo habilidades de afrontamiento positivas. Por ejemplo:

- Se pueden identificar algunos riesgos para las adolescentes en un emplazamiento en particular, mediante una auditoría de seguridad. La herramienta para auditar la seguridad evalúa los riesgos de VBG relacionados con la estructura y disposición de un emplazamiento, la disponibilidad de recursos y la prestación de asistencia y servicios humanitarios, y puede usarse en cualquier lugar que cuente con límites específicos.⁵³ *Al final de esta Sección, encontrará los enlaces que llevan a la herramienta de auditoría de seguridad.*
- Puede utilizarse una herramienta de mapeo para abordar los riesgos de seguridad para las adolescentes en la comunidad. Recuerde que cualquier conversación con las adolescentes debe dirigirla un/a profesional que tenga los conocimientos adecuados, así como la capacitación y las actitudes correspondientes, y debe basarse en una evaluación de riesgos.
 - Existen muchas versiones de herramientas de mapeo de la seguridad comunitaria que pueden utilizarse con las adolescentes que permanecen en un lugar durante un período determinado. *Hay ejemplos al final de esta Sección.*
 - *El Anexo 1 contiene una herramienta adaptada para las poblaciones en tránsito.* Esta herramienta se diseñó para mirar hacia atrás y hacia el futuro, ayudando a las adolescentes a reunir y comprender información sobre los riesgos que encontraron en su camino hasta la fecha, y ver cuáles pueden ser esos riesgos en el

resto del camino.

- Si fuese posible, comparta la información que logra obtener de las adolescentes con los/las proveedores/as de servicios en lugares relevantes, que se encuentran en las rutas habituales de migración. No comparta información individual o confidencial.
- Si fuese posible, reúna información concreta de los/las proveedores/as de servicios que siguen en la ruta de migración.
- A fin de contribuir a las conversaciones con las adolescentes, reúna toda la información posible respecto a riesgos, servicios y barreras en su área, en la ruta, y en los probables destinos siguientes durante el viaje. Ello puede reunirse a partir de listas de observación en auditorías de seguridad para que los/las proveedores/as de servicios puedan compartir con las adolescentes los tipos de servicios a los que pueden acceder en el área o en la ruta.
- Pueden introducirse ejemplos de estudios de caso sobre estrategias de seguridad (p. ej. viajar con otras adolescentes o varones o personas adultas confiables, verificar la información sobre áreas seguras e inseguras a través de sitios web o líneas de ayuda gratuitas, etc.). Solicite a las participantes que le brinden ideas sobre cómo reducir el riesgo en sus contextos, qué se puede hacer para abordar esos riesgos, quién en la comunidad puede abordar las circunstancias que generan riesgos, y quién puede incidir en su nombre y representación.
- Planificación general de seguridad en caso de crisis. Planifique la seguridad en sesiones individuales o grupales, a fin de identificar las personas, los lugares y recursos que pueden ayudarlas o ponerlas en riesgo en su camino.
- Utilice estudios de caso ficticios de mujeres y adolescentes que experimentan violencia de la pareja íntima, e introduzca el concepto de planificación de la seguridad en sesiones grupales. En general, los/las gestores/as de casos planifican la seguridad con las personas sobrevivientes para ayudarles a anticiparse y

⁵³ International Rescue Committee, 'Guidelines for Mobile and Remote Gender-Based Violence (GBV) Service Delivery', 2018, p. 11. <https://reliefweb.int/sites/reliefweb.int/files/resources/GBV-Mobile-and-Remote-Service-Delivery-Guidelines_final.pdf>

⁵² La reducción de los riesgos asociados con la prestación de servicios se aborda en la Sección 6.

prepararles para posibles amenazas o incidentes de violencia, mediante la identificación de patrones de comportamiento del agresor, aquellas circunstancias que pueden escalar la violencia; y apoyan a la persona sobreviviente para que piense en las personas, los lugares y recursos que pueden brindarles apoyo. Usar estudios de caso ficticios puede ayudar a las adolescentes a reconocer dinámicas peligrosas en las relaciones, y a aprender estrategias para abordarlas y encontrar apoyo, sin que deban revelar su propia situación si no están listas para hacerlo.

- Trabaje con las adolescentes para identificar posibles habilidades positivas de afrontamiento y para promover su resiliencia. Considere los múltiples recursos en su vida (personas, cosas, actividades) que las ayudan con su felicidad, relajación, comodidad y la resolución de problemas.

¿Cómo puedo utilizar la información para reducir el riesgo?

La sensibilización de la comunidad puede ayudar a reducir los riesgos al compartir información sobre lo que pueden esperar las adolescentes en las próximas etapas de su viaje, los riesgos de violencia y las potenciales consecuencias para su salud y su bienestar, y los posibles puntos de conexión con los servicios y la ayuda que pueden recibir en su camino. Para esto, usted necesita hacer lo siguiente:

- Recopile información sobre los riesgos⁵⁴ para las adolescentes en toda su diversidad, ya sea de fuentes secundarias como cuidadores/as, otros/as proveedores/as de servicios que trabajan con las adolescentes, o – si fuese seguro y existiese personal disponible con las habilidades, capacitación, conocimientos y actitudes adecuadas – hablando directamente con las adolescentes (*véase la Sección 2 para obtener más información acerca de los riesgos*).
- Cuente con información actualizada y precisa sobre los tipos y la calidad de servicios disponibles para las adolescentes sobrevivientes; y sobre dónde, cuándo y cómo acceder a ellos. Esto incluye:
 - La ubicación de servicios de orientación,

gestión de casos, salud, asistencia legal, seguridad y asistencia psicosocial, entre otros, a lo largo de las rutas migratorias típicas y, si fuese posible, información acerca de su calidad, y los puntos focales clave;

- En qué medida estos servicios brindan apoyo a las adolescentes, incluidos los grupos de riesgo, o si hay organizaciones o servicios especiales en apoyo de esos grupos, si es que se cuenta con esa información;
- Los derechos y responsabilidades dentro y a través de las fronteras internacionales, por ejemplo, las leyes y políticas relevantes para acceder a servicios de salud en otros países, obtener protección o visas humanitarias, o solicitar asilo en el caso de denuncias relacionadas con VBG en los países de destino.⁵⁵
- Cuando fuese posible, derive a las redes de coordinación existentes, incluidas las redes transnacionales. *Cuando dicha información no se encuentre disponible en su contexto, consulte la guía sobre su propio servicio de mapeo en la Sección 6.* Es importante asegurar que las perspectivas de las adolescentes se incluyan en esta información, cuando ello resulte posible pues las barreras para las adolescentes pueden resultar invisibles.
- Averigüe cuál es la mejor manera de compartir esta información con las adolescentes, con sus cuidadores/as y con otras personas que les brindan apoyo, en coordinación con otros/as proveedores/as de servicios. *En la Sección 3 se evalúan las necesidades y preferencias para la comunicación, y se ayuda a decidir cuáles son los canales de comunicación que deben utilizarse.*
- Identifique y aborde la información errónea siempre que le sea posible. Las personas refugiadas, migrantes y solicitantes de asilo tienen muchas maneras de compartir información. En la región de ALc, esto a menudo incluye información compartida por teléfono, *WhatsApp* y redes sociales. Sin embargo, esta información no siempre es precisa. Por lo tanto, resulta importante identificar y abordar las situaciones en las que se está proporcionando información incorrecta a personas en contextos migratorios.

¿Cómo puedo reducir el riesgo respondiendo a las necesidades inmediatas?

La respuesta ante las necesidades insatisfechas urgentes de las adolescentes en contextos migratorios puede ayudar a reducir los riesgos de quienes se ven forzadas a recurrir a estrategias inseguras como, por ejemplo, el sexo transaccional, así como otras formas de explotación sexual, incluida la trata de personas.

- **Kits de la dignidad y asistencia material** – Estos pueden ayudar a las adolescentes a abordar las necesidades inmediatas de higiene y otras, para que así puedan utilizar sus recursos limitados para satisfacer otras necesidades como los alimentos y el albergue. Como sugiere su nombre, los kits ayudan a las adolescentes a mantener su dignidad, confianza y un cierto nivel de control sobre su propia situación. Estos kits podrán contener productos para la higiene menstrual acorde con la cultura, jabón, ropa interior, elementos que pueden ayudar a reducir el riesgo de la violencia como radios, silbatos y luces para llamar la atención, e información sobre dónde, cómo y por qué acceder a los servicios de VBG. Hable con las adolescentes sobre lo que necesitan (*véase la Guía para la discusión en grupos focales al final de la presente Sección*).
- **Ayuda con dinero en efectivo o vales** – Donde estuviese permitido hacerlo, el dinero en efectivo o los vales para adquirir bienes o servicios a fin de satisfacer las necesidades de una persona, podrían ayudar a las adolescentes a comprar elementos esenciales y a gestionar sus propios riesgos, además de reducir su necesidad de recurrir al sexo transaccional para sobrevivir y/o tornarse vulnerables a la explotación y trata de personas (en los contextos con prevalencia de estos delitos). El efectivo también puede facilitar su acceso a servicios en contextos donde la atención de la salud no es gratuita, y mitigar el riesgo individual al ayudar a una adolescente a abandonar una relación abusiva y poder pagar sus necesidades inmediatas. Sin embargo, la asistencia con dinero en efectivo o vales también puede incrementar el nivel de violencia y las reacciones no deseadas y, por lo tanto, debe diseñarse desde el inicio de modo tal de asegurar la mitigación del riesgo. Hable con las adolescentes y sus cuidadores/as sobre los riesgos y las medidas de seguridad.

- **Empoderamiento Económico** – El acceso a oportunidades, inclusive la educación, capacitación y el desarrollo de habilidades, así como el apoyo al empleo y a oportunidades para generar ingresos puede promover la resiliencia y reducir los riesgos para las adolescentes en contextos migratorios. Sin embargo, ello depende mucho de la política local (por ejemplo, si las personas migrantes, solicitantes de asilo y refugiadas tienen el derecho a trabajar, los documentos correspondientes o la libertad de movimiento), las iniciativas de integración socioeconómica existentes, y la etapa de movilidad de la adolescente.

Para las adolescentes que se encuentran en una situación de tránsito inmediato hacia otro lugar, es necesario concentrarse en resolver las necesidades inmediatas en la mayor medida posible, y compartir información sobre las potenciales oportunidades económicas en el destino final (o las personas a quienes pueden contactar dichas adolescentes para averiguar sobre este tema). Para adolescentes que permanecen durante semanas o meses en un lugar en particular, o para aquellas que han llegado a un destino temporal o final, puede resultar apropiado contar con actividades de empoderamiento económico. Las actividades idóneas varían según la edad; por ejemplo, las actividades para las adolescentes más jóvenes deberían concentrarse en el desarrollo de habilidades y redes de apoyo social, en tanto las actividades para las adolescentes mayores puede centrarse también en actividades de subsistencia y generación de ingresos (en línea con la legislación y las normas nacionales e internacionales sobre trabajo infantil).

Todas las actividades relacionadas con el aprendizaje de nuevas habilidades y medios de subsistencia para las adolescentes deben basarse en una sólida comprensión de la dinámica de género y un análisis profundo de los riesgos para asegurarnos de que no se genere una reacción violenta y mayores daños. Por ejemplo, las sobrevivientes de VBG siempre deberían ser incluidas en actividades económicas junto a otras adolescentes para evitar estigmatizarlas (*para obtener información adicional, consulte los recursos al final de esta Sección*). Las actividades de empoderamiento económico también pueden emplearse como puntos de acceso para compartir información con las adolescentes.

⁵⁴ Consulte la Sección 2 para mayor información sobre potenciales riesgos.

⁵⁵ 'Red regional de espacios seguros de las Américas: Lecciones aprendidas y herramientas', p. 53.

¿Cómo puedo reducir el riesgo relacionado a los espacios físicos?

Tome en cuenta la seguridad de los espacios físicos en todas las actividades y servicios que involucren a las adolescentes:

- Asegúrese de que sus servicios y actividades estén ubicados en lugares seguros, y que no requieran que las adolescentes viajen por la noche. En donde fuese posible, reduzca la necesidad de que las adolescentes deban desplazarse grandes distancias entre servicios y actividades;
- Garantice o incida con otros/as colegas para garantizar la seguridad en refugios transitorios, espacios públicos, y opciones de alojamiento, incluyendo espacios adecuados, iluminación y medidas de seguridad, y
- Proporcione opciones de transporte en donde fuese posible.



Recuadro 9: Consideraciones para reducir los riesgos para Sofía, Caribai y Mariana



Sofía, 12 años de edad

- Involucre a Sofía y a su hermana (siempre y cuando su hermana no esté perpetrando también el abuso) en el proceso de identificar y mitigar los riesgos.
- Asegúrese de que los procesos para recopilar información – el mapeo de seguridad, por ejemplo – estén adaptados a la capacidad de Sofía de asimilar y compartir información.
- Oriente la recopilación de información y la planificación relacionada con los riesgos, a los lugares más habituales para Sofía en ambos lados de la frontera, al igual que los puntos intermedios de tránsito.



Caribai, 14 años de edad

- Trabaje con Caribai para identificar y mitigar los riesgos asociados a su matrimonio precoz, la violencia sexual en curso y los comportamientos controladores. Con ella, considere una planificación de seguridad detallada e individual para VPI. Asegúrese de que esto sea seguro y confidencial.
- Considere estrategias para compartir información con Caribai acerca de los riesgos y servicios sin que su esposo lo sepa – por ejemplo, a través de los servicios de salud, o en los kits de materiales sanitarios para mujeres.



Mariana, 17 años de edad

- Considere la influencia que la aprobación de sus pares tiene en el proceso de toma de decisiones de Mariana.
- Identifique y aborde los potenciales riesgos relacionados a todos los aspectos de la identidad de Mariana (p.ej. embarazo, explotación, trata de personas).
- Aborde sus necesidades inmediatas proporcionándole kits de dignidad o asistencia material relacionada al embarazo, por ejemplo.

¿Cómo puedo reducir los riesgos para las adolescentes en circunstancias particulares?

Sexo transaccional y trata de personas con fines sexuales

Muchas adolescentes en contextos migratorios se ven forzadas a recurrir al sexo transaccional o de supervivencia, son explotadas sexualmente y/o son objeto de la trata de personas con fines de explotación sexual. La trata con fines de explotación sexual se considera como una forma grave de Trata de Personas cuando se realiza mediante la fuerza, por fraude o coerción, o cuando afecta a una adolescente.⁵⁶ Podemos trabajar la reducción de riesgos en torno a estos temas de dos maneras fundamentales: 1) reducir el riesgo de que las adolescentes tengan sexo transaccional, sean explotadas o sean objeto de la trata, y 2) reducir el daño y el riesgo de una mayor violencia. La información sobre estos dos aspectos debe manejarse en forma combinada ya que, a menudo, no se sabrá qué adolescentes se encuentran en una situación de explotación y, una vez que se hallan en dicha situación, no siempre podrán o estarán dispuestas a pedir ayuda. A fin de reducir los riesgos del sexo transaccional, o de trata de personas:

- Aborde las necesidades inmediatas de las adolescentes o dévelas a quienes se especializan en medios de subsistencia, distribución de alimentos y productos no alimenticios, y a otros actores relevantes. Incida para que estos actores aborden las necesidades de las adolescentes donde esto no haya sido tomando en cuenta ya;
- Comparta información de forma proactiva sobre los riesgos de trata y explotación sexual, sobre la base de evaluaciones de riesgo realizadas con adolescentes y quienes les brindan apoyo. Asegúrese de que esta información sea compartida de una manera y en lugares que permitan llegar a las adolescentes que se encuentran en mayor riesgo;
- Recuerde que la mayoría de las adolescentes que tienen sexo transaccional lo hacen porque no tienen otra opción de supervivencia a lo largo de su camino. Asegúrese de que toda la información y servicios que se provean reconozcan la naturaleza explotadora del sexo transaccional y que tengan conciencia de las consecuencias emocionales y físicas que la persona sobreviviente experimenta. Asegúrese de que toda la información, así

como los servicios, no juzguen a estas jóvenes y demuestren empatía y apoyo; y

- Ponga a disposición información y servicios que puedan reducir el daño causado por la explotación. Ello incluye ofrecer información acerca de cómo acceder a distintos métodos anticonceptivos para evitar embarazos no deseados y enfermedades de transmisión sexual, así como información sobre cómo negociar el uso de preservativos, por ejemplo.

Explotación y abuso sexuales

Para reducir el riesgo de explotación y abuso sexuales perpetrados por proveedores/as de servicios y otras personas que supuestamente deben brindar apoyo a las adolescentes, cada organización debe tener una política sólida de salvaguarda y un código de conducta que incluya la prevención de la explotación y el abuso sexuales, y del acoso sexual. El personal debe firmar y comprender que el código de conducta significa:

- Nunca tener contacto sexual con una persona menor de 18 años;
- Nunca tener contacto sexual con una persona que busca servicios o apoyo;
- Nunca pedir o exigir nada, en especial actos sexuales a cambio de servicios que deben brindarse en forma gratuita, en todas las circunstancias;
- Nunca aprovechar una posición de poder o influencia para forzar a un/a adolescente a hacer algo, en especial actos sexuales, o para obtener algún beneficio personal de cualquier índole; y
- Nunca hacer comentarios sexuales o peyorativos, o hacer que alguna persona se sienta incómoda.

Cada integrante del personal debe conocerlo, cumplirlo y saber cómo denunciar casos sospechados de violación. Los/las proveedores/as de servicios deben tener información disponible y visible acerca de las acciones que constituyen explotación y abuso sexuales, y deben imponer consecuencias para aquellos que violen el código de conducta. Las personas de la comunidad también deben conocer la política. deberían existir sistemas que le permitan a las adolescentes informar de un modo sencillo y confidencial cualquier inquietud que tengan, inclusive el abuso y la explotación sexual, o brindar su retroalimentación sobre la calidad de los servicios a los que accedieron.

⁵⁶ Ribando Seelke, Clare, *Trafficking in Persons in Latin America and the Caribbean*, Congressional Research Service, 13 de octubre 2016, p. 2. <<https://fas.org/spp/crs/row/RL33200.pdf>>

Uniones precoces/tempranas y matrimonio forzado

Aunque pueda resultar tentador, nuestro rol no es frenar una unión temprana ya que es probable que no funcione, y ponemos en riesgo a la adolescente, así como a nosotros/as mismos/as. En aquellos casos en que la unión temprana aún no se ha realizado (casos de “riesgo inminente”) podemos trabajar sobre un proceso estructurado con las adolescentes y sus cuidadores/as para ayudarles a comprender las consecuencias, y si deciden seguir adelante con el matrimonio o unión, manejar los riesgos que conllevan. En aquellos casos en que las uniones tempranas ya se han realizado, podemos trabajar con las adolescentes en la gestión de los riesgos. Ambos enfoques son parte de una respuesta basada en la gestión de casos, y exigen una capacitación, así como habilidades y actitudes adecuadas. Consulte los Recursos al final de esta Sección y de la Parte IV para una mayor orientación. Otros/as proveedores/as de servicios que no estén capacitados/as en gestión de casos pueden brindar información sobre los riesgos y las posibles consecuencias y derivar el caso a los/las especialistas en gestión de casos de VBG.

