



Marco de Gestión Global Para Prevenir y Responder a Violaciones de Protección Experimentadas por los Usuarios del Comité Internacional de Rescate (IRC, por sus siglas en inglés)

PROPÓSITO

El IRC define protección como la defensa, seguridad y dignidad del personal y los usuarios. En el contexto de los usuarios, esto incluye la explotación y el abuso de adultos o niños que son o podrían ser usuarios del IRC, incluyendo la explotación y el abuso físico, verbal, emocional, mental, económico y sexual, por parte de su personal, contratistas, socios, beneficiarios indirectos, proveedores u otros asociados. El presente Marco de gestión se aplica específicamente a aquellos que son o podrían ser usuarios del IRC, tanto adultos como niños.

El presente Marco de Gestión fue desarrollado para garantizar que las oficinas del IRC puedan tomar medidas inmediatas y apropiadas para abordar las violaciones de protección. El Marco apoya a las oficinas locales, tanto de la oficina de Reasentamiento, Asilo e Integración (RAI, por sus siglas en inglés) como de la oficina de Respuesta a la Crisis, Recuperación y Desarrollo (CRRD, por sus siglas en inglés), para garantizar que las medidas contextualizadas y localizadas se encuentren en vigor antes que ocurran los incidentes, así como para apoyar la prevención de tales incidentes.

Todas las oficinas del IRC deben usar este Marco de Gestión para desarrollar un Procedimiento Operativo Estándar (POE) que funcione para su entorno operativo, en un lenguaje que sea comprendido por su personal.¹ Este documento establece estándares mínimos para prevenir y responder a las violaciones de protección de manera que cumplan con los valores fundamentales y las políticas del IRC y que se centren en el sobreviviente. La forma de implementar esto puede parecer diferente en la práctica según las leyes locales y los servicios de soporte disponibles a nivel local.

Este documento aplica de igual forma a la RAI y a la CRRD. Aunque los entornos operativos de la RAI pueden depender de mecanismos locales más desarrollados, estas oficinas aún deben garantizar que los procesos y protocolos de informes y respuesta sean claros y que existan medidas preventivas sólidas.

Este Marco de Gestión se aplica tanto para adultos como para niños que sufren abuso y explotación por parte del personal del IRC. Cuando las medidas o acciones específicas varíen para los niños, esto se resaltarán en cuadros a lo largo del texto. A menos que se indique lo contrario, las medidas y acciones siguen siendo las mismas para adultos y niños.

Cuando el IRC lidera consorcios o si los socios no tienen mecanismos y protocolos de respuesta adecuados, el IRC puede compartir este Marco de Gestión y su POE local con los socios, y puede incluir socios en los protocolos de protección del IRC hasta que el socio pueda establecer los suyos.

Este Marco de Gestión comprende las siguientes secciones:

- I. Prevención y preparación
 - i. Comunicación
 - ii. Capacitación
- II. Informes
- III. Escalamiento de informes y proceso de investigación
- IV. Servicios de respuesta y apoyo

¹ Se puede encontrar un POE de plantilla <https://rescue.box.com/s/9xujls8skyqjrhe9gkcoq3xah9obj8jz>.

V. Aprendizaje y reflexión

PREVENCIÓN Y PREPARACIÓN

El conocimiento y la comprensión de la existencia y el contenido del Marco de Gestión, así como los POEs localizados u otra documentación creada con respecto a la protección de los usuarios, son elementos esenciales para la prevención de violaciones de protección. El IRC espera que los líderes en todas las oficinas envíen un mensaje al personal sobre el tipo de comportamientos que son aceptables e inaceptables, así como las acciones a tomar cuando existen violaciones de las directivas o conjunto de políticas de medidas de seguridad del IRC.² Además, garantiza la disponibilidad para proporcionar respuestas oportunas y apropiadas cuando se producen incidentes.

Comunicación

La comunicación consiste en establecer el tono que queremos que el personal respete, incluidos los trabajadores por incentivos, temporarios, contractuales o diurnos, voluntarios, socios, proveedores, otros asociados y usuarios. Se trata de establecer expectativas y límites, de una manera clara, concisa y comprensible; determina qué es y qué no es un comportamiento aceptable. Utilice los siguientes estándares mínimos para guiar el enfoque de su oficina en lo que respecta a una comunicación clara sobre las medidas de seguridad en el IRC:

- Determine Líderes del Equipo de Protección para su ubicación
 - No tienen que ser personal técnico, sino que deben ser las personas más adecuadas para este rol. Las tareas de los líderes consisten en apoyar la implementación de actividades de protección, como el desarrollo de un POE para responder a las violaciones de protección en contra de los usuarios. El Anexo 1 establece los términos de referencia (TDR) propuestos para estos líderes.
 - Siempre asegúrese de que al menos un Líder del Equipo de Protección sea una mujer, lo que contribuye a la creación de un punto de entrada seguro para que el personal femenino y los usuarios informen, busquen apoyo e influyan en las medidas de seguridad y la mensajería.
 - Siempre que sea posible, designe múltiples Líderes del Equipo de Protección e incluya una combinación de géneros que represente diferentes ubicaciones, por ejemplo, la capital y sitios de campo.
 - Nombre a líderes de los equipos de personal local como Líderes del Equipo de Protección. El hecho de que estas personas también formen parte del Equipo de la Alta Gerencia u otro tipo de equipo local de alta dirección o de liderazgo genera un fuerte mensaje de que su papel y su protección se toman en serio a nivel local.
- Comunicar a todo el personal y a los usuarios que existe un Marco de Gestión, un POE y el contenido de las políticas de protección del IRC, e identificar quién enviará estos mensajes asegurando que tengan suficiente autoridad y confianza del público objetivo para generar un impacto.
 - Se requiere que el personal local, tanto femenino como masculino, sea incluido en el proceso de desarrollo y comunicación del POE a otro personal y usuarios. Esto debería incluir a los grupos de Mujeres Trabajadoras para CRRD. Esto es para garantizar que se tengan en cuenta los idiomas y contextos locales.
 - Se requiere además que se considere la interseccionalidad de estos miembros del personal local, más allá del género, incluyendo su origen étnico, religión u otras características de identificación que puedan reflejar una representación más amplia de la diversidad del personal del IRC en el contexto operativo.

² Estas políticas de protección de los usuarios son: Política de protección infantil; y la Política de Protección del Beneficiario contra la Explotación y el Abuso Sexual.