Violencia de pareja

Es más probable que las adolescentes en

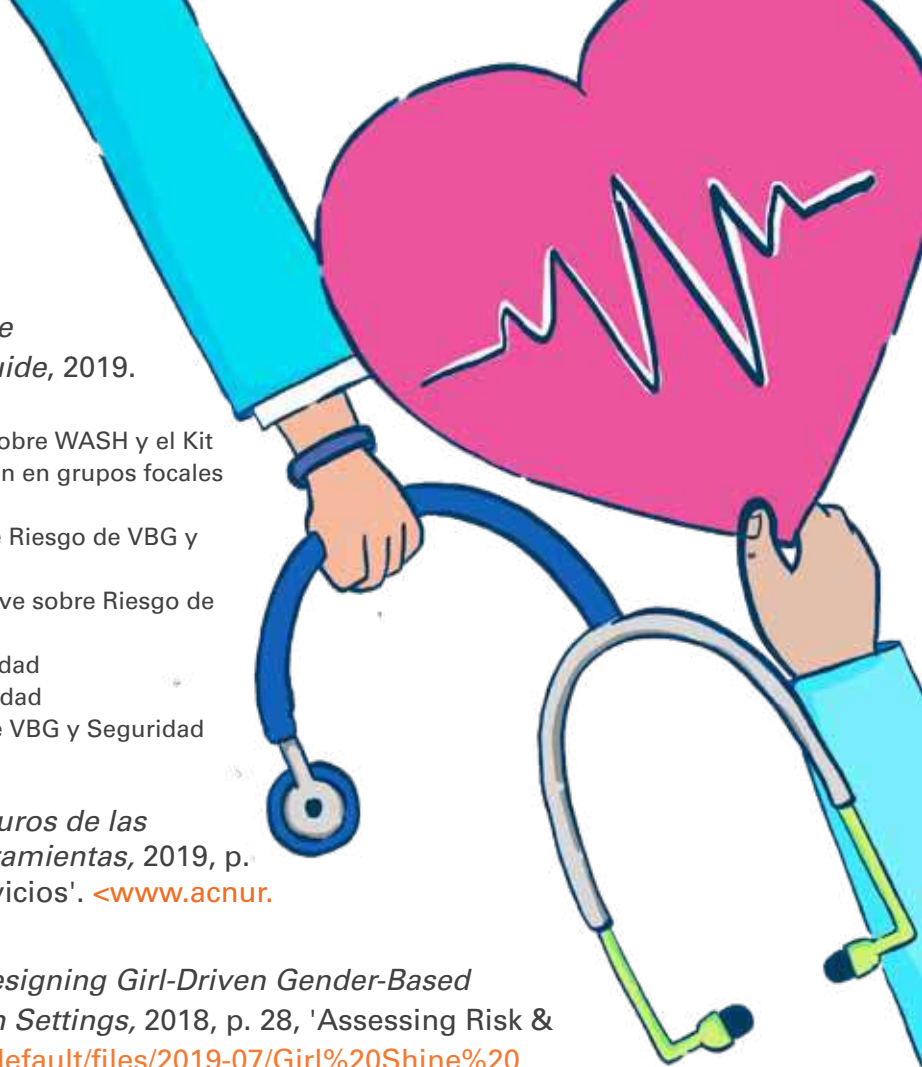
matrimonio o uniones experimenten violencia de pareja. Toda adolescente en dicha situación se encuentra en riesgo permanente de sufrir daños. En la mayoría de las situaciones de desplazamiento, hay pocas opciones seguras y sostenibles para que una adolescente logre dejar a una pareja abusiva; en destinos temporales o finales, dichos servicios u opciones de apoyo pueden no estar disponibles para una adolescente refugiada, migrante o solicitante de asilo. Las normas sociales pueden evitar que una sobreviviente decida dejar una relación abusiva y, en muchos casos, es extremadamente peligroso que una sobreviviente se aleje.⁵⁷ Usted nunca debe aconsejar que una persona sobreviviente se aleje, ni sugerirle que sería mejor hacerlo. Sin embargo, puede brindarle apoyo importante al escuchar a la sobreviviente, asegurar atención centrada en la sobreviviente, compartir información sobre servicios relevantes, y prestar apoyo psicosocial (véase las Secciones 4 y 6). Los riesgos pueden reducirse aún más para sobrevivientes en situaciones de violencia de la pareja mediante el desarrollo de un plan de seguridad. Esto es complejo y solo deberían hacerlo los/las especialistas en gestión de casos de VBG. A continuación, encontrará mayor información sobre la planificación de la seguridad con adolescentes en una situación de violencia de la pareja íntima.

¿Qué mensajes y acciones extraemos de esta sección?	
Comprender	<ul style="list-style-type: none">Las adolescentes pueden enfrentar riesgos de VBG relacionados con el espacio físico, las necesidades insatisfechas, la calidad deficiente de la provisión de servicios, y la falta de información y participación.Los aspectos de la experiencia y la identidad influyen en los riesgos de VBG – los riesgos específicos que cada una de las adolescentes enfrenta en un contexto migratorio variarán.
Identificar	<ul style="list-style-type: none">Averigüe acerca de los riesgos para adolescentes o grupos de adolescentes mediante el uso de auditorías y mapeos de seguridad, y herramientas para la planificación de la seguridad.Recopile información acerca de los riesgos, servicios y barreras existentes más adelante en la ruta migratoria.Averigüe la mejor manera de compartir esta información con las adolescentes y los/las cuidadores/as.Identifique la información errónea que ha sido compartida entre personas migrantes y refugiadas.Averigüe qué material de asistencia ayudaría a reducir los riesgos (p. ej. contenidos de los kits de dignidad).Evalúe los riesgos asociados con cualquier distribución de materiales, asistencia en efectivo, y con actividades de empoderamiento económico.
Apoyar	<ul style="list-style-type: none">Comparta información actualizada acerca de los potenciales riesgos a lo largo de la ruta migratoria, al igual que acerca de los servicios y cómo acceder a ellos. Asegúrese de tener información local exacta acerca de la elegibilidad según la edad o sobre cualquier requerimiento de documentación para acceder a los servicios.Reduzca los riesgos relacionados con el espacio físico asegurándose de que cualquier servicio o actividad con las adolescentes suceda en lugares seguros, e incidiendo para garantizar alojamientos y lugares transitorios seguros.Reduzca los riesgos relacionados a las necesidades insatisfechas a través de asistencia material, transferencias en efectivo o vales y/o actividades de empoderamiento económico tales como la educación vocacional.Comparta información de manera proactiva con respecto a los riesgos y consecuencias de la VBG. Comparta y desarrolle estrategias con las adolescentes o con grupos de adolescentes para ayudarles a manejar sus propios riesgos.
Adaptar	<ul style="list-style-type: none">Adapte los métodos para recopilar y compartir información relacionada con los riesgos y los servicios, para perfiles y capacidades diferentes.Considere los perfiles y capacidades diferentes a la hora de diseñar distribuciones, asistencia en efectivo o en vales, y actividades de empoderamiento económico. Asegúrese de que estén adaptadas para una variedad de adolescentes tan amplia como sea posible.

¿Dónde puedo aprender más al respecto?

- UNICEF, *UNICEF Gender-Based Violence in Emergencies (GBViE) Operational Guide*, 2019. **Herramientas de Evaluación Rápida:**
 - 5: Guía para la discusión en grupos focales sobre WASH y el Kit de la Dignidad: Parte B: Guía para la discusión en grupos focales de adolescentes
 - 6: Guía para la discusión en el grupo focal de Riesgo de VBG y Seguridad
 - 7: Entrevistas con fuentes de información clave sobre Riesgo de VBG y Seguridad
 - 8: Ejercicio participativo de Mapeo de Seguridad
 - 9: Guía para un paseo participativo de seguridad
 - 10: Guía para la observación sobre Riesgo de VBG y Seguridad (Auditoría de seguridad)
- ACNUR, *Red Regional de Espacios Seguros de las Américas - Lecciones aprendidas y herramientas*, 2019, p. 19, 'Herramienta para el Mapeo de Servicios'. <www.acnur.org/5c87fe7e4.pdf>
- IRC, *Girl Shine: Advancing the Field: Designing Girl-Driven Gender-Based Violence Programming in Humanitarian Settings*, 2018, p. 28, 'Assessing Risk & Opportunity'. <<https://gbvaor.net/sites/default/files/2019-07/Girl%20Shine%20Designing%20girl-driven%20GBV%20programs%20IRC%202018.pdf>>
- IRC, 'My Safety, My Wellbeing: Equipping Adolescent Girls With Key Knowledge and Skills to Help Them to Mitigate, Prevent and Respond to Gender-Based Violence', 2019. <www.rescue.org/sites/default/files/document/4169/ircmysafetymywellbeingcurriculumforadolescentgirls.pdf>
 - Planificación de seguridad (edades de 11-13: p.138, edades de 14-18, p.143); Escenarios y respuesta a la VBG (edades de 11-13, p.148, edades de 14-18, p.151); Matrimonio precoz (edades de 11-13, p.154, edades de 14-18, p.158)
- Interagency Gender-Based Violence Case Management Guidelines: Providing Care and Case Management Services to Gender-Based Violence Survivors in Humanitarian Settings*, 2017, p. 117, 'Directrices para la planificación de seguridad en casos de violencia de la pareja íntima', 'Reducción de riesgos en casos de uniones/matrimonios precoces'. <www.humanitarianresponse.info/en/operations/cameroon/document/interagency-gender-base-violence-case-management-guidelines>
- WRC, 'Mean Streets: Identifying and Responding to Urban Refugees' Risks of Gender-Based Violence', 2016. <<https://s33660.pcdn.co/wp-content/uploads/2020/04/Mean-Streets-Urban-Refugees-GBV.pdf>>
- Regional Safe Spaces Network, 'Regional Toolkit for Protection From Sexual Exploitation and Abuse, Sexual Harassment (PSEA/SH) Toolkit and Inter-Agency Community-Based Complaint Referral Mechanism in the Americas'. <https://rssn-americas.org/fileadmin/rssn-americas/documentos/PSEASH_Tools_and_Toolkit/Updated_October_23/Toolkit___Complaint_Referral_mechanism.pdf>
- Universidad de Columbia e International Rescue Committee, 'Guía práctica para integrar el manejo de la higiene menstrual en la respuesta humanitaria', 2017. <www.rescue.org/sites/default/files/document/4221/mhmtheminiguidea434ppes.pdf>
- UNICEF, 'Perfil del matrimonio infantil y las uniones tempranas en América Latina y el Caribe', 2019. <www.unicef.org/lac/media/9381/file/PDF%20Perfil%20del%20matrimonio%20infantil%20y%20las%20uniones%20tempranas%20en%20ALC.pdf>
- UNICEF, 'Un Compromiso para erradicar el matrimonio infantil y las uniones tempranas en America Latina y el Caribe', 2018. <www.unicef.org/lac/en/reports/commitment-end-child-marriage-and-early-unions>

⁵⁷ *Interagency Gender-Based Violence Case Management Guidelines*, p. 97.



Sección 6: Adaptación de los Servicios de Calidad para las Adolescentes Sobrevivientes de VBG en Contextos Migratorios

¿Qué contiene esta sección?

Esta sección ayuda a los proveedores de servicios a reducir las barreras que enfrentan las adolescentes sobrevivientes para acceder a los servicios y, dentro de las limitaciones existentes, brindar apoyo cuando solo pueden acudir al servicio una vez y/o los servicios disponibles son limitados, para evitar mayores daños y una retraumatización. *Los enfoques móviles y remotos se incluyen en la Sección 8.*

Esta sección incluye:

- ¿Qué servicios existen para las personas sobrevivientes de VBG?
- ¿Por qué adaptar los servicios a las adolescentes en contextos migratorios?
- ¿Cómo puedo reducir las barreras en el acceso a servicios de calidad para las adolescentes en contextos migratorios?
- ¿Qué es la gestión de casos de crisis?
- ¿Cómo apoyan los sistemas de derivación a las sobrevivientes en contextos migratorios?
- ¿Cómo puedo manejar la información de las sobrevivientes de VBG en tránsito?
- ¿Qué es el enfoque interseccional para la gestión de casos?
- ¿Qué tipo de perfiles y capacidades son necesarias para el personal?
- ¿Qué pasa si existen pocos servicios?
- ¿Qué mensajes y acciones extraemos de esta sección?
- ¿Dónde puedo aprender más al respecto?

Herramienta clave: Mapeo de servicios

Usted puede utilizar la Herramienta para el Mapeo de Servicios para crear un directorio de todos los servicios que brindan apoyo a sobrevivientes de VBG. *GBV CM Guidelines*, p.170

También puede ponerse en contacto con la Asistencia Técnica del Área de Responsabilidad sobre VBG para recibir apoyo con el mapeo transfronterizo de servicios de VBG escribiendo a: enquiries@gbviehelpdesk.org.uk

¿Qué servicios existen para las personas sobrevivientes de VBG?

El primer paso para solventar las necesidades de las adolescentes en tránsito es comprender qué servicios esenciales existen y quién los está proporcionando – tanto localmente, en los puntos de tránsito siguientes y en los destinos a lo largo de las rutas habituales de migración.⁵⁸ Esto implica aprender qué servicios adaptados a la edad de las sobrevivientes existen en materia de: tratamiento médico y atención de salud, atención y apoyo psicosocial, seguridad y protección, servicios legales y de cumplimiento de la ley, educación y medios de vida, y otras actividades de protección. Esto quiere decir también que debe conocerse quién podría proporcionar cualquiera de estos servicios a las adolescentes (incluyendo a las refugiadas y migrantes), los proveedores de servicios formales como, por ejemplo, los gobiernos nacionales y locales, los organismos de las Naciones Unidas, organizaciones no gubernamentales internacionales y nacionales, y organizaciones comunitarias. Los recursos informales, como familiares, amigos/as, líderes y lideresas comunitarios/as y religiosos/as, grupos de mujeres y otras asociaciones cumplen un rol sumamente importante en el cuidado, apoyo y protección de las sobrevivientes, especialmente en el caso de determinados grupos de riesgo, como personas LGBTQI+ y determinados grupos étnicos.⁵⁹ A menudo, esta información puede ser proporcionada por el mecanismo local o nacional de VBG y/o de Coordinación para la Protección de la Infancia.⁶⁰ Sin embargo, si no existiese uno, usted tendrá que realizar un mapeo de servicios local y transfronterizo.

¿Por qué adaptar los Servicios a las adolescentes en contextos migratorios?

Muchos servicios están diseñados específicamente para las mujeres sobrevivientes o para la niñez en general y, por lo tanto, a menudo no contemplan las necesidades, prioridades y desafíos específicos de las adolescentes sobrevivientes. Esto puede llevar a que muchas adolescentes no accedan a los servicios – lo cual aumenta el riesgo de las

consecuencias a largo plazo de la violencia – y a un mayor riesgo de que sufran otras formas de violencia (por ejemplo, una adolescente que sufre violencia sexual, pero siente que no puede recurrir a proveedores formales de servicios en materia de VBG, puede contactar a otros en su comunidad que no responden a sus necesidades, o puede resultar vulnerable a la explotación sexual).

La mayoría de los modelos y normas de calidad para la prestación de servicios en materia de VBG en situaciones humanitarias fueron desarrollados para grandes poblaciones que permanecen en un lugar, incluidos los campamentos para personas refugiadas y desplazadas internamente. En estos lugares, los servicios para la gestión de casos de VBG están centralizados y frecuentemente anexos a centros para mujeres y/o centros de salud.⁶¹ La movilidad humana en toda ALC – incluida la migración ulterior, migración pendular (ida y vuelta) y muchas personas refugiadas y migrantes que están establecidas o transitan por zonas urbanas – es un desafío para proveedores de servicios tradicionales en materia de VBG que trabajan en un centro. Además, todo el apoyo – en particular, para niñas y niños – debe llevarse a cabo en coordinación con las autoridades nacionales, que son las principales responsables de la provisión de servicios.

Además de culpa, vergüenza, y el temor a represalias por parte de los perpetradores, las sobrevivientes refugiadas y migrantes enfrentan barreras adicionales con respecto a su condición. En particular, ellas:

- Tal vez deseen pasar desapercibidas ante las autoridades (y por lo tanto tienen miedo cuando existe el requisito de notificación obligatoria);
- Pueden encontrarse en una situación de coerción y/o discriminación y la búsqueda de asistencia puede ponerlas en riesgo;
- Pueden estar urgidas de continuar su viaje hasta su próximo destino o su destino final;
- Pueden pensar en el gasto que tendrían que hacer o temer cuáles podrían ser esos gastos;
- Pueden ser parte de un grupo social o étnico en mayor riesgo o muy estigmatizado, como el colectivo LGBTQI+ o personas que viven con VIH/SIDA;

⁵⁸ Consulte la Sección 1 para obtener una descripción general de los servicios básicos de VBG.

⁵⁹ *Interagency Gender-Based Violence Case Management Guidelines*, p. 25.

⁶⁰ Comuníquese con el AoR de VBG para obtener información de contacto para los subgrupos de VBG: <https://gbvaor.net/about-us>, o con el AoR de Protección de la Infancia para obtener la información de contacto para grupos de coordinación nacionales de protección de la infancia: <https://cpaor.net>

⁶¹ 'Guidelines for Mobile and Remote Gender-Based Violence (GBV) Service Delivery', p. 13.

- Pueden no saber si, en calidad de migrantes indocumentadas, podrían acceder a los servicios de VBG publicitados;
- Pueden creer que no vale la pena acceder a los servicios o que no se puede hacer mucho si la violencia ocurrió antes de su partida, en el país o lugar anterior donde recalaron durante su viaje, o si sucedió varios días, semanas o meses atrás; y
- Pueden simplemente no tener información relevante sobre por qué, cómo o dónde acceder a los servicios.

Las/las proveedores/as de servicios:

- Pueden encontrar limitaciones al acceso humanitario;
- Pueden tener tiempo y recursos limitados para brindar una atención integral;
- Pueden no existir en zonas de tránsito;
- Pueden no tener los conocimientos y habilidades para entender y adaptar los servicios a ciertos perfiles, como el de las adolescentes y personas LGTBIQ o determinados grupos étnicos;
- Pueden no hablar el idioma de la persona que se encuentra en un contexto migratorio;
- Pueden estar sujetos a restricciones para brindar los servicios a personas indocumentadas, y
- Pueden tener actitudes discriminatorias y xenofóbicas hacia las personas refugiadas y migrantes.

Los servicios de calidad deben responder a las diversas barreras y desafíos que enfrentan las adolescentes en contextos migratorios.

¿Cómo puedo reducir las barreras en el acceso a servicios de calidad para las adolescentes en contextos migratorios?

Asegurar el acceso a servicios de calidad para las adolescentes en un contexto migratorio significa identificar y abordar las barreras y limitaciones que enfrentan. Algunas de estas limitaciones – o la posibilidad de abordarlas y proporcionar una asistencia continua – variarán, dependiendo de si

las adolescentes se encuentran en tránsito, en un destino temporal, o si han llegado a su destino final.

En primer lugar, trabaje con las adolescentes para entender cómo pueden lograr un mejor acceso a los servicios y qué barreras específicas enfrentan en su contexto, tomando en cuenta el tiempo que tienen planeando permanecer en su localidad. Para ello puede realizar reuniones con grupos focales que incluyan a adolescentes de mayor edad o a cuidadoras (*véase la herramienta al final de esta sección*). Estas reuniones se deben basar en un análisis de riesgo y deben ser realizadas solamente por personal con la capacitación, cualidades, capacidades y actitudes adecuadas. *A continuación, se describen algunas de las barreras y desafíos más habituales para acceder a los servicios que enfrentan las adolescentes sobrevivientes de VBG en contextos migratorios, así como las estrategias pertinentes para superarlos.*

Tenga en cuenta que muchas de las barreras presentadas a continuación son habituales durante todo el ciclo de migración. Es decir, se aplican por igual a aquellas adolescentes que se encuentran en tránsito, a las que están en un lugar temporal, y a las que han llegado a su destino permanente, o se encuentran en migración pendular. El desafío está, precisamente en determinar en qué parte del ciclo migratorio se encuentran y lo que esto significa en términos del tiempo durante el cual el/la proveedor/a de servicios debe poder intervenir con información y servicios de protección. A menudo, los/las proveedores/as de servicios no sabrán con cuánto tiempo cuentan para la provisión del servicio y su seguimiento.

Esto podría deberse a que las adolescentes mismas no están seguras de cuánto tiempo se quedarán, o porque tienen temor de compartir esa información. Por tanto, es importante que usted asuma que tendrá el mínimo tiempo posible, y que actúe en primer lugar con estrategias para garantizar la gestión de casos de crisis (*ver la página 65*), el seguimiento remoto, y/o las derivaciones posteriores.

Herramienta clave: Comprender las barreras para el acceso

A pesar del Principio de No Discriminación, no todos los servicios son iguales. Muchas barreras pueden impedir que las sobrevivientes accedan a los servicios, incluidos el marco migratorio y regulatorio, las actitudes discriminatorias y xenofóbicas, y las barreras económicas como los aranceles para acceder a la atención que pueden ser prohibitivos. Un análisis de las barreras ayuda a planificar para cerrar la brecha entre las sobrevivientes – y las personas que enfrentan riesgos específicos – y las proveedoras. *Véase las Barreras para el análisis de atención y la herramienta de planificación en las Directrices para la gestión de casos de VBG, p.176.*

Tabla 5: Barreras comunes para que las adolescentes sobrevivientes de VBG accedan a servicios	
Barrera	Estrategias
Contexto temporal y desplazamiento	
Las adolescentes en contextos migratorios posiblemente no puedan beneficiarse de toda la gama de servicios. El seguimiento personal puede ser limitado y la mayor duración de ciertos servicios significa que no es posible brindarlos en esas circunstancias. [Por ejemplo, puede no ser posible brindar asistencia para presentar una denuncia contra el autor de un delito]. De igual forma, puede ser difícil que una sobreviviente en un contexto migratorio reciba profilaxis post exposición (PEP) completa para evitar la infección por VIH, o que sea tratada por otras condiciones relacionadas con la salud sexual y reproductiva. Incluso en donde están disponibles, estos fármacos pueden conllevar efectos secundarios que requieren un monitoreo estricto por parte de personal de la salud, cosa que es difícil de proporcionar cuando hay una población en tránsito altamente móvil. Estos fármacos también requieren de ciertas condiciones que no siempre son la constante en la ruta migratoria; por ejemplo, un acceso continuo a una dieta bien balanceada.	No suponga que una sobreviviente no podrá beneficiarse de los servicios. Aquellas que están en un destino temporal o permanente posiblemente puedan acceder a toda la gama de servicios, dependiendo de sus necesidades y su cronograma de viaje, o pueden estar limitadas por otras barreras no temporales. Recuerde que la situación de cada adolescente puede ser diferente. Deberá evaluarse con la sobreviviente (y sus cuidadores/as, según resulte relevante y seguro) cuáles son los servicios más relevantes basándose en cuánto tiempo piensa quedarse en su ubicación y en sus planes de viaje de ese punto en adelante (incluso si viaja con cuidadores/as o si tiene acceso a otras redes de apoyo). Investigue y monitoree los cambios en las rutas migratorias, e invierta en brindar apoyo a los/las proveedores/as de servicios y/o en establecer nuevos servicios (incluidos los servicios móviles) a lo largo de esas rutas. Trabaje con pares en el gobierno, en las Naciones Unidas, en organizaciones no gubernamentales internacionales, y en la sociedad civil para establecer un mecanismo interseccional e interterritorial de derivación y procedimientos operativos estándar (que incluyen protocolos para compartir información) – en caso de que no existieran – o de unirse a los existentes. Involucre a todas las autoridades relevantes en el diseño y ejecución de tales mecanismos de derivación, incluidas las autoridades estatales de migración, y protección de las mujeres y de la infancia. Incluya todos los servicios permanentes, temporales y móviles alrededor de las zonas fronterizas para facilitar las derivaciones a servicios en los destinos temporales y permanentes. Asegúrese de contar con la representación de grupos de base comunitaria (tales como las asociaciones) para facilitar las derivaciones y el seguimiento a nivel comunitario. Asegure las acciones esenciales y brinde toda la información posible durante la primera visita (<i>vea la información sobre Gestión de Casos de Crisis incluida a continuación</i>). Evalúe la necesidad de realizar una derivación o prestar un servicio con base en los principios de seguridad y de acción sin daño. Brinde información transparente sobre las ventajas y desventajas de acceder a todos los servicios. Asegúrese de que esta información esté disponible en los puntos clave de información a lo largo de la ruta (por ejemplo, en refugios y Espacios de Apoyo). Explique la importancia del seguimiento (incluso por parte de otro/a prestador/a de servicios más adelante en la ruta), y comparta la información y los números de contacto de los/las proveedores/as de salud a lo largo de la ruta migratoria a los/las que las adolescentes podrían acceder.
Muchas personas refugiadas y migrantes a menudo cambian de domicilio o de número de teléfono móvil, lo que dificulta el monitoreo de los casos y la provisión de apoyo de seguimiento para las sobrevivientes.	Subsidie los fármacos clave en donde no se encuentren disponibles de forma gratuita. Incida en favor del acceso al apoyo nutricional de agencias humanitarias para quienes tienen prescritos fármacos que deberían ingerirse con alimentos (p. ej. PEP). Comparta información con las sobrevivientes acerca de las estructuras de salud a lo largo de sus posibles rutas migratorias en donde ellas podrían buscar seguimiento y apoyo. De ser posible, comparta los nombres y números telefónicos de integrantes del personal en esas localidades a quienes se conozca por brindar apoyo a las adolescentes. Aproveche las redes sociales, las plataformas de mensajería instantánea y otras formas de comunicación digital (p. ej. <i>Facebook</i> y <i>WhatsApp</i>) para contactar y dar seguimiento a las adolescentes, después de haber obtenido el consentimiento informado para hacerlo. De igual manera, informe y recuérdelo a las sobrevivientes sobre los siguientes puntos de servicio en la ruta. Refuerce el mensaje a las adolescentes de que pueden informarles a sus gestores/as de caso si hubiera cambios en su dirección de domicilio y su número telefónico.

Tabla 5: Barreras comunes para que las adolescentes sobrevivientes de VBG accedan a servicios *(continuación)*

Barrera	Estrategias
Accesibilidad de los servicios	
Existen múltiples barreras que se presentan con relación a la localidad, la accesibilidad física, y los horarios de apertura de los/las proveedores/as de servicios, entre otros factores. Las adolescentes frecuentemente enfrentan limitaciones para su movilidad, cuando están en tránsito como en su destino temporal o final. Los padres, madres, cuidadores/as, familiares o pareja íntima pueden impedirles viajar para buscar atención médica u otros servicios – en algunos casos como estrategia para protegerlas, en otros porque no creen que estos servicios sean necesarios o apropiados (especialmente en el caso de los servicios en materia de salud sexual y reproductiva). Las adolescentes con discapacidad física pueden enfrentar aún más restricciones o encontrar que los servicios no son físicamente accesibles. Las adolescentes casadas o que tienen hijos pueden tener responsabilidades domésticas y de cuidado, y las que viajan solas deben satisfacer todas sus necesidades propias. La ubicación de los servicios puede ser insegura o requerir que las adolescentes atraviesen sitios inseguros.	<p>No asuma que una persona sobreviviente no podrá beneficiarse de los servicios. Asegure que los servicios estén disponibles en diferentes horarios y lugares, que sean accesibles para las adolescentes en contextos migratorios, incluidas aquellas con discapacidad. Esto puede formalizarse mediante una estrategia de accesibilidad que evalúe y aborde las distintas barreras de accesibilidad que enfrentan las diversas potenciales sobrevivientes.</p> <p>incluya a los/las cuidadores/as y cónyuges en los esfuerzos de sensibilización para que permitan o apoyen a las adolescentes en su acceso a los servicios.</p> <p>Brinde múltiples puntos de entrada y opciones para acceder a los servicios para que las sobrevivientes puedan elegir los más seguros para ellas. <i>(Véase, por ejemplo, la Sección 7 sobre Espacios Seguros).</i></p> <p>Brinde servicios móviles y remotos cuando sea seguro y viable, incluidas líneas de ayuda dedicadas a la VBG, acceso a consejería y derivaciones mediante redes sociales y plataformas de mensajería instantánea como <i>WhatsApp</i> <i>(véase la Sección 8 para obtener más información)</i>. Ponga énfasis a la inversión en servicios móviles en las zonas fronterizas.</p>
Acceso a la información	
<p>Las adolescentes en contextos migratorios, en particular las que se encuentran en tránsito, a menudo tienen acceso limitado a información sobre los servicios, incluido dónde y cómo acceder a ellos.</p> <p>Si la información y los servicios no están disponibles en los idiomas o formatos que una adolescente puede entender, será más difícil que solicite ayuda.</p> <p>Las personas indígenas pueden enfrentar desafíos específicos por tener un menor nivel de alfabetización y familiaridad con los idiomas dominantes y por la falta de intérpretes y traductores que conozcan su idioma.</p>	<p>Desarrolle materiales de comunicación inclusivos y amigables para adolescentes.</p> <p>Establezca un directorio de servicios, en todos los idiomas relevantes, ubicado a lo largo de las rutas migratorias habituales <i>(ver el Folleto de servicios del Bus Viajero en el Anexo 3 como ejemplo)</i>.</p> <p>Identifique y coloque el directorio y la información en lugares clave que las adolescentes en contextos migratorios suelen visitar o donde suelen reunirse, como plazas, refugios para migrantes, casas de acogida, mercados, farmacias, centros de salud, terminales de bus, estaciones de servicio y paradas de taxi. compártalo también con y a través de las plataformas humanitarias nacionales y regionales.</p> <p>Distribuya el directorio y otra información relevante a través de las redes sociales (como <i>Facebook</i>) y plataformas de mensajería instantánea, y otras formas de comunicación digital tales como las aplicaciones para teléfonos móviles. Considere establecer alianzas con agencias de comunicación y relaciones públicas en el sector privado para idear maneras de incrementar el alcance de la información para las adolescentes, incluso a través del intercambio general o subsidiado de mensajes de texto.</p> <p>Invierta en actividades de sensibilización dirigidas a las autoridades responsables de protección, para asegurar que estén al tanto de la legislación y políticas locales en relación con la provisión de servicios, y comprendan cómo compartir el directorio y otra información relevante con las adolescentes. identifique y comparta materiales informativos y que generan conciencia a través de otros.</p>

Tabla 5: Barreras comunes para que las adolescentes sobrevivientes de VBG accedan a servicios *(continuación)*

Barrera	Estrategias
Acceso a la información <i>(continuación)</i>	
	<p>canales formales e informales de comunicación, como a través de líderes y lideresas comunitarias, cuidadores/as y cónyuges de las adolescentes. Traduzca/proporcione información en todos los idiomas relevantes. Desarrolle mensajes pictóricos para acompañar la información escrita. <i>Véase la Sección 3 para más información.</i></p>
Actitudes	
<p>Las actitudes, los valores y las creencias de los/las proveedores/as de servicios hacia las adolescentes y sus experiencias pueden llevarlas a creer que los servicios no son para ellas, que solo pueden usarlos bajo determinadas circunstancias (por ej., violencia sexual por parte de un desconocido, en lugar de violencia sexual por parte de su pareja), o que serán juzgadas o culpadas si buscan los servicios <i>(Véase la Sección 2)</i>.</p> <p>Las adolescentes en contextos migratorios están atrapadas en una encrucijada entre las actitudes xenófobas hacia las migrantes y las creencias y percepciones negativas de las adolescentes y su comportamiento.</p>	<p>Explore, comprenda y cuestione las actitudes hacia las adolescentes refugiadas y migrantes en toda la programación. comparta y promueva imágenes y actitudes positivas hacia las adolescentes en contextos migratorios, incluyendo que son fuertes, resilientes y adaptables. Busque y promueva oportunidades de organizar interacciones y cooperación entre la comunidad y las personas migrantes para fomentar las experiencias positivas y la integración.</p> <p>Desarrolle y ofrezca programas de actitudes y sensibilidad cultural que promuevan la empatía, positivismo y solidaridad en todas las etapas de la interacción con las adolescentes. Los programas deben centrarse en los/las proveedores/as de servicios a lo largo de la ruta migratoria. incluya módulos acerca de la anti-xenofobia, evitando la hipersexualización de las adolescentes, y otras actitudes negativas que afectan a las adolescentes refugiadas y migrantes, en programas de capacitación con proveedores/as de servicios.</p> <p>Capacite a todo el personal de salud sobre la salud y los derechos sexuales y reproductivos de las adolescentes, y sobre su derecho a comportamientos sexuales saludables (incluido iniciar, consentir y rechazar relaciones sexuales, y negociar el uso de anticonceptivos).</p> <p>Emprenda campañas generalizadas de sensibilización y antixenofobia, llamando a la solidaridad; involucre a escuelas y universidades; a grupos comunitarios, al sector privado, y a instituciones gubernamentales, entre otros.</p> <p>Incluya afiches de roles y responsabilidades de actitud en todos los puntos de servicio para recordarle a los/las proveedores/as de servicios acerca de la atención apropiada, al tiempo que informa a las adolescentes sobre el tipo de calidad en la atención que deberían esperar. incluya las actitudes positivas y la atención de calidad entre los criterios de evaluación de los/as proveedores/as de servicios.</p> <p>Proporcione apoyo psicosocial a los/as proveedores/as de servicios – especialmente a quienes trabajan en zonas fronterizas – para evitar el agotamiento, que a su vez puede llevarles a una atención inapropiada y actitudes no adecuadas. <i>Véase las Secciones 2, 3 y 4 para mayor información.</i></p>
Costo	
El costo de los servicios y el transporte para llegar a ellos pueden ser aún más prohibitivos para las adolescentes porque tienen menos probabilidad de tener acceso a recursos que las mujeres adultas (especialmente las adolescentes no acompañadas) y sus recursos están más controlados por otros en su vida (especialmente las adolescentes casadas,	<p>Brinde los servicios en materia de VBG sin costo; subsidie los costos de salud para las sobrevivientes en los lugares donde no sean provistos de manera gratuita.</p> <p>Cuando sea posible, brinde opciones de transporte y alojamiento para que los grupos de riesgo puedan llegar al lugar donde se prestan los servicios.</p>

Tabla 5: Barreras comunes para que las adolescentes sobrevivientes de VBG accedan a servicios *(continuación)*

Barrera	Estrategias
Costo <i>(continuación)</i>	
<p>las que tienen una discapacidad y las que están bajo el control de contrabandistas o traficantes).</p> <p>Si las adolescentes deben pagar para acceder a los servicios, esto incrementa su exposición a la violencia por parte de hombres a través de abuso y explotación sexual, incluida la prostitución.</p>	<p>Donde sea posible, establezca/modifique los centros de servicios de VBG para que operen como lugares de una sola parada, para combinar tantos servicios como sea posible, y reducir la necesidad de que las sobrevivientes accedan a varios proveedores diferentes y deban incurrir en cualquier costo asociado.</p> <p>Centre las intervenciones basadas en efectivo en las sobrevivientes y grupos de riesgo.</p>
Documentación	
<p>Las adolescentes en contextos migratorios a menudo carecen de documentos clave de identidad y migratorios, lo que incrementa directa e indirectamente los riesgos de VBG. Sin la documentación apropiada, las adolescentes podrían recurrir a rutas migratorias irregulares o cruces fronterizos informales, o a ser transportadas ilegalmente. Sin la documentación clave, las adolescentes no pueden acceder o rentar un alojamiento seguro, solicitar asilo, o regularizar su situación migratoria. La falta de documentación también minimiza el acceso de las adolescentes a los servicios esenciales. Esto puede limitar sus posibilidades de acceder a cuidados de salud, impedir que busquen ayuda con la policía, y hacer que resulte imposible acceder a la justicia. También puede dificultar el acceso a métodos de comunicación, tales como tarjetas SIM para teléfonos móviles.</p>	<p>Refuerce los mensajes en las campañas públicas dirigidas a las adolescentes, haciendo énfasis en sus derechos a buscar y acceder a servicios incluso sin contar con documentación.</p> <p>Incluya el acompañamiento a los servicios de VBG como una parte fundamental de la gestión de casos para las sobrevivientes.</p> <p>Identifique y derive casos a organizaciones que puedan proporcionar asesoramiento y asistencia legal.</p> <p>Facilite el acceso inmediato a determinaciones de interés superior, y un acceso preferencial a audiencias de asilo y otros procesos administrativos y de protección.</p>
Enfermedades infecciosas	
<p>Durante las epidemias y pandemias, la contención de las enfermedades infecciosas se convierte en una emergencia y se establecen restricciones de movimiento y aislamiento de la población, a veces durante períodos prolongados. Estas restricciones no solo incrementan considerablemente los riesgos de VBG – especialmente de VPI – al forzar a mujeres y niñas a quedarse aisladas junto a potenciales abusadores, sino que también incrementan los obstáculos para salir de casa en busca de seguridad, protección y servicios.</p> <p>Las cuarentenas y/o toques de queda hacen que sea difícil, sino imposible, que las adolescentes lleguen hasta los/as proveedores de servicios. Muchos servicios cierran o son convertidos en centros de salud para asistir con la respuesta a la emergencia. Además, la prevención y respuesta a la VBG a menudo no es considerada como una prioridad que salva vidas y que debe ser una parte fundamental de la respuesta de emergencia, y tampoco se la ve como parte de los servicios esenciales que ameritan estar exentos de las restricciones de movilidad y acceso para la población.</p>	<p>Priorice los programas de prevención y respuesta a la VBG como elementos fundamentales de la respuesta de emergencia.</p> <p>Trabaje con las autoridades para proporcionar a las mujeres y niñas las exenciones a las restricciones de movilidad y toque de queda para que puedan acceder a los servicios.</p> <p>Brinde servicios móviles y remotos en donde sea seguro y factible; esto incluye servicios virtuales <i>(véase la Sección 8)</i>.</p>



Innovación: Servicios móviles en tiempos de COVID-19



Con la aparición del coronavirus, muchos espacios seguros cerraron sus puertas temporalmente. La Fundación de las Américas (FUDELA), que administra espacios seguros para niños, niñas y jóvenes vulnerables (locales, refugiados y migrantes) en el norte de Ecuador, comenzó a desplegar personal con EPP en los hogares de los niños y niñas para entregar ejercicios de habilidades para la vida con el fin de que los jóvenes los realicen por su cuenta y con sus familias. Estos incluyen hojas de trabajo sobre asuntos de importancia para las adolescentes, como la prevención del embarazo en la adolescencia y la violencia doméstica. El personal de FUDELA vuelve a visitar el domicilio para recoger los ejercicios y responder a cualquier duda. Mientras tanto, controlan los problemas de protección.

Recuadro 10: Campañas para combatir la xenofobia y las actitudes discriminatorias contra las personas migrantes y refugiadas



#TuCausaEsMiCausa

Tu Causa Es Mi Causa es una campaña que busca fomentar una cultura de integración entre personas refugiadas y migrantes de Venezuela y sus comunidades de acogida en el Perú, promoviendo valores como la solidaridad y empatía. En esta cruzada, rescatan el valor de la diversidad y logran que se disuelvan las barreras que llevan a los prejuicios y a la discriminación, por medio de distintas acciones.

Conozca más en: <https://tucausaesmicausa.pe>



#SomosPanasColombia

Somos Panas Colombia es una campaña de la Agencia de las Naciones Unidas para los refugiados – ACNUR – que busca disminuir las manifestaciones de xenofobia hacia las personas refugiadas y migrantes venezolanas, aquellas que tuvieron que dejar su país para venir a Colombia en busca de nuevas oportunidades de vida y de protección para sus derechos.

Conozca más en: www.somospanascolombia.com



Acortemos Distancias

Acortemos Distancias es una campaña que promueve mensajes de empatía, solidaridad y tolerancia a personas refugiadas y migrantes en 25 países de América Latina y el Caribe, con el objetivo de resaltar aquello que nos une como seres humanos. La campaña destaca valores, tradiciones y costumbres compartidas históricamente a lo largo y a ancho de la región. La alegría, la cultura, el amor, la fuerza, la determinación y los sueños son los ejes de esta campaña.

Conozca más en: <https://www.unicef.org/lac/comunicados-prensa/acortemos-distancias>

¿Qué es la gestión de casos de crisis?⁶²

La gestión de casos de crisis es una adaptación del proceso de gestión de casos tradicional que prioriza los pasos esenciales en un plazo breve. La gestión de casos de crisis se priorizará para las adolescentes en tránsito o en un destino temporal.

En la gestión de casos de crisis, la duración de cada paso es menor y se adapta para atender las preocupaciones inmediatas, como se describe en el Diagrama 4 a continuación y se explica en la Tabla 6, en las páginas siguientes.

Proceso estándar de gestión de casos de VBG



Diagrama 4: Gestión de Casos de VBG estándar y Gestión de Casos de Crisis

Tabla 6: Gestión de Casos de Crisis

Destino permanente	En tránsito o destino temporal
Gestión de Casos de VBG estándar	Gestión de Casos de Crisis
Paso 1: Introducción e interacción <ul style="list-style-type: none">• Saludar y consolar.• Presentarse y explicar su función.• Conversar sobre todos los aspectos del consentimiento informado (confidencialidad, notificación obligatoria).• Responder preguntas.• Solicitar permiso para continuar.	Paso 1: Introducción e interacción abreviada (5 mins) <ul style="list-style-type: none">• Saludar y consolar.• Presentarse solamente con una oración.• Creemos firmemente en ayudarte para que tu historia siga siendo privada. Por tu seguridad, decidiremos juntos si contaremos acerca de la violencia que sufriste y a quién.• ¿Puedes decirme cuál es tu mayor preocupación hoy?

⁶² 'Guidelines for Mobile and Remote Gender-Based Violence (GBV) Service Delivery', pp. 47 — 49.

Tabla 6: Gestión de Casos de Crisis (continuación)

Paso 2: Evaluación <ul style="list-style-type: none">• Determine si hay otras personas responsables involucradas.• Entienda quién es la sobreviviente.• Invite a la sobreviviente a contarle qué pasó.• Escuche atentamente.• Responda validando lo que escuchó con compasión, y brinde información.• Identifique las preocupaciones y principales necesidades de la sobreviviente.• Documente la información relevante en un formulario o en notas sobre el caso, mediante un sistema de documentación y almacenamiento seguro.	Paso 2 Evaluación (15-20 min) <ul style="list-style-type: none">• Escuche.• Evalúe la preocupación acerca de la seguridad, las redes sociales accesibles, el estado de ánimo y las necesidades.• Responda validando lo que escuchó, con compasión, y brinde información.• Cuando hay preocupación acerca de la seguridad o ninguna posibilidad de hacer un seguimiento, no documente la información en un formulario o en notas del caso.• En casos de peligro inminente, apoye a la sobreviviente para que tome medidas inmediatas para abordar el problema.
Paso 3: Planificación de las acciones del caso <ul style="list-style-type: none">• Resuma lo que entendió acerca de las necesidades de la sobreviviente.• Brinde información sobre los servicios y el apoyo que están disponibles y qué puede esperar de ellos.• Planifique con la sobreviviente cómo satisfacer las necesidades, establecer metas personales y tomar decisiones acerca de lo que ocurrirá después.• Desarrolle y documente un plan de acción para el caso.• Converse con su supervisor acerca de sus preocupaciones.• Converse sobre las opciones para hacer un seguimiento.	Paso 3: Planificación de la seguridad y resumen de las necesidades inmediatas de salud y seguridad, y los servicios disponibles (15-20 mins) <ul style="list-style-type: none">• Plan de seguridad.• Brinde información sobre los servicios y el apoyo disponibles en los puntos de tránsito y destino.• Asegure que la planificación de las acciones esté basada en lo que es seguro y viable para las adolescentes en un contexto migratorio y averigüe cuánto tiempo piensan quedarse en un lugar.
Paso 4: Implemente un plan de acción para el caso <ul style="list-style-type: none">• Haga derivaciones.• Promueva y ayude a las sobrevivientes a acceder a los servicios.• Lidere la coordinación del caso.• Brinde servicios directos si resultase pertinente.	Paso 4: Implementación (15-20 min) <ul style="list-style-type: none">• Informe a la sobreviviente acerca de las opciones de derivación para abordar sus preocupaciones inmediatas.• Haga derivaciones con el debido consentimiento.• Brinde recursos (material de apoyo, recursos, número de la línea de ayuda, contactos de proveedores en el lugar de destino, según corresponda, aliéntela a mantenerse en contacto si es posible).• Informe a la sobreviviente acerca de los riesgos potenciales en la ruta migratoria.• Comparta mensajes clave: la sobreviviente no está sola, no tiene la culpa, y afirme/valide los sentimientos de la sobreviviente. Durante los últimos minutos, establezca a la sobreviviente para que no se vaya de la sesión sintiéndose aún más traumatizada (planifique el resto del día, aliente a la sobreviviente a estar en el presente).
Paso 5: Seguimiento <ul style="list-style-type: none">• Reúname y contacte a la sobreviviente según lo acordado.• Vuelva a evaluar la seguridad.• Revea y revise el plan de acción para el caso.• Implemente el plan revisado.	No hay paso 5 de Seguimiento en la Gestión de Casos de Crisis.
Cierre del caso <ul style="list-style-type: none">• Determine si/cuándo el caso debería cerrarse.• Documente el cierre del caso.• Si es posible, entréguele a la sobreviviente una encuesta para recibir su retroalimentación.• Guarde la documentación sobre el caso cerrado de manera segura.	No hay paso 6 de Cierre de Caso en la Gestión de Casos de Crisis.