- Se recomienda que la programación y el personal de programación existentes se utilicen como punto de entrada para comunicarse con los usuarios.
 - Se recomienda que se use un lenguaje simple y claro en el POE, y que se redacte teniendo en cuenta que el redactor puede abandonar la organización, por lo cual, el documento debe valer por sí mismo sin requerir explicaciones adicionales.
 - Buscar el apoyo de especialistas técnicos en Protección, Igualdad de Género (GE, por sus siglas en inglés) y Unidad de Prevención y Respuesta frente a la Violencia (VPRU, por sus siglas en inglés) según sea necesario, para asegurar que se realicen las comunicaciones y consultas apropiadas con los usuarios.
- Identificar qué tipos de métodos de comunicación se utilizarán. Existe una gran variedad de opciones, que incluyen comunicaciones en persona, pósteres, anuncios de radio y videos, por nombrar algunos.
- Se requiere que tanto el personal como los usuarios sean consultados sobre cómo les gustaría recibir comunicaciones sobre protección.

Recuerde: los niños y adultos con baja alfabetización no podrán comprender un póster que es sólo escritura. Es posible que necesitemos ser creativos y usar imágenes, dibujos animados, videos u otros medios para comunicar nuestros mensajes.

También se deben tener en cuenta las limitaciones del contexto local, por ejemplo, la falta de servicio celular o idiomas que son sólo orales. No existe una sola respuesta correcta sobre cómo comunicarnos en nuestros diferentes contextos, y el elemento importante no es cómo se envía el mensaje sino cómo se recibe.

- Se requiere que los diferentes métodos de comunicación consideren un análisis de género y edad, y que se realicen consultas con dichos grupos específicos para garantizar que sus necesidades se reflejan en los métodos de comunicación utilizados.

- Establecer recordatorios y comunicaciones periódicas sobre el Marco de Gestión, el POE y otros materiales relacionados.
 - Se recomienda que los Líderes del Equipo de Protección, con el apoyo de otros miembros de la alta gerencia, establezcan métodos rutinarios para comunicarse con todo el personal sobre protección de los usuarios. Esto podría agregar temas de discusión a nivel de la alta gerencia o en todas las reuniones del personal, a través de actualizaciones trimestrales sobre diferentes aspectos de la protección, o mediante materiales puestos a disposición en la oficina. Probablemente lo más eficaz es una combinación de diferentes métodos.
 - Se recomienda buscar la guía de los especialistas técnicos en Protección, GE y VPRU, según sea necesario, ya que ellos cuentan con habilidades específicas que pueden apoyar el desarrollo de materiales de comunicación adecuados. El Equipo Especial de Protección, un grupo de trabajo creado en el IRC en 2018 y que consta de un grupo diverso de personal técnico y liderazgo de alta gerencia en CRRD y RAI, está creando materiales de comunicación de protección cada dos meses que también pueden ayudar con esta tarea.

Capacitación

Mientras que la comunicación se trata de establecer el tono y el comportamiento, la capacitación se trata de brindar al personal, incluidos los trabajadores por incentivos, temporales, por contrato o diurnos, voluntarios, socios, proveedores y otros asociados, el conocimiento y las habilidades para entender los comportamientos aceptables más a fondo. En particular, esto nos dice *por qué* el IRC cree que algunos comportamientos son aceptables para cualquier persona asociada con la organización, como tratar a los clientes con respeto y dignidad, y otros, como el uso del trabajo infantil que impide que los niños accedan a su potencial educativo completo, no es aceptable.

La capacitación también se trata de proporcionar el conocimiento y las habilidades necesarias para poder responder de manera oportuna, digna y centrada en el sobreviviente cuando las personas experimentan violaciones de protección. No se espera que nadie sepa instintivamente cómo responder a un sobreviviente. En algunas de las oficinas locales puede haber personal ya capacitado en este tema, lo que los convierte en un recurso valioso, pero cuando sea posible, todo el personal debe estar capacitado para poder responder a un sobreviviente. Nunca sabemos a quién se le confiará la revelación de un sobreviviente, y todos debemos estar preparados para dar un paso adelante y apoyar a los sobrevivientes que tienen la habilidad de informar.

Existen tres niveles diferentes de capacitación que se deben impartir:

- 1) Todos deben saber cómo proporcionar una respuesta inmediata e inicial ante la revelación de un sobreviviente, incluyendo primeros auxilios psicológicos, derivación a un trabajador social en CRRD o un proveedor de servicios de apoyo externo en RAI, qué y cómo documentar/informar, principios de confidencialidad y consentimiento;
 - 2) Los líderes de los equipos de liderazgo y protección deben estar capacitados en lo anterior, además de contar con las habilidades y el conocimiento para llevar a cabo actividades de concientización y cambio de comportamiento; y
 - 3) Los trabajadores sociales deben estar capacitados en lo anterior, más la prestación de servicios de respuesta mínima.
- Elaborar un plan para asegurarse de que el personal, incluidos los trabajadores por incentivos, temporales, por contrato o diurnos, voluntarios, socios, proveedores y otros asociados, tengan una comprensión amplia y que reciban instrucción sobre los contenidos del Marco de Gestión y el POE, incluyendo capacitación rutinaria para asegurarse de que todas las personas relacionadas con el IRC reciban recordatorios y repasos sobre lo que es un comportamiento aceptable.
 - Se está desarrollando un paquete ampliado de capacitación en protección a nivel de la oficina central para la contextualización y la implementación a nivel local. Consistirá en módulos de educación en línea y materiales de capacitación de Formador de Formador diseñados para desarrollar gradualmente conocimientos y habilidades, y modificar el cambio de comportamiento con el tiempo. Se puede obtener más información sobre este paquete de capacitación y su desarrollo con el Director de Protección. Las capacitaciones se desarrollan de cierta forma para hablar a través de los contextos, pero cuando sea necesario se debe llevar a cabo una mayor contextualización y traducción. Una vez implementado, se requiere que esta capacitación se brinde a todo el personal en todas las ubicaciones.
 - Se recomienda que, cuando sea posible, se soliciten fondos para la continuación del desarrollo de capacidad, tal como el desarrollo de capacidad del personal interno actual, así como otras actividades relacionadas con la protección y la integridad, para el personal, incluyendo a los trabajadores por incentivos, temporales, por contrato o diurnos, voluntarios, socios, proveedores y otros asociados en lo que respecta a la protección. Actualmente hay indicios de que se puede otorgar financiamiento en un nivel de subvención individual donde se destina a tales actividades específicas y donde se puede vincular directamente con la necesidad programática.
 - Buscar el apoyo de especialistas técnicos en Protección, GE y VPRU, según sea necesario, para adaptar o generar materiales de capacitación.