¿Cómo apoyan los sistemas de derivación a las sobrevivientes en contextos migratorios?

El éxito de brindar servicios a personas en contextos migratorios dependerá en gran parte de la información/recursos/derivaciones que pueda ofrecerles en su próximo destino o destino final. Esto requiere una continua coordinación a nivel local, nacional y transnacional – incluidas las autoridades nacionales y las organizaciones de la sociedad civil – de manera que el mapeo y los protocolos de servicio se actualicen continuamente determinando cómo las sobrevivientes pueden ser derivadas entre proveedores de servicios. Esto puede lograrse desarrollando un sistema de derivación.

Un sistema de derivación es un mecanismo flexible que vincula de manera segura a las sobrevivientes con los sistemas de atención competentes que brindan apoyo, como los servicios de atención médica, salud mental y psicosociales, y asistencia policial, legal y judicial. Cuando ayuda a una adolescente a navegar por el sistema de derivación, preste atención a cuánto tiempo posiblemente permanecerá en el lugar y la duración habitual del apoyo que ofrece cada servicio. En el caso de las adolescentes en tránsito, un sistema de derivación intersectorial e interterritorial con sus respectivos protocolos las apoyará de mejor manera a lo largo de su viaje y las ayudará a acceder a servicios sin importar en qué punto de la ruta migratoria se encuentren.

En caso de no existir uno, usted puede desarrollar fácilmente un protocolo de derivación simple para describir el mecanismo en la(s) localidad(es) relevante(s), – local, regional o internacional – con los/las proveedores/as de servicios que usted haya identificado en su mapeo de servicios. Un sistema funcional de derivación en materia de VBG que es accesible y seguro para las sobrevivientes incluye los siguientes elementos:⁶³

- Al menos un prestador de servicios para la salud, el apoyo psicosocial, manejo de casos, la seguridad personal y del entorno, y, según corresponda y sea viable, asistencia jurídica y otros tipos de apoyo, en un área geográfica definida.



- Opciones de derivación que identifiquen todos los servicios disponibles, actualizados en forma periódica y en un formato fácilmente comprensible (p. ej. mediante imágenes/diagramas).
- Recopilación de datos sobre VBG segura y ética, además de un acuerdo de intercambio, que incluya formularios estandarizados de admisión y derivación.
- Principios rectores sobre VBG que definan cómo los servicios deben ser provistos, incluyendo provisiones a fin de respetar el interés superior del niño/a, para todas las personas sobrevivientes de menos de 18 años de edad.
- Directrices claras para transferir las responsabilidades de la gestión de caso entre instituciones en distintos países.
- Orientación respecto a cómo los/las proveedores/as de servicios pueden derivar sobrevivientes a servicios adicionales, y cómo hacerlo de manera segura, confidencial y ética.
- Un mecanismo para hacer el seguimiento de las derivaciones y así asegurar que fueron completadas. Por ejemplo, los/las proveedores/as que hacen una derivación deberían usar un sistema de notas de devolución o lista de verificación para conocer el estado de los servicios recibidos por la sobreviviente de VBG.
- Procedimientos operativos acordados para un enfoque coordinado para manejar los casos, incluida la forma de intercambiar información confidencial, al igual que la participación en reuniones periódicas sobre gestión de casos para asegurar que las sobrevivientes tengan acceso a servicios multisectoriales.⁶⁴ Esto incluye un protocolo para intercambio de información acordado que detalle elementos respecto a cómo la información será salvaguardada mientras se comparte – por ejemplo, bases de datos con sistemas de codificación.

⁶³ Estándares mínimos interagenciales para la programación sobre violencia de género en emergencias, p. 56, <www.unfpa.org/sites/default/files/pub-pdf/Estandares_Minimos_ESPANOL.pdf>; y *Interagency Gender-Based Violence Case Management Guidelines*, p. 190.

⁶⁴ Consulte *Estándares Mínimos Interagenciales para la Programación sobre Violencia de Género en Emergencias*, Estándar 6: Gestión de Casos de VBG, para tener más información.

Derivaciones “directas” versus “indirectas”⁶⁵

Cuando ha trabajado con una adolescente en tránsito que requiere ser derivada a los siguientes servicios en la ruta migratoria y esta ha dado su consentimiento informado, la disponibilidad de los servicios y protocolos de derivación determinarán el camino a seguir. Idealmente, usted derivará a la sobreviviente a la autoridad o institución responsable de la gestión de caso, que esté especializada en el trabajo con las adolescentes refugiadas y migrantes en tránsito o en su destino final, y con quien usted tiene un acuerdo firmado mediante un protocolo de derivación.

En caso de que esto no fuera posible, existen dos opciones adicionales:

1. **Una ‘derivación directa’:** Con el consentimiento informado de la sobreviviente, comuníquese con un/a proveedor/a de servicios en el lugar de destino que pueda brindar la atención y la protección adecuadas a las adolescentes sobrevivientes en movimiento. Puede iniciar el contacto por teléfono o a través de otro método seguro de comunicación. Hable con el/la proveedor/a respecto a cómo la sobreviviente puede contactarle.
2. **Una ‘derivación indirecta’:** Cuando no sea posible una remisión rápida y/o la sobreviviente no la desee, proporcionele el directorio de diferentes servicios con la respectiva información de contacto; ella podrá contactar a cualquier de esos/as proveedores/as de servicios al llegar a su destino si así lo decide. Deben ser proveedores/as de servicios que puedan brindar la atención y protección adecuadas para la edad de las adolescentes en contextos migratorios. Usted podría decidir extender una nota con la información/ antecedentes de la sobreviviente, con su consentimiento.



⁶⁵ Adaptado de Gender Based Violence AoR, ‘Cross-Border Care, Safety and Risk Mitigation for Child and Adolescent Survivors on the Move: Practical Guidance for Frontline Services and Workers’. <www.sddirect.org.uk/media/1956/practical-guidance-for-cross-border-continuity-of-care-and-safety-for-child-survivors.pdf>

⁶⁶ Para mayor información acerca de la plantilla de Protocolo para el Intercambio de Información y las mejores prácticas, visite <www.gbvims.com/wp/wp-content/uploads/ISP-Package-August-2014.pdf>. Además, consulte las directrices sobre gestión de caso *The Interagency Gender-Based Violence Case Management Guidelines*, pp. 32 – 34, para obtener información detallada acerca de la documentación de casos y el almacenamiento de archivos electrónicos y en papel.

¿Cómo puedo manejar la información de las sobrevivientes de VBG en tránsito?

Para las sobrevivientes en tránsito, puede ser necesario intercambiar información entre las autoridades nacionales y las agencias a lo largo de las rutas de viaje y a través de las fronteras. Las autoridades nacionales, como principales instituciones de coordinación y gestión de casos por mandato, tienen la responsabilidad principal de la gestión segura y confidencial de los datos de las personas sobrevivientes. El intercambio de información debe estar basado en el consentimiento informado pleno de la sobreviviente (dependiendo de su edad y capacidad) y/o de su cuidador/a, realizarse solo en el contexto de una derivación para un servicio específico y en base a un protocolo para el intercambio de información detallado, con medidas de seguridad para proteger la información de las personas sobrevivientes. Este protocolo debería incluir formularios de derivación con datos sensibles de la sobreviviente, el acuerdo acerca de qué información se puede incluir, cómo se intercambiará la información – en forma verbal, electrónica o en papel – y los procedimientos para asegurar que la confidencialidad de la sobreviviente esté protegida en todo momento.⁶⁶

Herramienta clave: Protocolos de derivación

Puede utilizar el modelo de Protocolo de Derivación como una guía para desarrollar su protocolo de derivación local (*GBV Case Management Guidelines*, p. 190).





CADA HORA, CIENTOS DE PERSONAS
ESTÁN ABANDONANDO SUS HOGARES
EN BUSCA DE SEGURIDAD Y NUEVAS OPORTUNIDADES

¿QUÉ LAS EMPUJA? LOS SUEÑOS
EL AMOR POR SUS FAMILIAS



LA ESPERANZA DE
RECOMENZAR

NO TIENEN OTRA OPCIÓN QUE
ABANDONAR SU PAÍS DE ORIGEN



ES HORA DE DARLES LA BIENVENIDA



¿Qué es el enfoque interseccional para la gestión de casos?

Un enfoque interseccional para la gestión de casos es un enfoque que reconoce cada aspecto de la identidad de la sobreviviente, las condiciones en su vida que conducen a sus diversas capacidades, y las vulnerabilidades que determinan la manera en la que ella experimenta riesgos. Esto significa tomar en cuenta, por ejemplo, la edad, raza, orientación sexual, idioma, y situación migratoria de la sobreviviente; y cómo estos aspectos de la identidad de la sobreviviente se intersectan; y a partir de esto, desarrollar un plan para la gestión del caso. A continuación, encontrará algunas consideraciones para identidades diversas.

Para todas las adolescentes sobrevivientes:

- Recuerde que el enfoque centrado en la persona sobreviviente tiene supremacía sobre todo lo demás – las personas sobrevivientes deben ejercer su autonomía y tomar decisiones informadas acerca de qué pasos tomar en el proceso de gestión de caso (sin perjuicio de los requisitos de denuncia obligatorios).
- Evalúe sus propias actitudes y sesgos. No permita que interfieran en el cumplimiento de los principios guía para VBG.
- Recuerde que las personas pertenecientes a grupos de riesgo pueden estar más aisladas y tener redes de apoyo y planes de afrontamiento más limitados.
- Considere cómo puede establecer alianzas con asociaciones y organizaciones comunitarias que trabajen en otros temas con grupos específicos de personas, tales como asociaciones indígenas, organizaciones LGBTQI+, o grupos de apoyo para personas con discapacidad.
- Desarrolle y distribuya materiales de IEC adaptados para cada grupo.

Cuando trabaje con adolescentes sobrevivientes lesbianas y bisexuales:

- Nunca asuma el género o la orientación sexual de la persona sobreviviente.
- Utilice cuidadosamente el lenguaje (p. ej. pronombres) para generar confianza y respeto. Pregúntele a la persona sobreviviente qué

prefiere, y acate su voluntad.

- Formule solo preguntas necesarias, no las que a usted le interesa saber.
- No divulgue la orientación sexual de una persona sobreviviente a otras.
- Recuerde que la homofobia y la transfobia pueden generar aún más barreras para acceder a los servicios.
- Considere que puede haber un riesgo de suicidio alto.

Cuando trabaje con sobrevivientes con discapacidad, recuerde lo siguiente:

- Pueden tener una larga historia de no tener el control de su vida.
- Pueden estar aislados/as o haber perdido los sistemas de apoyo familiar y comunitario.
- Pueden haber sufrido (o estar sufriendo) abuso de parte de sus cuidadores/as.
- Enfrentan un alto nivel de estigma y discriminación.
- Es posible que la información no se comparta en la forma apropiada para ello/as.
- Puede ser difícil equilibrar la confidencialidad con la dependencia de los/las cuidadores/as (al igual que en el caso de adolescentes más jóvenes).
- Cada punto de entrada para la gestión de casos debe ser accesible; las barreras físicas al acceso pueden incluir la ausencia de opciones adecuadas de transporte y alojamiento. Esto podría significar proveer servicios adicionales tales como transporte para las personas con discapacidad.
- Ponga a la persona sobreviviente en el centro de toda conversación y hágale directamente.
- Considere y respete las diferentes formas en que la persona sobreviviente desea comunicarse.
- No suponga que la persona sobreviviente tiene o no tiene la capacidad de brindar el consentimiento informado; evalúe el interés superior de la persona sobreviviente cuando sea necesario.

Adaptado principalmente de las GBV CM Guidelines.

Recuadro 11: Consideraciones para la adaptación de servicios para Sofía, Caribai y Mariana

Sofía, 12 años de edad



- Sofía ha experimentado violencia verbal y física por parte de sus cuidadores/as anteriormente, y desconfía mucho de personas en posiciones de autoridad, incluidos los/las proveedores/as de servicios.
- Asegúrese de que los servicios sean accesibles y acogedores con personal capacitado que brinde apoyo.
- La hermana de Sofía es su cuidadora de facto y debe estar involucrada en la toma de decisiones respecto a su cuidado y apoyo. Explíquela a Sofía que esto limita su propia confidencialidad y toma de decisiones. Asegúrese de tener el consentimiento informado de Sofía, incluso si el consentimiento debe obtenerse de su hermana.
- Explique cualquier requisito obligatorio de denuncia existente.
- Contáctese con los mecanismos de coordinación de Protección de la Infancia y/o de VBG nacionales y regionales e intente contactar a proveedores/as de servicios al otro lado de la frontera para garantizar seguimiento y cuidados continuos. Establezca o aplique los procedimientos operativos estándar, incluidos los protocolos para el intercambio de información para sostener dicho seguimiento y cuidados.

Caribai, 14 años de edad



- Ofrezca toda la información acerca de los servicios en tantos idiomas relevantes como sea posible, y en tantas localidades como pueda, tomando en cuenta los lugares en donde se reúnen o por donde viajan las adolescentes indígenas y de otros grupos en riesgo.
- Involucre y capacite a intérpretes en tantos idiomas como sea posible, y/o tenga material explicativo disponible (en audio, video o por escrito) en esos idiomas para explicar los elementos clave de los servicios que usted brinda.
- Capacite a su personal constantemente con respecto a actitudes y comportamientos de apoyo libres de prejuicios, incluyendo el rechazo a la xenofobia.
- Considere derivar a Caribai a servicios que puedan brindarle apoyo para la regularización de su condición migratoria.

Mariana, 17 años de edad



- Averigüe cuánto tiempo espera quedarse Mariana, y a dónde piensa viajar después.
- Siga un modelo de gestión de casos para garantizar los servicios esenciales dentro de un período corto de tiempo.
- Considere la desconfianza de Mariana hacia los/las proveedores/as de servicios y conviértalos en un lugar conocido y seguro para que ella acuda a solicitar servicios asegurándose de que el personal esté capacitado y sea solidario.
- Utilice los servicios prenatales como un punto de entrada para servicios relacionados con VBG.
- Consiga información acerca de servicios relevantes más adelante en la ruta migratoria de Mariana y proporcionele información detallada acerca de los mismos.
- Anime a Mariana a buscar apoyo y cuidados a lo largo de su ruta, explicándole las razones para ello. Anímela a mantenerse en contacto con usted, y hablen acerca de las mejores maneras para lograrlo.
- No juzgue la sexualidad o las elecciones de Mariana.

Herramienta clave: Perfil y desarrollo del personal

Puede encontrar orientación acerca de las cualidades, el conocimiento y las capacidades, al igual que acerca de las herramientas para evaluar, monitorear y fortalecer la capacidad del personal en estas áreas, en *GBV Case Management Guidelines*, páginas 29 y 155.

¿Qué tipo de perfiles y capacidades son necesarias para el personal?

La gestión de casos de adolescentes sobrevivientes es un proceso delicado que exige un enfoque especializado. Las adolescentes deben tener acceso a mujeres proveedoras de servicios, incluidas trabajadoras sociales. Es vital que las adolescentes se sientan y estén seguras cuando reciben servicios. Los servicios deben poder brindarle un espacio seguro, libre de hombres, de la realidad habitual y la amenaza de la explotación sexual, la violencia, la discriminación y los abusos de poder de los hombres en la sociedad que ellas han enfrentado y enfrentan aún. Deberían tener acceso a espacios, servicios y apoyo donde puedan estar seguras para establecer sus propias alternativas a través de espacios exclusivos para mujeres y adolescentes, y para que puedan recuperarse de mejor manera. *(Para una mayor explicación consulte el Manual de capacitación)*. Las/los gestoras/es de casos deben estar capacitados/as para educar y apoyar a las adolescentes – y a sus familias – en todo el proceso y adaptar los pasos para gestión de casos de las adolescentes sobrevivientes. Esto requiere:

- Seguir los principios guía para trabajar con adolescentes sobrevivientes *(véase la Sección 4)*.
- Entender los desafíos de la migración y las barreras para acceder a los servicios, así como también desarrollar estrategias innovadoras para superarlas.
- Seguir los procedimientos de consentimiento/ consentimiento informado de acuerdo a lo establecido en la legislación local, y según la edad y el nivel de desarrollo de la adolescente.
- Comprender y aplicar los protocolos de confidencialidad cuando una adolescente está en peligro.
- Evaluar la salud inmediata de la adolescente sobreviviente, su seguridad, necesidades psicosociales y legales/jurídicas, y movilizar los servicios de intervención temprana que aseguren su salud y seguridad.
- Realizar evaluaciones continuas de la seguridad de la adolescente en la familia y en los contextos sociales después que se informó del abuso. Tomar acciones decisivas y apropiadas cuando una adolescente necesita protección.
- Identificar las fortalezas y necesidades para involucrar a la adolescente y a su familia en un proceso de cuidado y tratamiento basado en fortalezas.
- Involucrar a los/las cuidadores/as que no son los/las agresores/as en toda la gestión del caso.

- Conocer los servicios amigables en la zona y comenzar con las derivaciones.
- Trabajar en forma independiente y colaborar con otros proveedores de servicios.

El personal de gestión de casos debe ser escogido cuidadosamente y debe recibir formación continua para contar con las cualidades, el conocimiento y las capacidades para llevar a cabo con éxito el proceso de gestión de caso. Esto requiere de un personal diverso que pueda comprender e implementar un enfoque interseccional en la gestión de casos, que tenga o pueda aprender las competencias para la gestión de casos, que tenga actitudes comprobadas no discriminatorias y amigables con las adolescentes para trabajar con personas refugiadas, migrantes y otras poblaciones vulnerables, y que ponga en práctica los principios para comunicarse con las adolescentes sobrevivientes.

¿Qué pasa si existen pocos servicios?

Si el mapeo de servicios indica que en las zonas de tránsito y en áreas remotas no existe o hay pocos servicios para las sobrevivientes de VBG, o si estos servicios no pueden darles adecuado apoyo, considere lo siguiente:

- Como parte del mapeo de servicios que realiza, recuerde que los servicios pueden adoptar diferentes formas en distintos lugares. Identifique cualquier organización o sistema de apoyo no tradicional que trabaje con las adolescentes. Como mínimo, averigüe si proveen atención médica básica;
- No realice una sensibilización activa acerca de los servicios para no crear expectativas que no puede satisfacer;
- Si una sobreviviente revela un caso de violencia, siga los enfoques descritos en la Sección 4 sobre interacciones de apoyo centradas en la sobreviviente. Escuche, sea honesto/a con la sobreviviente, reconozca su valentía de compartir su experiencia con usted, exprese que lamenta no poder ofrecerle más ayuda y trátela con la mayor dignidad posible mientras conversan; y
- Recuerde que los servicios de gestión de casos son igualmente útiles e importantes, aunque no existan otros organismos de derivación. con adecuada capacitación y apoyo, las/los gestoras/es de casos pueden responder a muchas inquietudes de las sobrevivientes. El componente de gestión de casos que apoya el bienestar psicosocial de una sobreviviente también es un elemento importante en sí mismo.⁶⁷

⁶⁷ *Interagency Guidelines for Child Protection and Case Management*, p. 14.