REPORTAR

Para los usuarios del IRC, la habilidad de reportar a la organización de manera apropiada, segura, digna, confidencial y centrada en el sobreviviente es esencial para garantizar que los incidentes, cuando ocurran, sean captados y abordados. La existencia y el uso de mecanismos de presentación de reportes también actuarán a largo plazo como un elemento disuasivo para los potenciales perpetradores, ya que ayudan a crear un entorno de apertura y comunicación.

Los canales de reportes variarán según el contexto operativo, y se deben poner a disposición múltiples vías de reporte para garantizar la accesibilidad para los usuarios de diferentes géneros y edades. Lo que en última instancia está colocado debe ser lo que sea adecuado para la población usuaria, no sólo lo que funciona para la organización.³ Cuando los programas del IRC para Protección Infantil, Protección y Empoderamiento de Mujeres (WPE, por sus siglas en inglés) o Protección e Imperio de la Ley (PRoL, por sus siglas en inglés) estén operativos, se puede alentar el reporte y es probable que ocurra a través de estos servicios existentes. Cuando estos no están operativos, o cuando hay adicionalmente a estos, puede ser necesario crear otros canales. Si el IRC está participando en mecanismos de reclamos conjuntos o interinstitucionales, como los de Protección contra la Explotación y el Abuso Sexual (PSEA, por sus siglas en inglés) para el beneficiario, los usuarios también pueden reportar incidentes de explotación o abuso directamente a través de dichos mecanismos.

- Establecer mecanismos de reporte que sean adecuados para sus poblaciones usuarias.
 - Se recomienda que realice una evaluación con sus poblaciones usuarias para capturar sus métodos preferidos para reportar cualquier tipo de queja con respecto a la programación, violaciones de integridad o violaciones de protección del IRC.
 - Recuerde que los mecanismos de reporte pueden adoptar diferentes formas y probablemente variarán incluso dentro de su contexto operativo: por ubicación, edad, religión, desglose étnico y género. El lenguaje y la baja alfabetización pueden ser factores esenciales que deben tenerse en cuenta al diseñar los mecanismos de reportes. Además, los requisitos de reportes pueden diferir dentro de un único programa de país o ciudad. Las evaluaciones deben tener en cuenta estas diferencias.
- Desarrollar un plan para ampliar los mecanismos de reportes y asegúrese de que su existencia se comunique regularmente a las poblaciones usuarias.
 - Se requiere que los mecanismos de reporte se amplíen en colaboración y coordinación con la población usuaria. Esto ayuda a garantizar que se desarrolle confianza en el mecanismo de reporte desde el principio, por lo que la población usuaria comprende que el sistema es realmente para su uso.
 - Se requiere que las visualizaciones, las comunicación mediante audio y vídeo (según corresponda y según lo permita el presupuesto) sobre cómo los usuarios pueden reportar estén fácilmente disponibles y en medios que sean culturalmente apropiados, específicos del idioma y lo más visuales posibles para los niños y las personas con poca alfabetización.
 - Buscar el apoyo de especialistas técnicos en Protección, GE, VPRU y Seguimiento, Evaluación y Aprendizaje (MEAL, por sus siglas en inglés) según sea necesario, para garantizar que los mecanismos de reportes cumplan con las buenas prácticas y las necesidades de las poblaciones objetivo.
- Desarrollar un sistema de monitoreo sobre el uso del sistema de reportes y asegurarse de que siga siendo adecuado para las necesidades de la población usuaria.
 - Se requiere que se realicen sesiones de retroalimentación periódicas con las poblaciones usuarias para recopilar reportes y probar la efectividad del sistema de reportes.
 - Se recomienda que MEAL y el personal programático participen en el monitoreo a largo plazo de los mecanismos de reportes, ya que ya tienen contacto directo y de rutina con los usuarios. La responsabilidad de su gestión y existencia recae en la alta gerencia a nivel local.

DERIVACIÓN DE REPORTE Y PROCESO DE INVESTIGACIÓN

³ Se puede obtener más orientación sobre los mecanismos de reporte del cliente del Marco de Respuesta del Cliente o ECU. El borrador actual de la nota de orientación, las plantillas y las buenas prácticas existentes se pueden encontrar aquí: <https://rescue.box.com/s/645zwce8mr9xhenbg0z1hky8cwhthvd>

Ser capaz de recopilar reportes de modo que se proteja la confidencialidad y la seguridad de la persona que reporta, de una manera centrada en el sobreviviente, es imperativo si el IRC quiere crear un entorno donde los usuarios se sientan cómodos al dar a conocer mala conducta por parte del personal de IRC. Es importante reconocer que en algunos de los contextos en los que opera el IRC existen riesgos significativos asociados con el hecho de que la comunidad o la familia más amplia sepan que una persona vulnerable es víctima de violación de las medidas de protección.

Recuerde: Hay requisitos de reporte obligatorios cuando las violaciones de las medidas de protección involucran a niños.

Los reportes son un área con diferencias pronunciadas según se trate de adultos, adolescentes o niños más pequeños. Cuando los niños reportan, la confidencialidad de sus reportes debe equilibrarse con el actuar en el mejor interés del niño. Los niños deben estar acompañados en todo momento por un cuidador⁴ durante el proceso de reporte y de investigación. El interrogatorio de los niños debe ser particularmente delicado, de modo que no causemos más daño. En la CRRD, de ser posible, el Personal Técnico de Protección Infantil debe ser involucrado en el proceso de cuestionamiento a los niños, ya sea para asesorar sobre los mejores métodos o participar en el interrogatorio. Para el RAI, esto puede requerir el uso de recursos externos.

Al hacer un reporte, los miembros del personal del IRC deben buscar la siguiente información: qué sucedió, cuándo y dónde tuvo lugar el supuesto incidente, y quién estuvo involucrado. Nunca es aceptable sugerir que los que reportan puedan estar mintiendo o inventando los detalles de su acusación. Al recibir un reporte, hacemos preguntas apropiadas centradas en el sobreviviente, le creemos a quien reporta, y luego comunicamos la información a la ECU para su investigación.

El consentimiento⁵ y la confidencialidad⁶ son elementos esenciales de la dignidad y el cuidado que damos a los sobrevivientes que reportan ante el IRC, y deben respetarse en todo momento. El IRC utiliza un enfoque centrado en el sobreviviente. Consulte las [Directrices del IRC para un Enfoque Centrado en el Sobreviviente para Reportar Mala Conducta](#) para mayores detalles.