Herramienta clave: Guía de Bolsillo sobre VBG

si usted no es un/a proveedor/a de servicios entrenado/a en materia de VBG, consulte la [Guía de Bolsillo sobre VBG](#), una guía detallada sobre cómo apoyar a las sobrevivientes de violencia basada en género cuando no existe un actor de VBG en su zona. Esta Guía de Bolsillo es un recurso que complementa las Guías sobre VBG del IASC y se basa en el marco de Primeros Auxilios Psicológicos (PFA, por sus siglas en inglés): Preparar, Observar, Escuchar y Conectar.

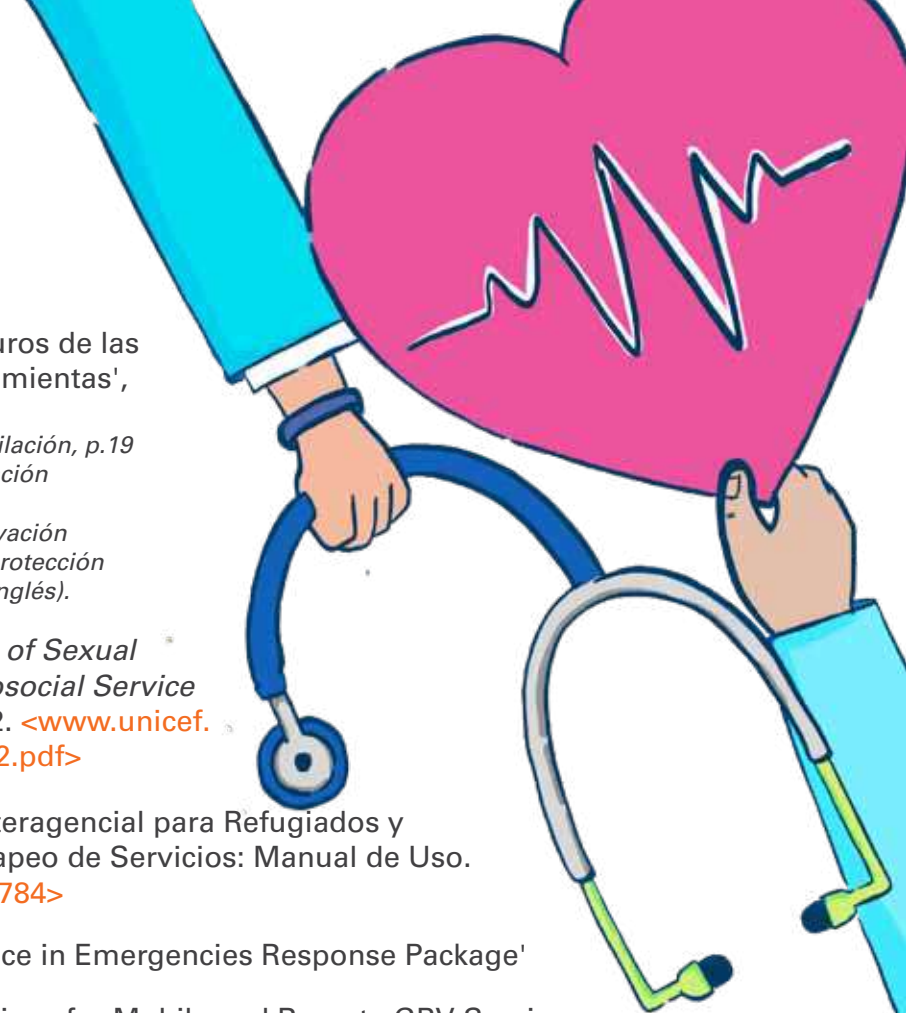


¿Qué mensajes y acciones para aplicar extraemos de esta sección?

Comprender	<ul style="list-style-type: none">Las adolescentes en contextos migratorios enfrentan muchas barreras distintas para acceder a servicios de VBG.Muchos servicios no están adaptados a las necesidades de las adolescentes, dejándoles sin apoyo de calidad.Muchas barreras para acceder a servicios son habituales en el ciclo migratorio completo (adolescentes en tránsito, migración pendular, o migración a destinos temporales o permanentes). Las características que definen cómo adaptar los servicios son la duración de su estadía en su localidad y la duración del resto de su viaje.
Identificar	<ul style="list-style-type: none">Averigüe qué servicios se encuentran disponibles en su área, y cómo atienden a las adolescentes migrantes y refugiadas de diversos perfiles.Trabaje con las adolescentes para comprender las barreras específicas que enfrentan en su contexto, y para entender la mejor manera para que accedan a los servicios.Cuando trabaje con sobrevivientes de manera individual, en la medida de lo posible averigüe cuánto tiempo planean quedarse en su localidad y a dónde piensan movilizarse luego.Evalúe los riesgos relacionados con la realización de grupos focales con las adolescentes.Averigüe qué servicios están disponibles más adelante en su ruta migratoria, incluso en los cruces de frontera.
Apoyar	<ul style="list-style-type: none">Trabaje para reducir las barreras relacionadas con el desplazamiento, las actitudes, la falta de documentación, el costo y el acceso a los servicios, el acceso a información, y con los brotes de enfermedades infecciosas, si fuese relevante.Establezca, promocióne, o siga los mecanismos de derivación y los procedimientos operativos estándar que brindan apoyo a las adolescentes sobrevivientes para que accedan a servicios a lo largo de distintas localidades y a través de las fronteras.Garantice la seguridad y la confidencialidad de los servicios siguiendo los protocolos de intercambio de información, utilizando códigos para sobrevivientes.Asegúrese de que todo el personal tenga la capacitación, actitudes y capacidades correctas para brindar atención a las adolescentes sobrevivientes.
Adaptar	<ul style="list-style-type: none">Adapte los servicios para garantizar que las adolescentes que se quedan durante un tiempo limitado en su localidad puedan acceder a ellos.Utilice un enfoque de gestión de casos cuando fuese necesario, asegurándose de que las acciones mínimas (las que abordan necesidades inmediatas de salud y seguridad, por ejemplo) se lleven a cabo durante su primer encuentro en caso de que la sobreviviente no vuelva.Considere y aborde las necesidades de las sobrevivientes con distintos perfiles y capacidades.

¿Dónde puedo aprender más al respecto?

- ACNUR, 'Red Regional de Espacios Seguros de las Américas - Lecciones aprendidas y herramientas', 2019. www.acnur.org/5c87fe7e4.pdf
 - Servicio de Mapeo: Herramienta para la recopilación, p.19
 - Apéndice B: Acuerdo de transferencia y derivación interinstitucional transfronteriza
 - Apéndice D: Plantilla para transferencia y derivación interinstitucional transfronteriza de casos de protección (Apéndices solo disponibles en la versión en inglés).
- IRC y UNICEF, *Caring for Child Survivors of Sexual Abuse: Guidelines for Health and Psychosocial Service Providers in Humanitarian Settings*, 2012. www.unicef.org/media/73591/file/IRC-CSS-Guide-2012.pdf
- Plataforma Regional de Coordinación Interagencial para Refugiados y Migrantes de Venezuela, marzo 2020, Mapeo de Servicios: Manual de Uso. <https://r4v.info/es/documents/details/75784>
- UNICEF, 'Minimum Gender-Based Violence in Emergencies Response Package'
- International Rescue Committee, 'Guidelines for Mobile and Remote GBV Service Delivery: Pasos y tareas de la Gestión de Casos de Crisis', 2018. p. 47. https://reliefweb.int/sites/reliefweb.int/files/resources/GBV-Mobile-and-Remote-Service-Delivery-Guidelines_-final.pdf
- Plataforma Regional de Coordinación Interagencial para Refugiados y Migrantes de Venezuela, 'Mapeo de Servicios', 2020. <https://data2.unhcr.org/es/documents/details/75786>
- UNFPA, *Estándares Mínimos Interagenciales para la Programación sobre Violencia de Género en Emergencias*, 2019. www.unfpa.org/sites/default/files/pub-pdf/Estandares_Minimos_ESPANOL.pdf
- Interagency Gender-Based Violence Case Management Guidelines: Providing Care and Case Management Services to Gender-Based Violence Survivors in Humanitarian Settings: Habilidades para Gestores de Casos, 2017, p. 31. https://gbvguidelines.org/wp/wp-content/uploads/2018/05/GBV_PocketGuide021718_Spanish.pdf
- WHO, 'Responding To Children And Adolescents Who Have Been Sexually Abused: WHO Clinical Guidelines', 2017. www.who.int/reproductivehealth/publications/violence/clinical-response-csa/en
- ACNUR, 'Directrices para evaluar y determinar el interés superior de la niñez', 2018. www.refworld.org/es/pdfid/5d5dad24.pdf
- GBV AoR, 'Cómo apoyar a las personas sobrevivientes de violencia de género cuando no hay un actor contra la VG disponible en el área: Guía De Bolsillo Paso A Paso Para Actores Humanitarios', 2018. https://gbvguidelines.org/wp/wp-content/uploads/2018/05/GBV_PocketGuide021718_Spanish.pdf
- GBV AoR, 'Cross-Border Care, Safety and Risk Mitigation for Child and Adolescent Survivors on the Move: Practical Guidance for Frontline Services and Workers', 2020. <https://gbvaor.net/sites/default/files/2020-05/Practical%20Guidance%20for%20Cross%20Border%20Continuity%20of%20Care%20and%20Safety%20for%20Child%20Survivors.pdf>
- UNICEF, 'Gender-Based Violence in Emergencies: Operational Guide', 2019. www.unicef.org/sites/default/files/2020-05/Gender-Based-Violence-in-Emergencies-Operational-Guide-May-2019.pdf
- Plataforma Regional de Coordinación Interagencial para Refugiados y Migrantes de Venezuela, 'Herramienta de Trabajo Espacios de Apoyo: Situación de Venezuela', 2019. <https://data2.unhcr.org/es/documents/details/72708>



Sección 7: Espacios seguros

¿Qué contiene esta sección?

Esta sección se enfoca en cómo los espacios seguros pueden satisfacer las necesidades de las adolescentes en contextos migratorios. Se explican los diferentes tipos de espacios seguros, así como las herramientas y listas de verificación clave que aseguran un enfoque interseccional para brindar protección y asistencia en estos espacios.

La sección incluye:

- ¿Qué es un espacio seguro?
- ¿Qué principios deberían guiar los espacios seguros para las adolescentes?
- ¿Qué debo considerar al establecer un espacio seguro?

¿Qué mensajes y acciones extraemos de esta sección?

- ¿Dónde puedo aprender más al respecto?



¿Qué es un espacio seguro?

Un espacio seguro es un lugar donde grupos o personas pueden acceder a protección y apoyo en un ambiente seguro y adecuado que toma en cuenta su edad, género y diversidad. Los espacios seguros utilizan un enfoque basado en las sobrevivientes y en el caso de las adolescentes menores de 18 años, deben respetar el interés superior de las niñas.

Un espacio seguro puede ayudar a las adolescentes a:

- Socializar y reconstruir sus redes sociales;
- Recibir apoyo social;
- Desarrollar las habilidades pertinentes;
- Obtener información sobre los servicios de respuesta a la VBG (psicosociales, jurídicos, médicos), y ser derivadas a los servicios especializados según sea necesario; y
- Recibir información sobre temas relacionados con sus derechos, su salud y los servicios a través de la sensibilización y concientización.

Un espacio seguro puede tener diferentes formas. Pueden estar ubicados en un sitio fijo o ser móviles. Pueden ser edificios o estructuras, como un centro comunitario, una iglesia, una casa o una carpa. Puede ser una estructura instalada por una organización humanitaria, o un edificio, o habitaciones prestadas o alquiladas a la comunidad o a una persona. Puede funcionar como un espacio seguro todos los días o solo cuando el personal de espacios seguros lo visita para brindar servicios. Puede estar integrado dentro de otra estructura en la que se proveen servicios.

Los espacios seguros también pueden incluir puntos de información y orientación a lo largo de una ruta migratoria que cuenta con espacios seguros. Un ejemplo importante de esto en ALC es la iniciativa Espacios de Apoyo, que funcionan como lugares de una sola parada para personas refugiadas y migrantes, donde se proporciona un paquete de servicios estándar en Espacios de Apoyo localizados en lugares clave en las comunidades a lo largo de la ruta migratoria. Los Espacios de Apoyo funcionan como centros donde se brinda información y

orientación acerca de servicios y programas vitales, al igual que consejería individual, primeros auxilios psicológicos, áreas seguras de juego, acceso gratuito a servicios básicos, y derivaciones seguras a organizaciones especializadas cuando fuese necesario.

Los espacios seguros pueden ser denominados con nombres distintos, incluidos centro para las mujeres y las adolescentes, centros comunitarios para las mujeres y las adolescentes, o centros de escucha y consejería, por dar algunos ejemplos. En ALC, algunos de los nombres que están siendo utilizados actualmente son **espacios seguros, entornos seguros, o espacios de atención e integral de adolescentes.**



Herramienta clave: Espacios seguros para mujeres y niñas: un conjunto de herramientas para el empoderamiento de las mujeres y las niñas en entornos humanitarios (Herramientas de SSWG, por sus siglas en inglés).

Este conjunto de herramientas es una hoja de ruta para espacios seguros para mujeres, adolescentes y niñas que están adaptadas al contexto e informados por la comunidad y que las empoderan. Aborda conceptos básicos, evaluación, inicio, personal, desarrollo de capacidades, implementación, y entrega/cierre. También le ofrece al personal de espacios seguros para mujeres, adolescentes y niñas de todos los niveles de responsabilidad y participación, la posibilidad de elegir entre 38 herramientas y bases de datos con instrucciones paso a paso y orientación a lo largo de todas las fases del ciclo del programa. También es aplicable a los modelos tanto móviles como estáticos de espacios seguros (véase la Sección 8 para mayor información acerca de espacios seguros móviles).

¿Qué principios deberían guiar los espacios seguros para las adolescentes?⁶⁸

1. **Empoderamiento:** Un espacio seguro fomenta el empoderamiento de todas las adolescentes en toda su diversidad. Las identidades intersectantes de cada adolescente deberían considerarse en todos los programas y operaciones en el espacio seguro. Las adolescentes deben ser incluidas en toda la actividad de planeación, implementación, monitoreo, y evaluación con el fin de involucrarlas como agentes activas del cambio.
2. **Solidaridad:** Un espacio seguro debe ser un lugar donde las adolescentes, en toda su diversidad, se juntan para apoyarse e inspirarse mutuamente. Esto es especialmente importante en contextos en los que la confianza y las conexiones sociales se han roto debido al desplazamiento, la opresión, la discriminación y el conflicto, dejándolas aisladas. Las relaciones solidarias edifican la confianza, fortalecen los recursos sociales,⁶⁹ y fomentan los mecanismos positivos de afrontamiento.
3. **Rendición de cuentas:** Garantice la rendición de cuentas a las adolescentes asegurándose de los siguientes puntos:
- La estructura, servicios y actividades garantizan la seguridad y confidencialidad de las adolescentes.
 - Las adolescentes pueden compartir experiencias y preocupaciones de forma confidencial con el personal, el equipo voluntario, y los/las proveedores/as de servicios, y saben que recibirán un apoyo compasivo.
 - Las adolescentes pueden contribuir con las decisiones clave respecto al espacio seguro, incluyendo su ubicación, horas de atención, servicios y actividades.
 - La retroalimentación de las adolescentes acerca del espacio seguro es tomada en cuenta durante la toma de decisiones.

- Cuando no se puede incorporar su retroalimentación, esto debe explicarse a las adolescentes.
- Existen políticas y prácticas de salvaguarda en vigor (incluso con respecto a la PEAS). Si las adolescentes señalan preocupaciones, estas deben ser tomadas en serio. Las políticas y prácticas deben ser periódicamente revisadas y rediseñadas si fuera necesario.
4. **Inclusión:** Los espacios seguros celebran la diversidad y se aseguran de que todas las personas puedan participar. Estos espacios deben tener personal y un equipo voluntario diverso, con actitudes y comportamientos inclusivos y solidarios. El personal y el equipo voluntario deben evitar crear una división entre ‘nosotros/as y ellas’ (“otredad”), asegurándose de que las adolescentes diversas:
- Contribuyan a las decisiones acerca de los espacios seguros en igualdad de condiciones, a través de retroalimentación y canales de comunicación preferidos.
 - Sean apoyadas para participar activamente y beneficiarse de toda la gama de servicios y actividades del espacio seguro, a través de estrategias que abordan sus necesidades y prioridades particulares.
 - Sean valoradas individualmente de manera equitativa por sus contribuciones y su apoyo mutuo.
5. **Colaboración:** Los espacios seguros trabajan para aumentar la capacidad de las adolescentes de incidir en individuos e instituciones que afectan sus vidas. Los espacios seguros deberían trabajar con otras personas para reconocer y promover a las adolescentes como agentes poderosas de cambio.



Recuadro 12: Consideraciones acerca de espacios seguros para Sofía, Caribai y Mariana



Sofía, 12 años de edad

- Considere variar su grupo según las edades o variar las distintas actividades del espacio seguro, para que Sofía no se sienta incómoda entre adolescentes mayores.
- Asegúrese de que el personal esté capacitado en comunicación y comportamientos no discriminatorios y respetuosos con adolescentes viviendo con una discapacidad.
- Comunique la información acerca de los servicios disponibles y sobre cómo acceder a ellos, en un lenguaje simple y directo.
- Conecte a Sofía con cualquier proveedor/a de servicios o activistas en pro de los derechos de personas viviendo con una discapacidad en su área (de preferencia, en ambos lados de la frontera, de ser posible).



Caribai, 14 años de edad

- Considere actividades u horarios especiales en los espacios seguros para adolescentes que están casadas, para animarlas a construir redes de apoyo de pares.
- Considere actividades u horarios especiales en los espacios seguros para adolescentes de grupos indígenas específicos (o de varios en conjunto), de ser posible.
- Cuente con personal disponible que pueda hablar el idioma de Caribai, de ser posible. Si no lo es, tenga materiales escritos o audiovisuales disponibles en ese idioma para explicar los servicios que se ofrecen en el espacio seguro y como acceder a ellos. Tenga materiales disponibles con ayudas visuales y mensajes simples.
- Considere ofrecer lecciones básicas de idioma.



Mariana, 17 años de edad

- Considere actividades u horarios especiales en los espacios seguros para madres adolescentes o adolescentes embarazadas, para reducir la discriminación por parte de otras personas y fomentar el apoyo de pares.
- Comparta información en un lugar donde Mariana pueda verla, acerca de las actividades de espacios seguros en localidades de alto tránsito. Dígale explícitamente que las adolescentes pueden acudir a un espacio seguro aunque sea una sola vez.

⁶⁸ Adapted from IRC and IMC, ‘Women and Girls Safe Spaces: A Toolkit for Advancing Women and Girls’ Empowerment in Humanitarian Settings’, 2020, pp. 32 — 34. <<https://reliefweb.int/sites/reliefweb.int/files/resources/IRC-WGSS-Toolkit-Eng.pdf>>

⁶⁹ Defense Center of Excellence for Psychological Health and Traumatic Brain Injuries, ‘Best Practices Identified for Peer Support Programs’, 2011. <www.mhanational.org/sites/default/files/Best_Practices_Identified_for_Peer_Support_Programs_Jan_2011.pdf>

¿Qué debo considerar al establecer un espacio seguro?

El establecimiento de espacios seguros requiere de un proceso deliberado de planificación y del desarrollo e implementación de una estrategia. Existen muchas cosas que deben considerarse, incluida una evaluación para determinar no solo si es apropiado establecer un espacio seguro en la comunidad en la que usted trabaja, sino cuál es el tipo de espacio seguro adaptado al contexto que debería establecerse. Esto implica factores como la ubicación, la distribución física del espacio, la sensibilización y aceptación de la comunidad, los procedimientos operativos estándar y el diseño de las actividades, servicios y mecanismos de retroalimentación. También implica dotar de personal al espacio seguro; monitorear y evaluar la programación dentro del espacio, y la relación con las adolescentes y la comunidad, entre muchas otras cosas.

A continuación, encontrará los pasos clave a considerar y las herramientas relevantes que pueden ayudarle:

- **Una evaluación inicial** – Junto con las adolescentes, identifique en un mapa los lugares seguros y aquellos riesgosos. Identifique los potenciales espacios seguros, vías de acceso, presencia de actores armados o de seguridad y el efecto que tienen en la percepción que tienen las adolescentes de la seguridad, así como también cualquier otra barrera para acceder a un espacio seguro. Con base en esto, seleccione posibles espacios seguros con ellas y negocie/movilice recursos para su construcción o acceso.^{70, 71}
- **Personal** – Asegúrese que el personal y los/las voluntarios/as sean cuidadosamente seleccionados/as y entrenados/as, y tengan la actitud correcta y las habilidades de

comunicación adecuadas para trabajar con las adolescentes. Establezca un sólido programa de capacitación para el personal, con apoyo y tutoría continuo. Revea y pida al personal que firme los códigos de conducta relacionados con la protección de las adolescentes y la prevención de la explotación y el abuso sexual.⁷²

- **Sensibilización** – Realice actividades de sensibilización con la comunidad para conseguir que apoyen los espacios seguros y asegúrese que las personas de la comunidad informen a las adolescentes sobre dichos espacios y les permitan ir. Esto incluye reuniones con líderes/lideresas de la comunidad para explicar los objetivos de los espacios seguros y obtener su respaldo para realizar la sensibilización de los padres y las madres de las adolescentes y también de las adolescentes, si correspondiese. cuando realice la sensibilización con las adolescentes, diferencie las actividades por grupo etario (10-14 y 15-19). Puede realizar debates grupales para presentar el concepto de Espacios seguros, y también una sensibilización casa por casa.⁷³
- **Para las adolescentes en tránsito** – Su capacidad de sensibilización será limitada con las adolescentes en tránsito, pero es posible brindarles atención puntual. Uno de los lugares clave donde se puede llegar a las adolescentes son los Espacios de Apoyo, que ya están identificados como espacios seguros en donde se ofrece información y servicios



⁷⁰ Guidelines for Mobile and Remote Gender-Based Violence (GBV) Service Delivery, p. 33.

⁷¹ Ver UNFPA, 'Anexo II, p.24 para encontrar una lista de preguntas que puede hacer para comprender los riesgos, los sistemas de apoyo existentes, y lo que se requiere para establecer un espacio seguro. En 'Women and Girls Safe Spaces Toolkit', usted puede encontrar una guía para entrevistar a fuentes de información claves, p.50; un cuestionario de mapeo de servicios, p.65; un ejemplo de la herramienta de análisis de partes interesadas, p.76; una guía para discusiones de grupos focales, p.77; y una guía para discusiones de grupos focales comunitarios, p.97, entre otras herramientas. <www.unfpa.org/sites/default/files/resource-pdf/woman%20space%20E.pdf>

⁷² Ver 'Women and Girls Safe Spaces: A Guidance Note Based on Lessons Learned From the Syrian Crisis', Anexo V, p.28-29 donde encontrará un ejemplo de configuración y responsabilidades del personal. En el conjunto de Herramientas para Espacios Seguros para Mujeres y Adolescentes (SSWG) también puede encontrar herramientas de personal, p.208-227. Estas abordan los puestos clave, el reclutamiento, roles y responsabilidades, y cuidado del personal.

⁷³ Ver 'Adolescent Girls Toolkit — Iraq', 'Herramienta D, sobre cómo explicar sus servicios a las adolescents, p.25. Las herramientas relevantes del WGSS Toolkit incluyen formas de asegurar la aceptación de los espacios seguros para mujeres y adolescentes, p.148, entre otras.

gratuitos a lo largo de la ruta migratoria. Además, considere realizar la sensibilización en puntos de tránsito conocidos como, por ejemplo, estaciones de buses, refugios para migrantes, comedores comunitarios y puntos de información para migrantes. Utilice toda la información que pueda recopilar de las adolescentes en su sitio para saber cómo hacer para que el espacio sea inclusivo y sirva de apoyo a todos los grupos de riesgo. *Siga los principios y enfoques de sensibilización descritos en la Sección 3.*

- **Actividades** – Flujograma para Servicios y Actividades provistos en Espacios Seguros para Mujeres y Adolescentes (SSWG, por sus siglas en inglés). – *Por favor, consulte el Anexo 2.*



El conjunto de herramientas SSWG relevantes incluyen las que se encuentran en la sección de implementación de espacios seguros para mujeres y adolescentes, que empieza en la página 387.

Recuadro 13: Espacios de Apoyo⁷⁴

En respuesta a la crisis de refugio y migración de Venezuela, se establecieron estructuras para brindar información y vincular a las personas con los servicios y programas. Estos Espacios de Apoyo están integrados en estructuras existentes y vinculados con las iniciativas en comunidades fronterizas, zonas urbanas y periurbanas en los diferentes países que reciben a las personas venezolanas. Dependiendo de su ubicación, estas estructuras pueden ofrecer a las adolescentes una combinación de la siguiente información y servicios:

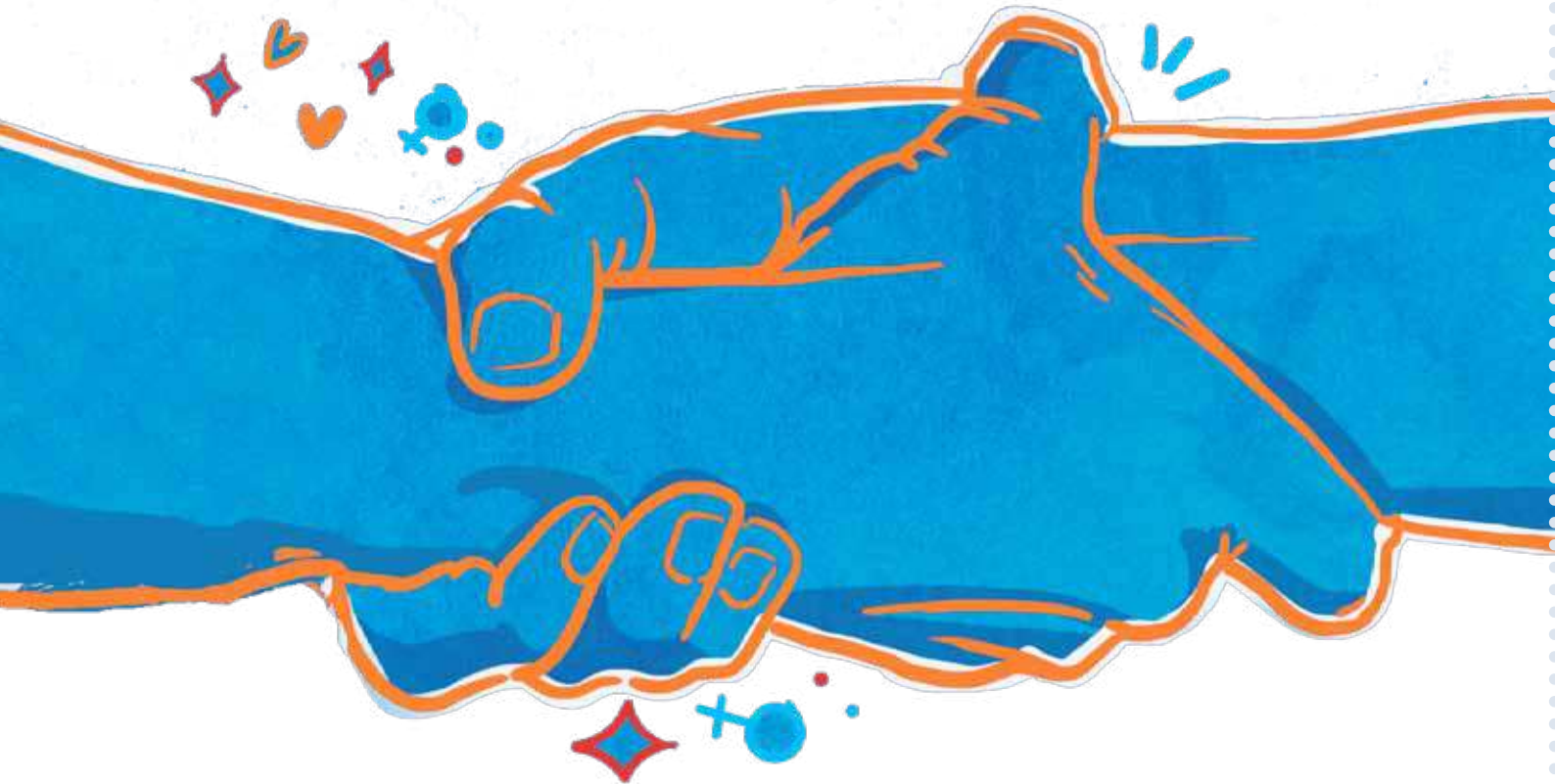
- Información sobre temas importantes, incluida la VBG, salud sexual y reproductiva, habilidades para su subsistencia, empoderamiento y desarrollo de capacidades. Actividades móviles para compartir información y realizar la sensibilización de personas de alto riesgo;
- Derivaciones seguras a intervenciones inmediatas que salvan vidas y a servicios especializados (incluida la salud sexual y reproductiva) para las sobrevivientes de VBG, como así también apoyo para las necesidades inmediatas (p. ej. refugio, kits de dignidad);
- Apoyo psicosocial, incluidos los primeros auxilios psicológicos y las derivaciones;
- Espacios amigables para niños y niñas;
- Transporte ofrecido de acuerdo a la necesidad, y
- Vínculo con iniciativas locales lideradas por grupos de mujeres, indígenas y LGBTQI+, entre otros.

Los Espacios de Apoyo son un punto de entrada fundamental para las adolescentes en el contexto migratorio en la región que les permite acceder a información y recibir apoyo en base al conocimiento y los servicios locales. Los Espacios de Apoyo pueden estar integrados con los Espacios de Apoyo siempre que se respeten los principios de los espacios seguros; un sector del espacio de apoyo puede estar dedicado a trabajar con las adolescentes, y/o se puede determinar un horario y/o espacio solo para ellas. Cabe destacar que como los Espacios de Apoyo brindan asistencia a toda la comunidad, además de información y vínculos para todos/as, es posible que no siempre cumplan con los requisitos de un Espacio de Apoyo para las adolescentes. Por esta razón, la integración de Espacios de Apoyo para las adolescentes en los Espacios de Apoyo holísticos debería basarse en un análisis de riesgo.

Para mayor información consulte las páginas 17-26 del Support Spaces Toolkit.

⁷⁴ Esta información fue adaptada de Espacios de Apoyo, 'Support Spaces — Venezuela Situation', de noviembre de 2019, p. 7-13. Para mayor información, consulte 'Support Spaces Toolkit'. <<https://r4v.info/en/documents/details/72707>>

¿Qué mensajes y acciones extraemos de esta sección?	
Comprender	<ul style="list-style-type: none"> Un espacio seguro puede ayudar a las adolescentes a tener acceso a protección y atención. Los espacios seguros pueden estar integrados dentro de otras estructuras estáticas o móviles de atención.
Identificar	<ul style="list-style-type: none"> Averigüe si existen espacios seguros en su contexto y en dónde se encuentran. Base su espacio seguro en evaluaciones realizadas junto a las adolescentes respecto a riesgos y lugares. Hable con adolescentes de diversos perfiles y capacidades para averiguar cómo adaptar su espacio seguro a sus necesidades.
Apoyar	<ul style="list-style-type: none"> Asegúrese de que los espacios seguros respeten un enfoque centrado en las personas sobrevivientes y en su interés superior. Asegúrese de que el personal sea seleccionado y capacitado respecto a las actitudes y capacidades adecuadas. Comparta ampliamente información acerca del espacio seguro. Asegúrese de que todo el personal firme y siga un código de conducta (mediante capacitación).
Adaptar	<ul style="list-style-type: none"> Establezca (e incida a favor de) espacios y/o horarios del día que se encuentren exclusivamente reservados para las adolescentes. Comparta información en lugares por los que las personas refugiadas y migrantes suelen pasar, tales como las estaciones de bus o los albergues para migrantes. Involucre a adolescentes de todos los perfiles y capacidades en todas las etapas del diseño y funcionamiento de un espacio seguro.



¿Dónde puedo aprender más al respecto?

- IRC y IMC, 'Women and Girls Safe Spaces: A Toolkit for Advancing Women and Girls' Empowerment in Humanitarian Settings', 2020. <https://reliefweb.int/sites/reliefweb.int/files/resources/IRC-WGSS-Toolkit-Eng.pdf>
- UNFPA, 'Women & Girls Safe Spaces: A Guidance Note Based on Lessons Learned from the Syrian Crisis', 2014. www.unfpa.org/sites/default/files/resource-pdf/woman%20space%20E.pdf
- ACNUR, 'Red Regional de Espacios Seguros de las Américas - Lecciones aprendidas y herramientas. Herramienta de auto-auditoría', 2019, pp. 30 – 35. www.acnur.org/5c87fe7e4.pdf
- UNICEF, 'My Safety and Resilience: Girls Pocket Guide,' 2018, Anexo 3: Identificar un espacio seguro, www.unicef.org/bulgaria/media/2771/file/BGR-safety-resilience-guide-girls-en.pdf
- UNFPA y UNICEF, 'Adolescent Girls Toolkit Iraq', 2018. <https://gbvguidelines.org/wp/wp-content/uploads/2018/05/Adolescent-Girls-Toolkit-Iraq.pdf>
- International Rescue Committee, 'Guidelines for Mobile and Remote Gender-Based Violence (GBV) Service Delivery', 2018. https://reliefweb.int/sites/reliefweb.int/files/resources/GBV-Mobile-and-Remote-Service-Delivery-Guidelines_-final.pdf
- Plataforma Regional de Coordinación Interagencial para Refugiados y Migrantes de Venezuela, Herramienta de Trabajo Espacios de Apoyo: 'Situación de Venezuela', 2019. <https://data2.unhcr.org/es/documents/details/72708>
- UNFPA y IRC, 'Safe Spaces for Women and Girls (SSWG) Standardization and Technical Guidance – How to Set Up a SSWG in Practice', 2017. https://reliefweb.int/sites/reliefweb.int/files/resources/sswg_technical_toolkit_oct_2017_final_2.pdf



Sección 8: Prestación móvil o remota de servicios en materia VBG

¿Qué contiene esta sección?

Esta sección incluye una guía sobre los servicios móviles y remotos en materia de VBG que pueden brindar atención inmediata a las adolescentes sobrevivientes en contextos migratorios y a aquellas a las que no se puede acceder fácilmente.

Esto incluye:

- ¿Cómo puede la prestación móvil o remota de servicios, las líneas de ayuda y los espacios virtuales ayudar a llegar a las sobrevivientes?
- ¿Cuáles son las normas mínimas para los servicios móviles y remotos?
- ¿Qué mensajes y acciones extraemos de esta sección?
- ¿Dónde puedo aprender más al respecto?



¿Cómo puede la prestación móvil o remota de servicios, las líneas de ayuda y los espacios virtuales llegar a las sobrevivientes?

Prestación móvil de servicios en materia de VBG

La prestación móvil de servicios en materia de VBG permite llevar los servicios a refugios temporales o encontrarse con las sobrevivientes en la ruta mientras están en tránsito. Esto es de ayuda para las adolescentes que no se quedan o no pueden quedarse durante mucho tiempo en lugares donde los servicios están disponibles.

Existen dos tipos de servicios móviles en materia de VBG:

1. Un equipo de VBG que visita de forma periódica los sitios donde se detienen o pasan las adolescentes a fin de brindarles servicios en materia de VBG. El equipo establecerá un cronograma que indique dónde y con qué frecuencia visitará los sitios dependiendo de los recursos y necesidades en el terreno.
2. Un equipo de VBG de respuesta rápida de corto plazo para un sitio en particular que brinda servicios de gestión de casos de crisis, entrega insumos para ayudar a reducir los riesgos, y brinda información sobre los servicios que están disponibles más adelante en la ruta.

Prestación remota de servicios en materia de VBG

La prestación remota de servicios en materia de VBG permite ayudar a orientar a las sobrevivientes e incluso brindarles apoyo emocional (primeros auxilios psicológicos) por teléfono, mensajes de texto, redes sociales u otra plataforma en línea. Los servicios remotos son útiles porque permiten:

- Proteger mejor la confidencialidad ofreciéndoles la opción de mantener el anonimato. Brindarle servicios a las personas que tienen miedo de pedir ayuda o que enfrentan un estigma en particular o se ponen en peligro si buscan ayuda como, por ejemplo, las personas LGBTQI+ sobrevivientes, y

- Potencialmente posibilita un mayor acceso a las adolescentes que habitualmente utilizan las plataformas de las redes sociales y las herramientas de comunicación como WhatsApp.

Hay diversas maneras de organizar los servicios remotos:

1. Se puede implementar un servicio remoto específico en materia de VBG para llegar a las adolescentes en lugares donde no tienen acceso a los servicios (ya sea porque no existen los servicios o porque es peligroso que acudan para recibir ayuda);
2. Se puede agregar el servicio remoto en materia de VBG a otro tipo de servicios (por ejemplo, un centro de salud al que podrían acudir las adolescentes, o una organización que represente o apoye a grupos en riesgo o marginados) y utilizarlo como plataforma para derivarlas a fin de que reciban más ayuda con la cadena de derivaciones); y
3. Se pueden agregar opciones remotas a un servicio móvil para ampliar su alcance. En otras palabras, una opción remota permitirá, por ejemplo, que las adolescentes puedan acceder a los servicios aún los días en que el equipo móvil no visita su comunidad o sitio al que han sido desplazadas.

Línea de ayuda (Hotline)

Una línea de ayuda es un servicio remoto clave para las sobrevivientes a las que no se puede llegar con servicios estáticos o móviles. Permite que el personal de gestión de casos en materia de VBG pueda hablar directamente con las sobrevivientes y ofrecer una intervención de crisis, además de planificar la seguridad, brindar recursos informativos y derivaciones a otros sitios donde las adolescentes podrían acceder más adelante en su ruta migratoria.



Espacios Virtuales

Al igual que los espacios físicos seguros, los espacios seguros virtuales pueden ser usados como puntos de entrada para los servicios y la atención de las adolescentes. Con el uso de las plataformas de telefonía móvil o las redes sociales, un espacio virtual seguro puede facilitar el acceso a la información y a los servicios de forma segura, culturalmente apropiada y accesible para las adolescentes, particularmente aquellas que enfrentan un mayor nivel de marginación como, por ejemplo, las que tienen una discapacidad o están casadas.

inclusive qué hacer antes de enviar un equipo móvil, cómo evaluar cuáles son las necesidades y cómo diseñar los servicios.



Recuadro 14: Espacios seguros virtuales

Los espacios seguros son un elemento clave para llegar a las adolescentes y proporcionarles atención en materia de VBG y SSR. Sin embargo, las normas de género, la inseguridad, e incluso las restricciones debido a enfermedades infecciosas pueden limitar el acceso de las adolescentes a espacios seguros físicos. En Líbano e Iraq, UNICEF ha puesto a prueba espacios virtuales piloto para las adolescentes que no pueden acceder a un espacio físico. Primero, UNICEF hizo una investigación sobre las preferencias y acceso de las adolescentes a distintas tecnologías, al igual que sobre qué información era prioritaria para ellas. UNICEF luego desarrolló una página web interactiva que funciona como un espacio seguro, enfocado en SSR. UNICEF recibió retroalimentación positiva, tanto de las adolescentes como de quienes cuidan de ellas (sus madres y hermanas mayores, entre otras.) Descubrieron que el espacio seguro les daba la oportunidad de aprender y discutir temas relacionados a su salud sexual que de otra forma constituyen un tabú. De la misma manera, incluso algunos/as proveedores/as de servicios se sentían incómodos/as abordando directamente estos temas sensibles. En los próximos meses, UNICEF ampliará estos espacios seguros para enfocarse en el empoderamiento de las adolescentes, y considerará cómo apoyar a los/as proveedores/as de servicios para que puedan involucrarse más.⁷⁵

Los Centros de Defensa de la Infancia en Guyana, que funcionan como centros de apoyo únicos para sobrevivientes de violencia sexual y sus familias, brindan apoyo a través de plataformas virtuales y presenciales. Esta experiencia ha demostrado la importancia de considerar las fortalezas y limitaciones de las diversas 'plataformas' virtuales (p. ej. teléfono, plataformas en línea) y de adaptar los servicios para ajustarse a ellas.

¿Cuáles son las normas mínimas para la provisión de servicios móviles y remotos?⁷⁶

** Consulte las Guías para Intervenciones Móviles y Remotas del IRC donde encontrará los pasos detallados para implementar la prestación móvil o remota de servicios en materia de VBG,*

¿Dónde se puede establecer el servicio móvil o remoto?

Ambos servicios solo se deberán establecer y prestar en un espacio seguro. Puede ser cualquier espacio seguro siempre que permita a las sobrevivientes acceder a los servicios de gestión de casos de forma confidencial, sin tener que revelar su condición de sobrevivientes a la familia o a otros miembros de su comunidad. El espacio puede ser una estructura temporal o un anexo a otra estructura temporal, o incluso una estructura móvil que presta otros servicios. Por ejemplo, puede ser un despliegue móvil conjunto de gestores/as de casos de VBG y personal de salud, pero deberá contar con un espacio privado y separado. También puede ser una línea de ayuda o espacio en línea para servicios remotos.

¿Cómo hacer para que estos servicios sean seguros y confidenciales?

La prestación de servicios móviles debe cumplir con algunos requisitos adicionales a fin de proteger la confidencialidad. Si los servicios se prestan en un espacio temporal seguro (p. ej. un sector alquilado o prestado en una escuela o centro comunitario), deberá tener al menos dos ambientes – uno para actividades grupales y otro para gestión de casos. El espacio debe estar disponible para que lo use el equipo móvil durante sus visitas programadas.

De no haber un edificio en el que se puedan prestar estos servicios cuando se despliega el equipo móvil, se puede trabajar con los/las líderes/as de la comunidad y los/las propietarios/as para solicitarles que presten o alquilen un espacio para instalar una carpa u oficina rodante con dos ambientes, o comprar una estructura que se pueda armar y desarmar cuando se despliega el equipo móvil.