En circunstancias en las que el presunto perpetrador no es un miembro del personal del IRC, el IRC puede reportar dentro de los mecanismos interinstitucionales existentes o a las fuerzas locales de seguridad para investigación y acción adicionales. Tales remisiones sólo se considera si las personas (sobrevivientes, personal y testigos) no quedarán expuestas a ningún riesgo de seguridad o daño.

- Comunique al personal del IRC, a los trabajadores por incentivos, ocasionales, por contrato o por día, a los voluntarios, socios, proveedores, u otros asociados, sobre cómo recibir y derivar reportes o incidentes selectos de violación de las medidas de protección contra clientes.

⁴ Cuidador es un término que se usa para describir a la persona que ejerce el cuidado diario de un niño. Él o ella es un padre, pariente, amigo de la familia u otro tutor; no necesariamente implica responsabilidad legal.

⁵ En el IRC, el consentimiento se define como el acuerdo voluntario de una persona que tiene la capacidad legal de dar su consentimiento. Para proporcionar el consentimiento informado, la persona debe tener la capacidad y la madurez de conocer y comprender los servicios que se ofrecen y ser legalmente capaz de dar su consentimiento. Para garantizar que el consentimiento esté "informado", los proveedores de servicios deben proporcionar la siguiente información al sobreviviente: toda la información posible y las opciones disponibles para la persona para que pueda tomar decisiones; informar a la persona que él/ella puede necesitar compartir su información con otras personas que pueden proporcionar servicios adicionales; lo que sucederá mientras trabaja con él/ella; beneficios y riesgos de los servicios; que tiene derecho a rechazar o rechazar cualquier parte de los servicios; y límites a la confidencialidad.

⁶ En el IRC, la confidencialidad se define como un principio ético asociado con las profesiones de servicios médicos y sociales. Mantener la confidencialidad requiere que los proveedores de servicios protejan la información recopilada sobre los clientes y acuerden sólo compartir información sobre el caso de un cliente con su permiso explícito. Toda la información escrita se mantiene en un lugar confidencial en archivos protegidos y sólo la información no identificable se anota en los archivos del caso. Mantener la confidencialidad significa que los proveedores de servicio nunca discuten los detalles del cuidado con la familia o amigos, o con colegas cuyo conocimiento de abuso es considerado innecesario. Hay límites a la confidencialidad mientras se trabaja con niños.

- Es necesario que la forma de derivar los reportes sea una parte integral de la sección de comunicaciones y capacitación sobre cómo el IRC aborda las medidas de protección a nivel local, adaptadas a cada contexto local.
- Recuerde que los reportes deben seguir nuestras [Directrices de Reportes Globales](#) y [Directrices del IRC para un Enfoque Centrado en el Sobreviviente para Reportar Mala Conducta en las Medidas de Protección](#). En el Anexo 2 del Marco de Gestión se puede encontrar orientación adicional sobre cómo recibir y derivar reportes sobre violaciones de las medidas de protección de los niños.
- Buscar apoyo de especialistas técnicos en Protección, Investigaciones, GE y VPRU según se requiera, para asegurarse de que se adopte un enfoque centrado en el sobreviviente con todos los usuarios que reporten.
- Elabore un protocolo de gestión de la información para garantizar que todas las solicitudes del equipo de investigación, así como las comunicaciones necesarias a los presuntos perpetradores, sobrevivientes y donantes, se manejen con sensibilidad y como una prioridad.
 - Es necesario que la responsabilidad de dichas comunicaciones sea establecida por adelantado por la alta dirección, y adaptada según se requiera en función de las circunstancias y necesidades específicas de personas tales como los sobrevivientes.
 - Es necesario hacer un análisis de las leyes locales en lo que se refiere a la presentación de reportes y rendición de cuentas de las diferentes formas de violencia sexual, con anterioridad a los reportes, de modo que se puedan hacer recomendaciones oportunas y centradas en el sobreviviente.
 - Se recomienda que los Líderes del Equipo de Protección locales desempeñen un rol esencial en dichas comunicaciones y su seguimiento.

SERVICIOS DE RESPUESTA Y APOYO

Cuando se producen violaciones violentas a las medidas de protección, el IRC requiere que las oficinas estén equipadas para proporcionar servicios de calidad, apropiados para el género y la edad, y que la atención médica esté disponible dentro de las 72 horas⁷ junto con los otros servicios de respuesta mínima como se describe a continuación.

En las oficinas de CRRD que tienen programas existentes de Salud, Protección Infantil o programas de WPE, estos sectores deben ser los líderes para garantizar servicios de respuesta de calidad, de acuerdo con las mejores prácticas y estándares de programación. Esto incluirá cuatro grandes categorías: servicios de protección; médicos; psicosociales y, en algunos casos, jurídicos. Los estándares mínimos para cada uno de estos servicios, para el establecimiento de vías de derivación claras y para la forma en que se prestan estos servicios se detallan en el Anexo 3.

Es importante tener en cuenta aquí que la prestación de respuesta y servicios de apoyo requerirá, en cada caso de protección específico, el nombramiento de un trabajador de caso de Protección Infantil o WPE, que se asegurará de que el sobreviviente reciba servicios de apoyo inmediatos de ser necesario. Cuando tales funciones no existan, el IRC tiene el deber de garantizar que estén operativos métodos alternativos de búsqueda de servicios de apoyo y vías de referencia claramente establecidas, de conformidad con nuestras normas mínimas.

Para el RAI, la disponibilidad local de los servicios de apoyo puede facilitar considerablemente las derivaciones. No obstante, es importante que estos servicios reflejen los estándares mínimos establecidos en el Anexo 3, que si bien fueron creados específicamente para abordar las brechas de servicios en muchos de nuestros programas nacionales de CRRD, establecen un estándar claro alineado con las buenas prácticas. Incluso en RAI, todavía se requiere poner a disposición servicios de seguridad, médicos, psicosociales y en algunos casos jurídicos, y establecer vías claras de derivación por adelantado.

⁷ Antes de las 72 horas es ideal, y en algunos contextos, incluido el RAI, los servicios inmediatos pueden estar disponibles.

- Desarrollar una visión general o plan que demuestre que los servicios adecuados están o estarán disponibles antes de que se produzca una violación de protección.
 - Es necesario que la [Herramienta de Mapeo de Servicio Rápido de CRRD del IRC o herramientas de mapeo similares](#) se utilicen. Cuando haya cambios en el contexto operativo, la evaluación de los servicios se debe rehacer para garantizar que los servicios estén disponibles cuando los sobrevivientes y aquellos que los apoyan necesiten acceder a ellos.
 - Para CRRD:
 - Se requiere que cuando no existan servicios de Protección Infantil, Salud o WPE del IRC, y no haya servicios externos lo suficientemente cercanos o de calidad suficiente, se pongan en marcha planes para brindar experiencia interna y/o fortalecer la capacidad de los proveedores externos de servicios.
 - Es necesario que los trabajadores de casos destinados a trabajar con sobrevivientes de violaciones de protección estén preidentificados; sería personal existente de Protección infantil o WPE, otro personal del IRC donde no haya programas de Protección Infantil y WPE, o proveedores externos de servicios. En el caso de otro personal del IRC o proveedores externos de servicios, tendrán que recibir la capacitación adecuada.
 - Se recomienda que, cuando sea posible, la vía de referencia también incluya información sobre actores no relacionados con IRC, en caso de que un sobreviviente que haya formulado una denuncia contra IRC no se sienta cómodo recibiendo servicios de la organización. Debe permitirse al sobreviviente decidir con cuál de las organizaciones o servicios disponibles se siente más cómodo para recibir el apoyo.
 - Para RAI:
 - Esto normalmente implicará derivaciones a servicios externos. Si bien puede suponerse que los servicios disponibles en los Estados Unidos serían de calidad suficiente para satisfacer nuestras necesidades, sigue siendo importante reflexionar sobre temas como los idiomas ofrecidos por el servicio y si tienen experiencia en el trato con refugiados en trauma.
 - Se recomienda que las oficinas locales se aseguren de que al personal de IRC, a los trabajadores por incentivos, ocasionales, por contrato o por día, y a los voluntarios también se les dé acceso a las diferentes formas de servicios de apoyo si ellos han recibido un reporte sobre una violación de protección, o si apoyaban de alguna manera a los afectados por violaciones de protección.
 - Busque el apoyo de asesores técnicos de Salud, y Protección Infantil y/o WPE para recibir orientación sobre la identificación y el establecimiento de servicios de respuesta.

PROCESO DE APRENDIZAJE Y REFLEXIÓN

Después de que se reporten todas las violaciones de protección, debe emprenderse un proceso de aprendizaje para captar las lecciones y las brechas restantes. Esto puede implicar una mayor contextualización de nuestras respuestas, o reflexionar sobre nuestro enfoque centrado en el sobreviviente. También podría incluir recomendaciones de la investigación posterior por parte de la ECU. En los casos que sea seguro hacerlo, se deben recoger aportaciones de poblaciones de clientes sobre la forma en que el IRC puede responder mejor a las violaciones de protección.

Los planes de acción se deben crear con base en la información recolectada y se implementarán para abordar cualquier problema identificado. Aprender de los errores, incluso si estos son involuntarios, es una pieza fundamental para mejorar como organización.

- Desarrollar un plan para un proceso rutinario de lecciones aprendidas y reflexión después de que se haya reportado e investigado una violación de las medidas de protección.

- Se recomienda que el personal directivo de mayor rango dirija dicho proceso. Esto debería incluir a los Líderes del Equipo de Protección.
- Se recomienda que la retroalimentación del personal técnico local y de los sobrevivientes sea incluida en el proceso de aprendizaje y reflexión.
- Se recomienda que el personal directivo superior establezca los mecanismos para asegurar que este sea un proceso significativo.

Lista de Control

PREVENCIÓN Y PREPARACIÓN

- Cada oficina local se asegura de que al menos dos personas del mando superior sean nombrados como Líderes del equipo de protección.
- El personal del IRC; los trabajadores por incentivos, ocasionales, por contrato o por día; los voluntarios, socios, proveedores, y otros asociados deben comprender por completo los Protocolos de Comportamiento relevantes y el POE localizado.
- Los clientes IRC, adultos y niños, tienen un entendimiento completo de los Protocolos de Comportamiento relevantes y del POE localizado, contextualizados y traducidos para su nivel de alfabetización y comprensión.
- El personal directivo superior regularmente comunica al personal sobre la existencia y los contenidos del POE y los Protocolos de Comportamiento relevantes.
- El personal del IRC; los trabajadores por incentivos, ocasionales, por contrato o por día, y los voluntarios tienen acceso a y reciben capacitaciones actualizadas regulares con respecto a las medidas de protección.

REPORTAR

- La evaluación de las poblaciones de clientes es llevada a cabo para captar sus métodos preferidos para reportar cualquier forma de queja respecto a la programación del IRC, las violaciones a la integridad, o las violaciones de protección.
- Se refuerzan mecanismos de presentación de reportes existentes a través de la programación de la protección y se diseñan y ponen en marcha nuevos mecanismos de presentación de reportes de acuerdo con las diferentes necesidades identificadas en la evaluación de la población de clientes.
- Las visualizaciones, el audio y el vídeo (según sea apropiado y el presupuesto lo permita) las comunicaciones sobre la forma en que los clientes pueden reportar se encuentra disponible en medios que son culturalmente apropiados.
- Se celebran sesiones periódicas de retroalimentación con las poblaciones de clientes para recolectar reportes y poner a prueba la efectividad del sistema de reporte.

DERIVACIÓN DE REPORTE Y PROCESO DE INVESTIGACIÓN

- El personal del IRC; los trabajadores por incentivos, ocasionales, por contrato o por día; los voluntarios, socios, proveedores, u otros asociados conocen la manera de derivar los incidentes reportados o incidentes seleccionados de violaciones de protección contra colegas, de acuerdo con las *Directrices Globales para Reportar*.
- Se entienden y se respetan los medios de respuesta a los clientes centrados en el sobreviviente. Esto incluye el reporte obligatorio sobre cualquier denuncia que afecte a niños.
- Cooperar plenamente con todas las solicitudes realizadas por el equipo de investigación, en la medida que las posibilidades del equipo local lo permitan, incluidas las comunicaciones con el presunto perpetrador y el sobreviviente sobre el resultado de la investigación y las acciones que deben adoptarse.
- Coordinar y comunicarse con los donantes, según proceda, en relación con las investigaciones y las medidas que se adopten en respuesta a las denuncias de violaciones de protección.
- Las oficinas locales deben disponer de un sistema de gestión de información y protocolos de protección de datos listos.