Si se comparte un espacio seguro con otra organización que brinda cualquier tipo de asistencia (por ejemplo, un centro de salud permanente o móvil), asegúrese que la sala que servirá como espacio seguro para reunirse con las adolescentes pueda funcionar como una sala privada. Coordine el horario en que prestará los servicios, cómo 'normalizar' la presencia de los/las gestores/as de casos, cómo los socios deberían hacer una derivación si los contacta una sobreviviente, el ciclo de financiamiento y las posibles interrupciones en los servicios.

** CONSEJO: ¡Siga las mismas guías para establecer un espacio seguro y un espacio temporal! Encuentre más información al respecto en la Sección 7.*

Cómo implementar una línea de ayuda

Cualquier espacio privado, por ejemplo, una sala en la oficina de terreno, puede funcionar como línea de ayuda para realizar la gestión remota de casos y brindar apoyo en una crisis. El espacio deberá tener carpetas con el listado de los recursos, líneas telefónicas/servicio de telefonía móvil (con funciones de llamada en conferencia para conectar a los/las traductores/as y prestadores/as de servicios en la cadena de derivaciones) y afiches en las paredes (cadena de derivaciones, preguntas para planificar la seguridad, mensajes clave). Las líneas de ayuda deberían garantizar que todo el personal tenga al

menos la capacitación básica acerca de servicios amigables para las adolescentes, e idealmente debería contar con un/a integrante del equipo que funcione como el punto focal para las adolescentes.

Un protocolo documentado para los servicios que ofrece la línea de ayuda es fundamental para asegurar que funcione de manera segura y ética. Todo el personal debe estar capacitado en la aplicación del protocolo el cual deberá incluir indicaciones sobre cómo:

- Comunicarse con las adolescentes (principios de la comunicación, actitudes, qué hacer y qué no hacer);
- Asegurar la confidencialidad;
- Responder a las llamadas (por ejemplo, palabras iniciales, garantías acerca de la confidencialidad, consentimiento y seguridad, incluidos los requisitos de notificación obligatoria);
- Tratar a las sobrevivientes que están en peligro inminente, inclusive quienes que han demostrado intenciones suicidas; y
- Finalizar las llamadas.

Recursos de referencia para el personal de gestión de casos

Todos los recursos que se enuncian a continuación deberían estar disponibles para que el personal de la línea de ayuda pueda utilizarlos y consultarlos durante las llamadas:

- Una guía de recursos adaptada al contexto que incluya:
 - Planificación de la seguridad
 - Requisitos de notificación obligatoria
 - Tipos de VBG, reacciones habituales que puede tener una sobreviviente a diferentes tipos de VBG, dinámica de la violencia de la pareja íntima
 - Opciones de derivación para adolescentes sobrevivientes que necesitan servicios de protección (p. ej.: localización y reunificación con la familia, determinación del interés superior)
 - Fichas de salud (p. ej., anticonceptivo de emergencia, profilaxis post exposición – PPE)
 - Servicios jurídicos disponibles
 - Elaboración de planes de prevención de suicidios
 - Apoyo a amigos y familiares de las sobrevivientes

⁷⁵ Véase Sunita Palekar Joergensen y Zaman Ali Hassan, UNICEF GBVIE Podcast, 13 de julio de 2020. <<https://unicef.libsyn.com/episode-5-creating-virtual-safe-spaces-for-women-and-girls>>

⁷⁶ Adaptado de 'Guidelines for Mobile and Remote Gender-Based Violence (GBV) Service Delivery'.

Recuadro 15: Consideraciones para servicios remotos o móviles para Sofía, Caribai y Mariana



Sofía, 12 años de edad

- Asegúrese de que la información acerca de líneas de ayuda o servicios virtuales sea simple, clara y directa.
- Tenga personal disponible que esté capacitado para trabajar y brindar atención a personas viviendo con una discapacidad.
- Considere las necesidades de quienes viven con discapacidades al establecer servicios remotos y móviles.



Caribai, 14 años de edad

- A Caribai podría resultarle difícil acceder a servicios remotos puesto que su esposo está siempre con ella.
- Considere el uso de palabras clave o formas para que las adolescentes en situaciones de VPI puedan comunicar si están en peligro mediante una llamada telefónica sin alertar a su pareja.



Mariana, 17 años de edad

- Considere los servicios virtuales y líneas de ayuda como puntos de acceso alternativos, con el fin de promover un seguimiento y apoyo continuos una vez que Mariana se haya desplazado a su próxima localidad.

Recuadro 16: Manejo de la información para servicios remotos o móviles

Además de las consideraciones sobre el manejo de la información incluidas en la Sección 6, deben cumplirse las siguientes pautas en el caso de intervenciones móviles:

- Nunca debería priorizarse la recolección de datos sobre el apoyo a la sobreviviente.
- Los equipos móviles no deberían viajar con copias impresas de los casos de VBG.
- No se deberían transportar las copias en papel de los consentimientos o de los formularios de admisión por un caso de VBG, y los equipos móviles no deberían tomar notas sobre el caso.
- En situaciones de alta inseguridad, el consentimiento para la gestión del caso, las derivaciones y el registro de los datos se debe obtener verbalmente.
- Las/los gestoras/es de casos deberían completar los formularios de admisión al regresar a la oficina y en un lugar que garantice la seguridad de los datos.
- En el caso de las líneas de ayuda, considere si es posible y necesario recabar información sobre las personas que llaman (es decir, qué propósito serviría). Si se recolecta información, considere cómo hablarán acerca de la recolección de datos con las personas que llaman y cómo obtendrán el consentimiento verbal.

- Opciones de derivación que incluyan a todos los prestadores de servicios en los lugares donde funciona la línea de ayuda. Detalles importantes a incluir: nombre de las organizaciones y puntos focales, números de teléfono, direcciones de correo electrónico, direcciones, servicios, horarios de atención y costo (si corresponde). Esta información debe ser actualizada al menos cada seis meses.
- Un listado de intérpretes (consulte la Sección 3 para encontrar más información sobre la capacitación y apoyo para intérpretes).

Materiales y enfoques para la información, educación y comunicación (IEC)

Desarrolle materiales de IEC específicos y amigables para las adolescentes para concientizar acerca de la línea de ayuda. Considere qué nombre darle a la línea de ayuda, especialmente para quienes están en riesgo y tienen interés en usarla en lugar de acceder personalmente a los servicios por su propia seguridad. Esto podría requerir compartir información sobre cómo promover la línea de ayuda y sus servicios con representantes de las comunidades en riesgo.

Personal y habilidades

El perfil del personal que trabaja en los servicios de apoyo en materia de VBG, tanto móviles como remotos, no debería ser diferente al del personal que trabaja en lugares seguros u otras instalaciones donde se ofrece la gestión de casos. El personal deberá ser diverso y representar una amplia gama de perfiles, tener competencias en la gestión de casos, una actitud positiva comprobada para el trabajo con adolescentes refugiadas y migrantes y otros grupos de riesgo;

además ese personal debe poder demostrar los principios, enfoques y mejores prácticas para comunicarse con sobrevivientes, en particular los niños, niñas y las adolescentes (*véanse las Secciones 2, 3 y 4*). Del mismo modo, el personal de los equipos de respuesta móvil deberá estar igualmente entrenado y capacitado en el cuidado de menores sobrevivientes, al igual que el personal de los espacios seguros permanentes. Sin embargo, aquellos que trabajan en servicios remotos, como las líneas de ayuda, necesitan apoyo adicional para gestionar crisis y brindar primeros auxilios psicológicos por teléfono.

Trabajo con Puntos Focales de la Comunidad

Puede entrenarse a las personas designadas como puntos focales para que sepan manejar las revelaciones y derivaciones de manera segura y ética. Pueden informar a las sobrevivientes acerca del cronograma del equipo móvil o brindar a aquellas en contextos migratorios, información relacionada con los servicios disponibles en la ruta que siguen.

Las personas designadas como puntos focales de la comunidad también pueden proveer información sobre las líneas de ayuda y facilitar el acceso inmediato a un/a gestor/a de casos de la línea de ayuda (deberá proveer teléfonos móviles y crédito a las personas designadas como puntos focales para facilitar este servicio).

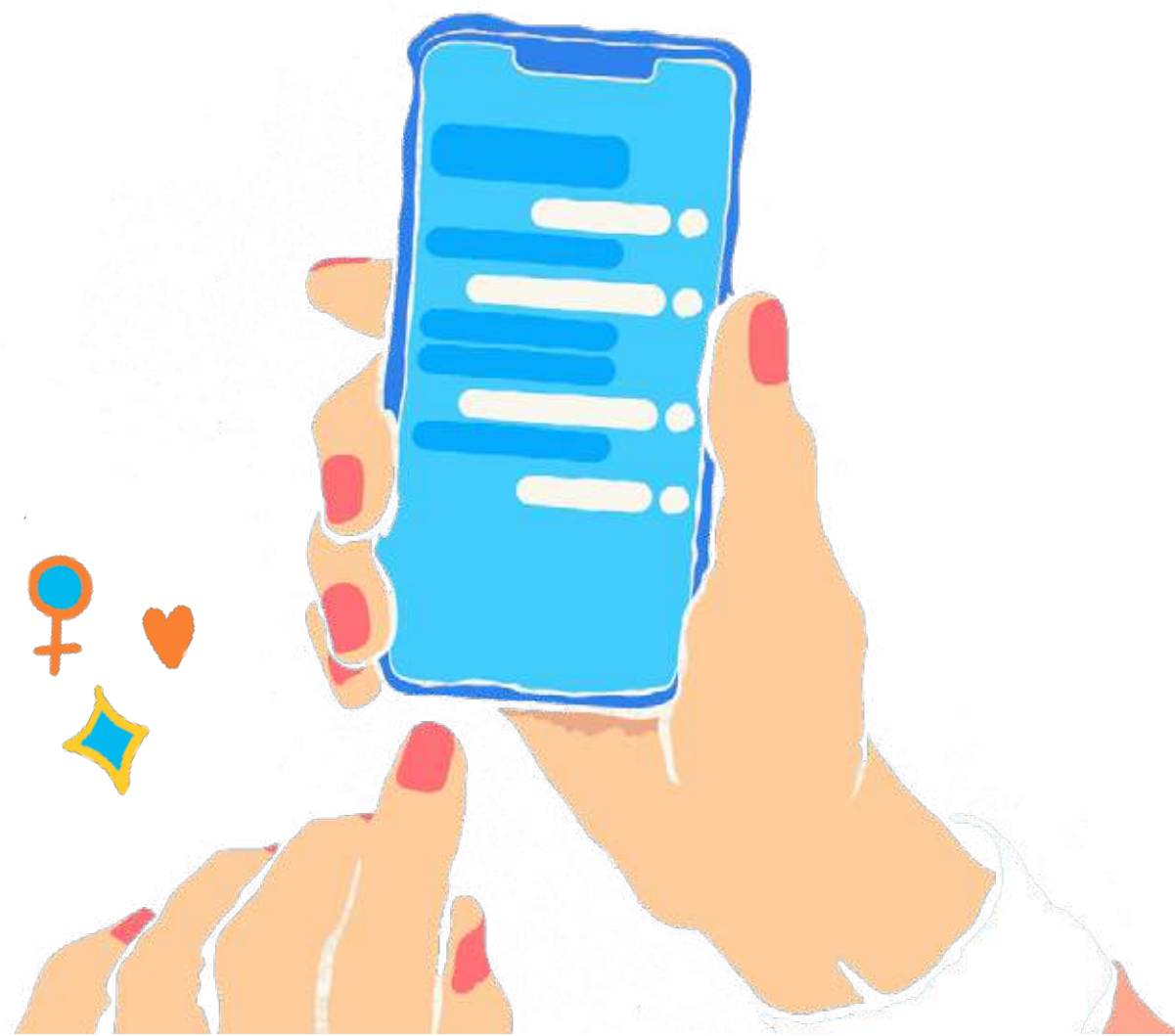
Consideraciones respecto a la Seguridad

Evalúe las cuestiones relacionadas con la seguridad en cada contexto y cuáles son los requisitos para garantizar la seguridad de los equipos móviles. Esto incluye la realización de evaluaciones de seguridad, la estandarización de la documentación, el rastreo del personal, equipos de comunicación, protocolos para conducir vehículos en sitios inseguros y botiquines de primeros auxilios.



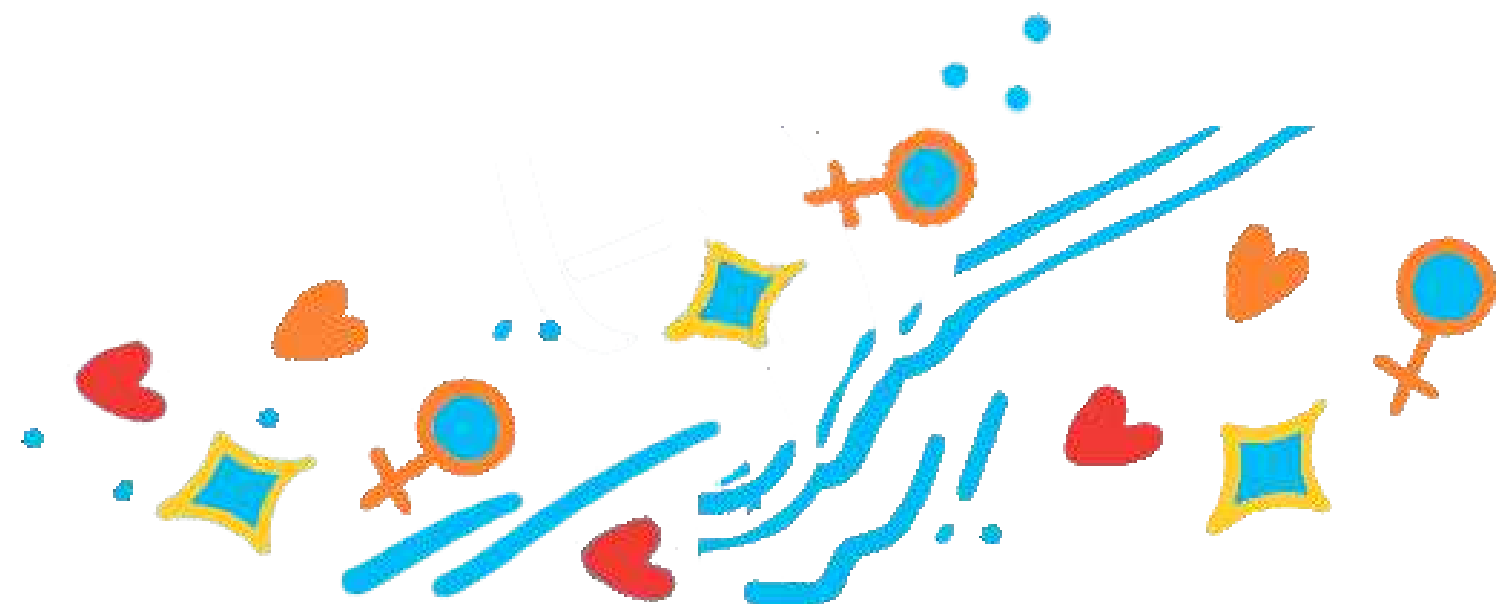
¿Qué mensajes y acciones extraemos de esta sección?

Comprender	<ul style="list-style-type: none"> Los servicios móviles y remotos, las líneas de ayuda y los espacios virtuales pueden ayudar a llegar a las adolescentes sobrevivientes de VBG en contextos migratorios. Diferentes tipos de servicios móviles y remotos tienen distintas ventajas para llegar a las adolescentes de distintos perfiles y capacidades.
Identificar	<ul style="list-style-type: none"> Identifique las brechas en la provisión de servicios en su contexto. ¿Qué adolescentes no están recibiendo servicios, entre los perfiles que usted conoce? Explore si los servicios móviles y remotos pueden ser integrados o combinados con otros servicios existentes. Evalúe los riesgos de los distintos formatos de provisión de servicios.
Apoyar	<ul style="list-style-type: none"> Considere utilizar una combinación de enfoques para cubrir las necesidades del mayor rango de adolescentes posibles en contextos migratorios. Asegúrese que el personal tenga las actitudes, conocimiento y capacidades correctas para brindar atención a las adolescentes sobrevivientes.
Adaptar	<ul style="list-style-type: none"> Considere las necesidades y barreras para las adolescentes en contextos migratorios, tales como la falta de acceso a la internet para utilizar espacios virtuales, al momento de decidir que combinación de enfoques funcionará en su contexto. Asegúrese de que cualquier servicio móvil o remoto sea accesible para las adolescentes con distintos perfiles y capacidades (p. ej. idioma, canales de comunicación, riesgos de seguridad, y otras barreras).



¿Dónde puedo aprender más al respecto?

- International Rescue Committee, 'Guidelines for Mobile and Remote Gender-Based Violence (GBV) Service Delivery', 2018. <https://reliefweb.int/sites/reliefweb.int/files/resources/GBV-Mobile-and-Remote-Service-Delivery-Guidelines_final.pdf>
- Diseñar una intervención móvil*, p. 28.
- Evaluación de riesgos de seguridad para una respuesta de emergencia*, p. 57.
- Herramienta de evaluación para identificar espacios seguros temporales para mujeres y adolescentes*, p. 58.
- Guía de un taller para el diseño de una respuesta móvil*, p. 60.
- Ejemplo de un plan de implementación y mapeo de sitios móviles*, p. 62.
- Orientación para la implementación de una línea de ayuda telefónica (hotline), incluyendo los requisitos de personal*, p. 63.



Anexos



NB:	Esta herramienta ha sido adaptada para fines de un entrenamiento virtual. Para ver la herramienta original, por favor, ver la nota al pie en la siguiente página.
Objetivos	<ul style="list-style-type: none">• Identificar los potenciales riesgos para las adolescentes en contextos migratorios.• Identificar las estrategias para reducir los riesgos.• Identificar las fuentes de apoyo.
Notas	<ul style="list-style-type: none">• Asegúrese de haber realizado una evaluación de riesgos antes de mantener cualquier discusión con las adolescentes. Si la actividad puede generar riesgos para ellas, no la lleve a cabo.• Asegúrese de proteger la seguridad física y emocional de las adolescentes.• Respete los principios rectores en todas las interacciones.• Converse por separado con las adolescentes más jóvenes (de 10 a 14 años) y con las adolescentes mayores (de 15 a 19 años).• Tenga información lista para compartirla con las adolescentes con respecto a los servicios en su localidad y en las posibles localidades futuras en sus rutas migratorias. Tenga a personal de gestión de casos presente si fuese posible para compartir información.• Prepárese para una posible divulgación.

Anexo 1: Planificación de seguridad con las adolescentes en contextos migratorios⁷⁷

Recuadro 17: ¡Recuerde!

Nadie **nunca** tiene la culpa por la violencia que alguien más ejerza en su contra. Deje claro a lo largo del ejercicio – mediante sus palabras, expresiones y actitudes – que estas estrategias podrían ayudar a las adolescentes a minimizar los riesgos que enfrentan, pero incluso si ellas no pusieran en práctica ninguna de estas ideas, seguiría sin ser su culpa. La violencia siempre es responsabilidad de la persona que la usa.

En primer lugar, céntrese en las prioridades y necesidades más urgentes de las adolescentes. Es posible que solo las vea una vez y que no tenga mucho tiempo. Por lo tanto –

- Es absolutamente fundamental que siempre (independientemente de cuánto tiempo tenga o crea que tiene con ella) priorice las acciones más urgentes con ella en función de las necesidades más urgentes que ella plantee. Esta podría ser su seguridad o su salud.
- Realice una evaluación rápida de riesgos y necesidades (adaptada a las adolescentes en contextos migratorios en su contexto) y cree una estrategia / planifique con ella en torno a los riesgos / necesidades más urgentes identificados.

Una vez que se abordan las necesidades más urgentes / críticas, y si puede pasar más tiempo con ella en ese momento o como seguimiento más adelante, puede concentrarse en otras necesidades que surgieron o podrían surgir.

Actividad 1: Mapeo de seguridad al viajar – Mirando hacia atrás

Paso 1: Pídale que piensen en adolescentes como ellas que se han ido de casa y que están viajando de un lugar a otro. Pídale que describan visualmente lo que representa ese viaje: lugares por los que las adolescentes pasan, lugares en los que se quedan, y las formas en las que se transportan (buses, automóviles).

Paso 2: Pídale que piensen en las cosas que las adolescentes podrían enfrentar durante el viaje y que podrían afectar su seguridad. Pregunte que cosas podrían no ser seguras para las adolescentes.

Paso 3: Pídale a las adolescentes pensar acerca del viaje y las cosas, personas o lugares que brindan apoyo a las adolescentes para que se mantengan seguras durante el viaje.

Paso 4: Destaque los principales problemas que las niñas han planteado. Si escucha información específica sobre lugares particulares (p. ej. un cruce fronterizo en particular, en comparación con los "cruces fronterizos" en general) o formas de transporte, tenga en cuenta esta información (puede incluirla en el intercambio de información y la divulgación con otras niñas).