SERVICIOS DE RESPUESTA Y APOYO

- Las oficinas locales deben disponer de un mapeo de servicios actualizado, que incluya las vías de derivación y los protocolos de gestión de la información que cumplan con los estándares mínimos establecidos por el IRC.
- Las oficinas locales deben tener trabajadores de caso asignados y disponer de los servicios mínimos o poder derivar a los sobrevivientes a servicios de gestión de casos que cumplan con los estándares de calidad mínimos, incluyendo planes para aportar

capacidad interna o fortalecer la capacidad de los proveedores de servicios externos, según sea necesario.

PROCESO DE APRENDIZAJE Y REFLEXIÓN

- Las lecciones aprendidas y los brechas que aún persisten son identificados por la alta dirección después de un reporte de una violación de protección.
- Las oficinas locales implementan las recomendaciones hechas por la ECU, el personal técnico, los sobrevivientes u otros individuos esenciales.

Anexo 1

Los TDR propuestos para los Líderes del equipo de protección

Propósito:

Se requiere que las oficinas locales nombren Líderes del equipo de protección para garantizar la consistencia y el progreso de las actividades de protección. No se trata de una función a tiempo completo. Los jefes actuarán como punto de contacto para las consultas sobre actividades de salvaguardia, sustentarán la contextualización de las actividades de protección, y si es requerido, ayudarán a la puesta en marcha o distribución de orientación, plantillas, cursos u otros materiales sobre protección.

El nombramiento de los Líderes del equipo de protección no reduce o elimina el requisito de que el personal local directivo de mayor rango asuma la propiedad y la responsabilidad de la implementación de las actividades de protección.

Responsabilidades Principales:

Estas responsabilidades pueden ser compartidas entre los Líderes del equipo de protección y pueden cambiar con el tiempo:

- Actuar como punto de contacto para el Equipo Especial de Protección, el Director del equipo de protección u otros individuos para obtener actualizaciones e información sobre las actividades de protección a nivel local;
- Actuar como punto de contacto para el personal del programa local para preguntas o apoyo sobre políticas y actividades de protección a nivel nacional y/o mundial;
- Participar en la contextualización y localización de la orientación, plantillas, capacitaciones u otros materiales de protección, según sea necesario; y
- Asistir en el despliegue o la distribución de orientación, plantillas, capacitaciones u otros materiales de protección, según sea necesario.

Porcentaje de Tiempo:

El porcentaje recomendado de su tiempo es 5%-10%.

Requisitos para la oficina local:

Al menos un líder debe ser una mujer, y en todos los casos el equilibrio de género debería ser el objetivo.

Salvo que no sea posible, los líderes deben ser miembros del personal local y representar la diversidad de las poblaciones locales.

Cualidades:

Los Líderes del equipo de protección deberían reunir los siguientes atributos:

- Habilidades de comunicación sólidas;
- Empatía y compasión por los sobrevivientes;
- Comprensión de la confidencialidad;
- Nivel básico de conocimientos sobre medidas de protección;
- Compromiso y pasión por asegurar la protección de los usuarios y el personal; y
- Ser de confianza para el personal y los usuarios.

Anexo 2

Consejos e información para hablar con los niños sobrevivientes de las violaciones de protección

Cualquier enfoque para interactuar con niños sobrevivientes debe tener en cuenta las normas culturales y sociales que pueden afectar la retraumatización de los usuarios que poseen distintos antecedentes.

[Ver el PPT adjunto](#)⁸ que proporciona información y guía detallada y extensa sobre lo siguiente:

- Comprendiendo el Abuso de Menores – diapositivas 1-15. En estas diapositivas se ofrecen definiciones de las diversas formas de abuso de menores; una nota sobre la perpetración; un panorama general con signos comunes de abuso
- Comprendiendo la Divulgación – diapositivas 16-21. En estas diapositivas se ofrece información sobre divulgación; el impacto en los cuidadores; las actitudes favorables con los niños y las creencias de los proveedores del servicio
- Comprender los Principios Rectores y las cuestiones claves – diapositivas 22-37. En estas diapositivas se ofrece una visión general de los principales principios rectores y las cuestiones claves del reporte obligatorio, los protocolos de confidencialidad y la garantía de los mejores intereses del niño
- Comprender la Importancia de la Buena Comunicación con Niños Sobrevivientes – diapositivas 38-81. Estas diapositivas proporcionan información sobre el establecimiento de una relación de ayuda; las mejores prácticas de comunicación; el uso de técnicas no-verbales; muestras de guiones; directrices para entrevistar niños de diferentes edades y niños con discapacidades; qué hacer cuando no hablan o niegan el abuso
- Comprender la Gestión de Casos – diapositivas 82-146: Estas diapositivas proporcionan información y orientación sobre los pasos de la gestión de casos, incluyendo introducción & participación, admisión & evaluación, plan de acción de casos, implementación del plan de acción de casos, seguimiento de casos y cierre de casos
- Comprender las Intervenciones Psicosociales para Niños – diapositivas 147-152: Estas diapositivas proporcionan información sobre cómo brindar educación curativa, capacitación de relajación, habilidades de afrontamiento y resolución de problemas

Se están elaborando materiales de orientación más cortos, incluidas capacitaciones sobre cómo recibir y derivar informes de violaciones de protección recibidos de colegas o clientes adultos o niños, y se espera compartir estos materiales en el IRC en junio/julio de 2019.

⁸ Esto está tomado de: las Lineamientos Interinstitucionales para el Manejo de Casos y la Protección Infantil http://www.cpcnetwork.org/wp-content/uploads/2014/08/CM_guidelines_ENG_.pdf y Cuidados para los Niños Sobrevivientes de Abuso Sexual <https://gbvresponders.org/response/caring-child-survivors/>

Anexo 3

Este Anexo fue creado específicamente para una audiencia de CRRD, en reconocimiento de que las brechas en los servicios para los contextos operativos de CRRD son muy diferentes de las de RAI. Para los fines de RAI, por favor consulte solamente la sección de servicios mínimos.

Respuesta de Cuidados y Servicios Mínimos para Sobrevivientes de Violaciones de⁹ Protección

Además de los mecanismos adecuados de reporte e investigación, el IRC se compromete a proporcionar un estándar mínimo de atención y servicios para apoyar la recuperación de un sobreviviente.¹⁰ Este documento establece los **estándares mínimos para los servicios de atención y respuesta para las personas que experimentan cualquier forma de abuso y explotación** (física, emocional, sexual) a manos del personal del IRC, por incentivos, ocasionales, por contrato, o trabajadores por día, voluntarios, socios, proveedores y otros asociados. Esto garantizará la prestación de apoyo oportuno y adecuado al sobreviviente, que también responda a la edad, la etapa del desarrollo y el género.

¿Cuál es la respuesta mínima de atención y servicio que IRC necesita asegurar que los sobrevivientes reciban?

Tras la divulgación voluntaria por parte del sobreviviente, reporte de tercera persona (con el consentimiento del sobreviviente para adultos y adolescentes mayores capaces de tomar sus propias decisiones), u observación directa del abuso (con el consentimiento del sobreviviente para adultos y adolescentes mayores), se debe asignar inmediatamente al sobreviviente un **trabajador del caso**¹¹ que se asegurará de que el sobreviviente reciba la atención y los servicios inmediatos que requiera, y participe de un proceso de **gestión de caso**¹² sensible.

El trabajador del caso es la persona que interactúa directamente con el sobreviviente para asegurarse de que reciba la atención y los servicios necesarios. Los capacitados trabajadores de casos suelen estar dentro de los equipos existentes de programas de Protección Infantil y WPE. Siempre que sea posible, deben proporcionarse los estándares mínimos de respuesta a través de los equipos y estructuras de programas existentes, ya que ellos tienen los conocimientos y la experiencia en esta área y a menudo serán el punto de entrada predeterminado para la presentación de reportes. En lugares donde el IRC está trabajando pero no tiene presencia o programas de Protección Infantil o WPE, los líderes del IRC tendrán que identificar otras opciones para garantizar el cumplimiento de los estándares mínimos de respuesta (para más detalle ver la tabla a continuación sobre cómo cumplimos con los estándares mínimos).

La interacción de los trabajadores del caso con el sobreviviente debe guiarse por los siguientes **principios rectores** que también informan sobre la toma de decisiones respecto a los servicios, y garantizan la calidad general de la atención y que la misma esté en línea con los lineamientos humanitarios interinstitucionales:

⁹ Esto incluye abuso sexual y explotación y protección infantil

¹⁰ Lineamientos Interinstitucionales para el Manejo de Casos y la Protección Infantil http://www.cpcnetwork.org/wp-content/uploads/2014/08/CM_guidelines_ENG_.pdf, Cuidados para los Niños Sobrevivientes de Abuso Sexual <https://gbvresponders.org/response/caring-child-survivors/>; y Gestión Interinstitucional de Casos de Violencia de Género <https://gbvresponders.org/response/gbv-case-management/>

¹¹ El trabajador de casos, generalmente un trabajador psicosocial o social, en un caso que se hace responsable de la atención del sobreviviente desde el inicio del caso hasta el cierre del caso. Este debe ser un trabajador debidamente capacitado y supervisado. Para el IRC, esto normalmente sería un trabajador de caso de Protección Infantil o WPE.

¹² Un proceso estructurado para ayudar al sobreviviente a través del apoyo directo del tipo de trabajo social. Involucra a un actor de servicios psicosociales o sociales que asume la responsabilidad de asegurarse de que el sobreviviente esté informado, de que se aborden los problemas que enfrenta el sobreviviente y de brindarle apoyo emocional durante todo el proceso.

Para mujeres adultas y adolescentes sobrevivientes ¹³	Para niños sobrevivientes ¹⁴	Para hombres adultos sobrevivientes ¹⁵
Centrado en el sobreviviente	Promover los mejores intereses del niño	Centrado en el sobreviviente
Derecho a la seguridad	Garantizar la seguridad del niño	Derecho a la seguridad
Derecho a la confidencialidad	Reconfortar al niño	Derecho a la confidencialidad
Derecho a la dignidad y a la libre determinación	Garantizar la confidencialidad adecuada	Derecho a la dignidad y a la libre determinación
No discriminación	Involucrar al niño en la toma de decisiones	No discriminación
No ocasionar daño	Tratar a cada niño de manera justa y equitativa	No ocasionar daño
	Afianzar las fortalezas de los niños	

Una vez que un trabajador del caso ha sido asignado al sobreviviente, debe llevar a cabo un proceso de gestión de casos sensibles que consta de los siguientes **pasos**:

1. Acoger y reconfortar al sobreviviente: esta es la primera oportunidad del trabajador para desarrollar una relación con el sobreviviente (y en el caso de los niños sobrevivientes con su cuidador) y comenzar a desarrollar una relación de confianza. Esto es esencial para que el sobreviviente sienta que le creen y lo cuidan, y se exprese en relación con la experiencia del abuso, así como respecto a sus deseos de qué acción tomar.
2. Obtener el consentimiento informado (y/o asentimiento en el caso de los niños sobrevivientes y dependiendo de la edad y la etapa de desarrollo del niño): es esencial para que el sobreviviente (y en el caso de los niños sobrevivientes, su cuidador) entienda lo que va a suceder, entienda las opciones de atención y servicios, y beneficios y riesgos relacionados, y así obtener permiso para proceder. Tenga en cuenta que para cada referencia de servicio que se indica a continuación, se requiere un consentimiento/asentimiento independiente.
3. Lleve a cabo las siguientes evaluaciones:
 - i. Necesidades de seguridad, determinando así si el sobreviviente está a salvo: de más daño por parte del perpetrador; de represalias por parte de otros; y del estigma
 - ii. Necesidades de salud, determinando así si se necesita tratamiento/derivación médica urgente/no-urgente
 - iii. Necesidades psicosociales, determinando así si el nivel actual de funcionamiento del sobreviviente plantea preocupaciones médicas y/o de seguridad, incluyendo evaluación respecto a autolesiones y suicidio
 - iv. Necesidades legales/judiciales, determinando así si el sobreviviente (y en el caso de niños sobrevivientes, su cuidador) está interesado en emprender acciones legales a través de los sistemas de justicia disponibles
4. Desarrollar un plan de acción del caso basado en las necesidades principales e inmediatas y en función de los deseos del sobreviviente (y en el caso de los niños sobrevivientes, su cuidador) en términos de qué servicios serán necesarios.