⁷⁷ Esta actividad fue adaptada de IRC, 'My Safety, My Wellbeing: Equipping Adolescent Girls with Key Knowledge and Skills to Help Them to Mitigate, Prevent and Respond to Gender Based Violence', 2012. <www.rescue.org/sites/default/files/document/4169/ircmysafetymywellbeingcurriculumforadolescentgirls.pdf>

Actividad 2: Mapeo para la seguridad de viajes – Mirando hacia adelante

Paso 1: Explique que después de haber pensado en los riesgos que enfrentaron en su camino hasta aquí, ahora pensarán acerca de los riesgos que podrían enfrentar en la siguiente parte de su viaje.

Paso 2: Pregúnteles a las adolescentes acerca de dónde irán después. Explíqueles que está bien si no están seguras, o si tan solo tienen una idea. Discuta durante unos minutos en un grupo más grande acerca de cuánto saben las adolescentes acerca de sus próximos pasos o su destino final.



Paso 3: Pídale a las adolescentes que piensen en la siguiente etapa de su viaje, con base en lo que ya conocen, o lo que han escuchado acerca de los lugares y las maneras en las que necesitarán viajar.

Paso 4: Pídale que piensen en las cosas que las adolescentes podrían enfrentar durante el viaje y que podrían afectar su seguridad. Pregunte que cosas podrían no ser seguras para las adolescentes.

Paso 5: Pídale a las adolescentes pensar acerca del viaje y las cosas, personas o lugares que brindan apoyo a las adolescentes para que se mantengan seguras durante el viaje.

Estrategias de seguridad	Cosas que evitar
<ul style="list-style-type: none">Mantente alerta y consciente de tu entorno.Informa a alguien de confianza si hay alguien que te hace sentir incómoda.Acuerda con tus amigas/os /hermanas/os etc. para hacer un sonido específico si necesitas ayuda.Ve a la estación de policía más cercana o a una zona concurrida si te están acosando o persiguiendo.Intenta viajar junto a otras adolescentes o chicos/adultos de confianza.Memoriza o conserva de manera segura la información sobre servicios que pueden ayudarte (incluyendo la policía, líneas de ayuda y otros contactos de seguridad).Camina en áreas bien iluminadas con mucha gente. Evita las zonas oscuras y aisladas, incluso los servicios higiénicos durante la noche.Coordina con amigos/as o familiares a lo largo de tu ruta de viaje con quienes puedas quedarte.Averigua la ubicación de los puntos de control migratorio.Comunícate por medio de las redes sociales y encuentra a otras adolescentes con las que puedas viajar.	<ul style="list-style-type: none">No aceptes obsequios de gente que podría pedirte favores.No camines sola por la noche.No le digas detalles personales acerca de ti a extraños.No hagas cosas que te hacen sentir incómoda, incluso si tus amigos/as intentan convencerte de que es una buena idea.No aceptes paseos o aventones de extraños.No duermas a la intemperie o en lugares abiertos si puedes evitarlo.

Actividad 3: Planificación de seguridad

Paso 1: Explique que a veces las adolescentes podrían sentirse inseguras o vulnerables, especialmente mientras viajan – pero que las adolescentes son fuertes y capaces, y saben cómo ayudarse unas a otras. Las adolescentes quieren mantenerse seguras y mantener seguras a las personas que quieren. Sentirse seguras es muy importante y ustedes hablarán sobre algunas formas en las que las adolescentes pueden reducir los riesgos que han identificado conjuntamente.

Paso 2: Pídale a las adolescentes que piensen sobre cómo podrían protegerse a sí mismas de las situaciones de peligro que han identificado (en las actividades Mirando hacia atrás y Mirando hacia adelante). Pídale a cada grupo que desarrolle una lista de cosas que deben hacer y cosas que no deben hacer.

Paso 3: Aclare cualquier concepto erróneo o estrategias peligrosas (p. ej. tener un cuchillo, confrontarlo, matarlo, matarme, no decir nada, responder a sus deseos, cambiar mi manera de vestir). Refuerce también las estrategias correctas (p. ej. contarle a alguien en quien confío, contarle a un/a gestor/a de casos, llamar al número de una línea de ayuda, gritar, no ir sola en un medio de transporte público, pedirle a una amiga o familiar que me acompañe) que ellas sugieran. *Sugiera otras estrategias de la lista en la página 87 si no fuesen mencionadas.*

Paso 4: Explíqueles que ahora que tienen una lista de ideas de qué hacer y qué no hacer, trabajaremos en nuestro propio plan y red de seguridad individual, identificando a personas a las que podamos acudir si tenemos un problema.

Paso 5: Aclare que incluso si las adolescentes no siguen esta lista (o si lo hicieran) y experimentasen violencia, nunca es su culpa. La violencia siempre es la decisión de quien la ejerce, y ellas nunca tienen la culpa de la violencia que sea utilizada en su contra. Esta lista, y sus planes de seguridad son para ayudarlas a hacer que su situación sea más segura en la medida de lo posible.

Paso 6: Hable con las adolescentes sobre sus redes sociales y haga que piensen sobre las personas en su vida en quienes confían y que las apoyan, que estén de su lado y en las que puedan contar. Invítelas a hablar de las personas o los lugares a los que pueden recurrir por temas y problemas como los que han discutido, y a que digan lo que estas personas podrían hacer para mantenerlas seguras.

Por ejemplo, en el espacio seguro pueden escuchar sobre cualquier problema que puedan tener, y ofrecerle información o una derivación a otro tipo de apoyo y servicios. Explique que ésta

imagen es de su propia red privada de apoyo y que ella puede utilizarla y añadir cosas siempre que quiera. Pídale a las adolescentes que piensen en cualquier otra persona a la que ellas quisieran mantener segura también.

Paso 7: Comparta cualquier información relevante con las adolescentes acerca de los servicios de apoyo, las líneas de ayuda, u otras maneras de conseguir información en su próximo destino o a lo largo de su ruta. Usted puede incluir también información de contacto como números de teléfono o ubicaciones. Las adolescentes también pueden escribir información de contacto en su diagrama de su red de apoyo.

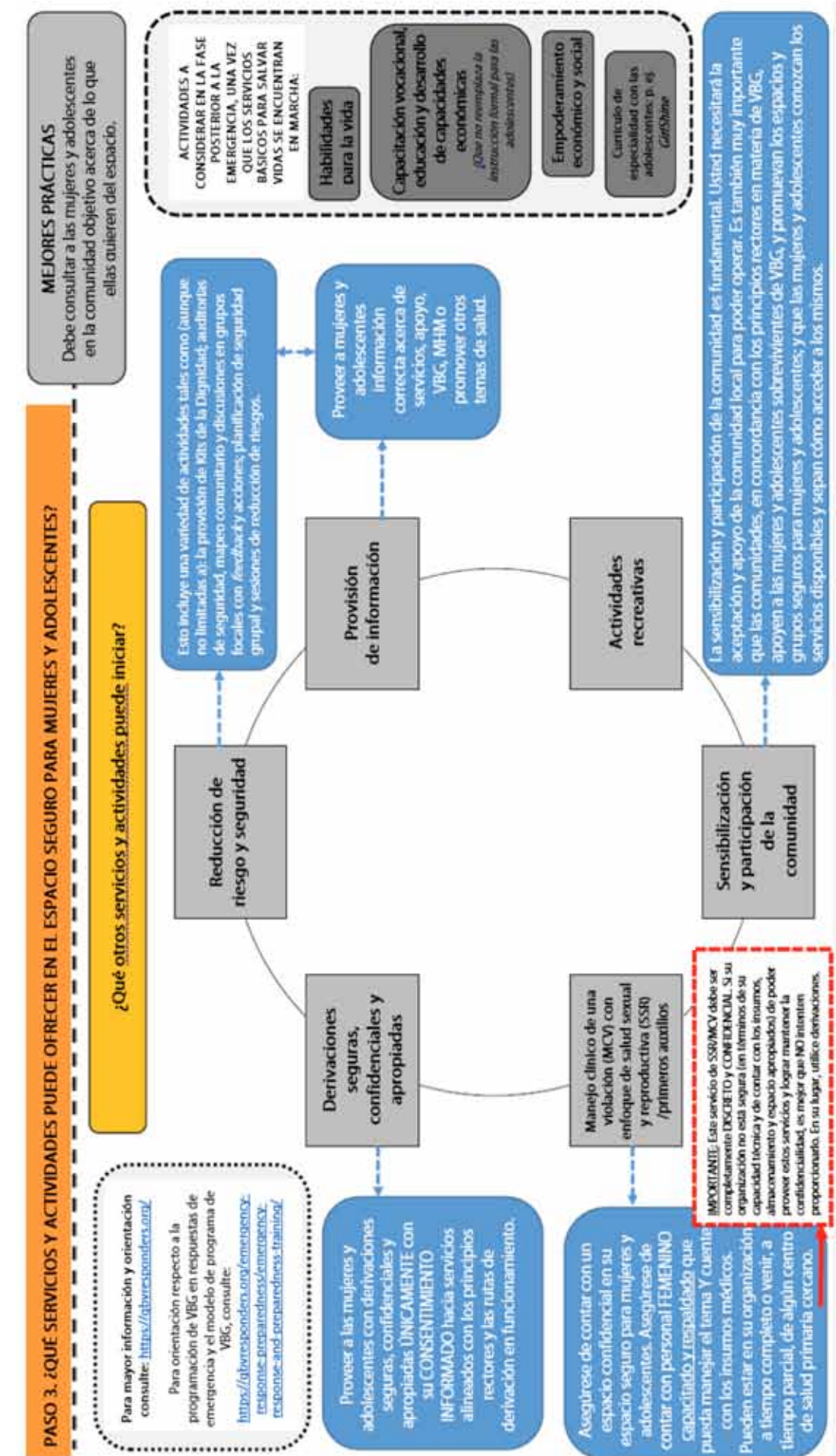
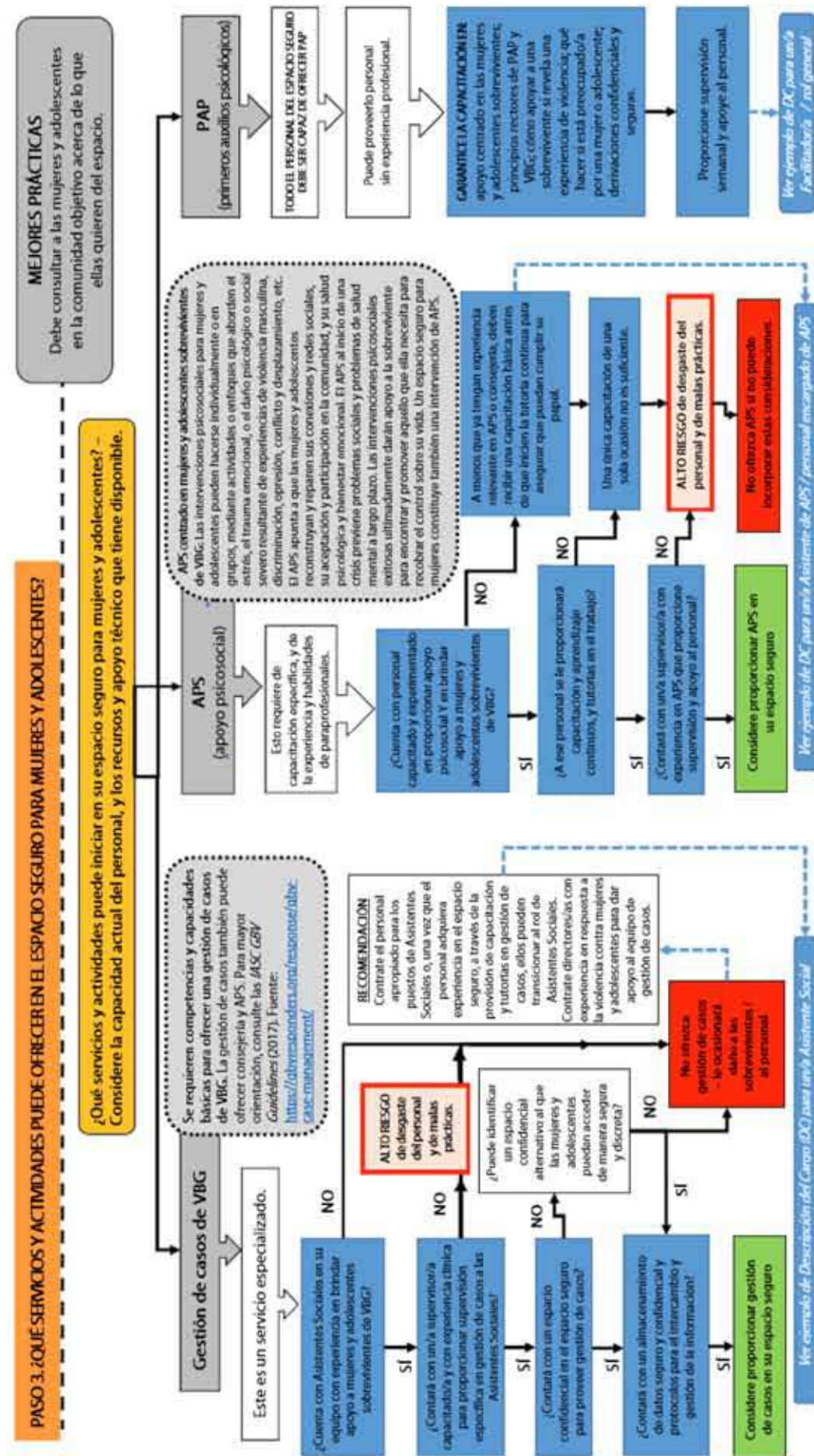
Paso 8: Comparta los siguientes consejos con las adolescentes. Añada cualquier otra cosa que sea relevante en su contexto:

- Una adolescente puede hablar con un padre o madre, una adulta de confianza, o una amiga.
- Una adolescente puede hablar con una gestora de casos o alguien en quien confíe.
- Una adolescente que ha experimentado violencia física o sexual debería contarle a alguien de confianza para que le ayude a buscar atención médica de ser necesaria dentro de los 3 días/72 horas posteriores, pues esto puede ayudarle a prevenir consecuencias relacionadas con su salud.
- Una adolescente nunca debe culparse a sí misma por cualquier tipo de violencia o abuso que experimente.

Paso 9: Explique a las adolescentes que, si quisieran trabajar más en sus planes de seguridad, o si hubiese algo que les preocupa al respecto de algo en particular que esté sucediéndoles o que tienen miedo de que les suceda, pueden acercarse para hablar con usted después de la sesión. Asegúrese que haya una gestora de casos para esta parte de la sesión de ser posible. En caso de no serlo, prepárese para hacer la derivación a proveedoras de servicios especializados.

Paso 10 (opcional): Si las adolescentes tienen más tiempo disponible y están lo suficientemente cómodas entre ellas para generar una dinámica positiva de grupo, dedíquele más tiempo a la práctica de estrategias de seguridad. divida a las adolescentes en parejas y pídale a cada una que escoja una estrategia de su plan que pueda practicar. Por ejemplo, ellas podrían elegir practicar como pedir ayuda a alguien, como negarse a un aventón o paseo en auto con un extraño, o cómo decir que no cuando su amigos/as sugieren algo que ella considera que es peligroso. Pídale a las adolescentes que se tomen cinco minutos practicando la primera estrategia, y luego intercambien sus roles. Una vez que hayan terminado, pídale su retroalimentación y discútanlo. ¿Fue fácil? ¿Fue difícil? ¿Qué cambiarían, o sugerirían la próxima vez?

Anexo 2: Flujograma para servicios y actividades provistos en Espacios Seguros para mujeres y adolescentes (SSWG, por sus siglas en inglés).⁷⁸



⁷⁸ International Rescue Committee, 'Safe Spaces for Women and Girls (SSWG) Standardization and Technical Guidance: How to Set Up a SSWG in Practice', October 2017, pp. 20 – 21. https://reliefweb.int/sites/reliefweb.int/files/resources/sswg_technical_toolkit_oct_2017_final_2.pdf

Anexo 3: Folleto del Bus Viajero, Lista de Servicios⁷⁹

RECUERDA QUE EN EL PERÚ EXISTEN INSTITUCIONES PÚBLICAS Y SERVICIOS PARA PROTEGER A LOS NIÑOS Y NIÑAS DE LA VIOLENCIA Y LA DESPROTECCIÓN FAMILIAR

Unidad de Protección Especial - UPE

Es la Unidad de Protección Especial que brinda atención a niños en situaciones de riesgo de separación familiar o niños que no cuentan con el cuidado de sus padres. En Tumbes, la UPE brinda apoyo a todos las niñas, niños y adolescentes que viajan solos. Brinda apoyo y orientación también a los niños que viajan con personas que no son sus familiares o con familiares que son distintos de sus padres.

Centro de Emergencia Mujer CEM

Servicios públicos especializados y gratuitos, de atención integral y multidisciplinaria, para víctimas de violencia familiar y sexual. Llama gratis a la línea 100 o escribe al Chat 100, cada caso en confidencial. Horario de atención CEM: 8.00 a.m. a 4.00 p.m. Horario de atención CHAT100: 8.00 a.m. a 10.00 p.m.

Defensoría del Pueblo

Atiende los casos en los que las autoridades o instituciones del Estado se niegan a cumplir las funciones que les corresponde. Si has acudido a los servicios del Estado y no te han atendido, puedes ir a la Defensoría. Línea gratuita: 0800 - 15 - 170

DEMUNA

Son las Defensorías municipales del niño, niña y adolescentes que se encuentran en todas las municipalidades del país. Brinda atención gratuita en caso creas que alguno de tus derechos o el de otro, esté siendo amenazado. Tanto los niños, niñas, adolescentes y adultos pueden acercarse a realizar una denuncia. Encuentra una DEMUNA en la municipalidad más cercana. Horario de atención: 8.00 a.m. a 4.00 p.m.

Ministerio del Interior

Línea contra la trata de personas. Línea gratuita: 1818 Horario de atención: lunes a viernes de 8.00 a.m. a 8.00 p.m. y los sábados de 9.00 a.m. a 1.00 p.m.

Policía Nacional del Perú (PNP)

Institución a la que se puede acudir ante situaciones de violencia. Horario de atención: 24 horas del día.



SÉ EL HÉROE O HEROÍNA DE SU VIAJE

YO SOY TU HEROÍNA Y TE CUIDARÉ

YO SOY TU HÉROE Y TE CUIDARÉ

El viaje ha sido largo y agotador, alejarse de los seres queridos no ha sido fácil, ni para ustedes ni para los niños y niñas, por eso recuerda que tú eres la persona más importante para él o ella en este momento.

¡ACOMPÁÑALOS EN ESTA EXPERIENCIA!

SI VIAJAS CON UN NIÑO O NIÑA...

- EXPRÉSASES AMOR Y AFECTO.
- EN NINGÚN MOMENTO DEJES SOLO A TU HIJO O HIJA.
- PROTÉGELOS.
- ESCUCHA SUS PREOCUPACIONES Y MIEDOS.
- MANTÉN UNA ACTITUD POSITIVA FRENTE A SUS INTERROGANTES.
- PROPORCIONALES SEGURIDAD.

Trabaja en conjunto con tu niño o niña y juntos identifiquen situaciones de peligro que pueden encontrar durante el viaje, evitenlas y ayuden a Moya a llegar a su destino final.



- 1) Oh no, Moya ha entrado a la casa de un desconocido.
- 2) ¡Cuidado! Esta zona es oscura y solitaria.
- 3) ¡Peligro! Moya ha subido al auto de un desconocido
- 4) Atención, hay un extraño ofreciéndole regalos a Moya.
- 5) ¡Lo lograste! Buen trabajo. Moya encontró a su mamá.

⁷⁹ Plan International y UNICEF, 'Eres héroe o heroína de su viaje,' Folleto del Bus Viajero, Peru, 2019.



El paquete de capacitación para las adolescentes sobrevivientes de VBG en contextos migratorios, y específicamente esta Guía para proveedores de servicios, se concibió originalmente antes del inicio de la pandemia de COVID-19.

El Manual de capacitación adjunto se revisó posteriormente para adaptarlo al entorno virtual, dadas las medidas de protección durante la pandemia. El Manual de capacitación refleja opciones para impartir la capacitación tanto presencial como virtualmente.



Esta Guía y el Manual de capacitación que la acompaña están diseñados para proveedores de servicios en América Latina y el Caribe (ALC) que trabajan con las adolescentes en contextos migratorios que experimentan o se encuentran en riesgo de sufrir violencia basada en género (VBG), con un enfoque particular en los contextos de migración venezolana. La Guía y el Manual de capacitación complementan la orientación y los recursos existentes y tienen como objetivo fortalecer la atención y el apoyo relacionado a la VBG en la región abordando preocupaciones específicas del contexto.

Estos materiales no hubieran sido posibles sin el valioso apoyo de la Oficina de Población, Refugiados y Migración (PRM) del Departamento de Estado de EE.UU.



En el marco de



© Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia
(UNICEF) Octubre 2020

Publicado por UNICEF LACRO en alianza con
VOICE y en el marco de la Plataforma R4V

Edificio de Oficinas Regionales de América Latina
y el Caribe 102, Alberto Tejada St.
Ciudad del Saber
Panamá, República de Panamá
PO Box: 0843-03045

Teléfono: (507) 301-7400
uniceflac@unicef.org
www.unicef.org/lac