¹³ Estándares mínimos de GBV AOR (de próxima publicación) y lineamientos de manejo de casos de GBV interinstitucional <https://gbvresponders.org/response/gbv-case-management/>

¹⁴ Lineamientos Interinstitucionales para el Manejo de Casos y la Protección Infantil http://www.cpcnetwork.org/wp-content/uploads/2014/08/CM_guidelines_ENG_.pdf y Cuidados para los Niños Sobrevivientes de Abuso Sexual <https://gbvresponders.org/response/caring-child-survivors/>

¹⁵ Orientación del IRC para Sobrevivientes de Agresión Sexual Masculina; Gestión Clínica de la OMS para Sobrevivientes de Violación <https://www.who.int/reproductivehealth/publications/emergencies/924159263X/en/> y Atención Clínica del IRC para Sobrevivientes de Agresión Sexual <https://gbvresponders.org/response/clinical-care-sexual-assault-survivors/>

5. Proporcione o derive a los servicios requeridos en las cuatro áreas principales de evaluación indicando en negrita las necesidades prioritarias y servicios mínimos según se requieran:
 - i. **Seguridad y protección** de más abusos
 - ii. **Atención y tratamiento clínico de salud**
 - iii. **Apoyo psicosocial** inmediato y a largo plazo
 - iv. Acceso a la justicia
6. Seguimiento y monitoreo para asegurar que el sobreviviente ha recibido los servicios necesarios y para evaluar las mejoras en su situación. Las reuniones de seguimiento permiten al sobreviviente y al trabajador del caso "actualizarse mutuamente" respecto a las medidas tomadas desde la primera reunión y discutir las necesidades y la atención a más largo plazo, entre otras cosas. Las reuniones de seguimiento también brindan a los trabajadores del caso la oportunidad de reevaluar la situación de seguridad del sobreviviente.

Los servicios mínimos en las cuatro áreas principales incluyeron:

Protección

- **Plan de acción de protección:** Si durante la evaluación se determina que el sobreviviente no está seguro, el trabajador del caso debe priorizar con el sobreviviente el desarrollo de un plan de acción de protección que incluya una combinación de derivaciones a agencias de protección y seguridad, y el desarrollo de un plan de protección individual

Salud

Determinar si se necesitan servicios médicos es de importancia primordial en la evaluación de sobrevivientes que han sufrido abuso sexual o físico. La urgencia de los servicios médicos está determinada por la presencia de lesiones y/o quejas de dolor y/o el momento de la agresión y/o la naturaleza de la agresión y/o la recolección de evidencia. Si se ha producido una agresión sexual en las últimas 120 horas, se necesitan servicios médicos urgentes, ya que esto está dentro del plazo para la provisión de tratamiento vital. Si han pasado más de 120 horas, los servicios médicos pueden seguir siendo urgentes si hay presencia de lesiones y dolor. **Los servicios médicos urgentes (ej. inmediatos)** podrían ser necesarios para:

- Prevención del VIH: El riesgo de infección por VIH puede reducirse si se remite a un sobreviviente para recibir atención médica de profilaxis postexposición del VIH dentro de un plazo de 3 días (72 horas).
- Prevención del embarazo: El riesgo de embarazo no deseado puede reducirse si se remite a un sobreviviente para recibir atención médica de anticonceptivos de emergencia dentro de un plazo de 5 días (120 horas).
- Estabilización/tratamiento médico de lesiones o dolores agudos: Dependiendo de la severidad y naturaleza de la lesión (es decir, fracturas, heridas o lesiones internas), puede indicarse la atención médica de emergencia.
- Recolección de evidencia: Si el sobreviviente solicita la recolección de evidencia para fines legales, es importante que se organice y registre un examen médico tan pronto como sea posible (dentro de 48 horas). Si el sobreviviente no se ha bañado o usado el baño, se puede recolectar esperma de la boca por hasta 12 horas y de la vagina por hasta 48 horas. Si no hubo penetración, se puede encontrar esperma en el cuerpo por hasta 6 horas. Las lesiones deben documentarse de forma detallada.
- Por favor, tenga en cuenta que algunas lesiones graves o que constituyen una amenaza para la vida no se detectan fácilmente ya que pueden no verse a simple vista o no estar asociadas con dolor (es decir, sangrado interno en el estómago o en el cerebro, fístula, etc.).

Si la persona está físicamente libre de lesiones y dolor, han transcurrido más de 120 horas después de la agresión sexual y/o la naturaleza de la agresión no incluyó violencia física, tocamientos o penetración, los servicios médicos pueden ser útiles pero no urgentes. Los sobrevivientes que busquen atención una vez han transcurrido más de 120 horas después de la agresión sexual aún pueden requerir tratamiento y no debe retrasarse ni desalentarse la búsqueda de atención médica. Los servicios médicos no urgentes podrían ser necesarios para:

- Infecciones de transmisión sexual, incluidas clamidia, gonorrea y sífilis, deben ser tratadas con antibióticos; si se dejan sin tratamiento, estas pueden causar enfermedades crónicas o infertilidad.
- La incontinencia de orina o de heces puede ser indicio de graves complicaciones resultantes de una lesión, como daños en la fístula o en el esfínter rectal, que requieren atención quirúrgica.
- Atención integral del aborto, dependiendo de las necesidades y deseos del sobreviviente¹⁶.

Psicosocial

- **Evaluación de autolesión y suicidio y/o intervención en crisis:** Los sobrevivientes pueden experimentar reacciones muy graves al sufrir un abuso, en particular abuso sexual. Será crítico que el trabajador del caso esté atento a las señales de advertencia de que un sobreviviente está en riesgo de autolesionarse o suicidarse. Las medidas a emprender incluyen: evaluar los pensamientos actuales/pasados de autolesionarse/suicidarse, evaluar el riesgo, abordar los sentimientos y proporcionar apoyo, y formular un plan de acción de protección. Si un sobreviviente aparece en crisis activa, organice una derivación inmediata a una clínica de salud o a un lugar seguro y supervisado
- **Apoyo emocional:** esto puede suceder a través de la participación sin juicios de valor, centrada en el sobreviviente del trabajador del caso con el sobreviviente e incluye los fundamentos de los Primeros Auxilios Psicosociales
- **Proporcionar educación básica sobre el abuso:** esto ayuda a los sobrevivientes a entender y gestionar sus reacciones, y les proporciona información muy específica sobre el impacto del abuso y las estrategias para manejar el impacto del abuso
- Ayudar a los sobrevivientes con problemas específicos: si se convierte en conocimiento público el hecho de que los sobrevivientes han sufrido abusos, es probable que se tengan consecuencias perjudiciales. En algunos entornos, es posible que no se permita que las niñas sobrevivientes regresen a la escuela, especialmente si están embarazadas como resultado de abusos. Las mujeres solteras y las adolescentes pueden verse casadas a la fuerza con el perpetrador o tener otros acuerdos familiares que se les impongan. Las mujeres casadas se enfrentan al rechazo de su familia y comunidad y, en algunos contextos, asesinato y daño basados en el honor. Los sobrevivientes pueden sentirse avergonzados al regresar a su lugar de culto o "ser vistos" en la comunidad en general, o pueden tener otros problemas personales. Una de las mejores maneras para que los sobrevivientes se recuperen del abuso es reanudar sus actividades diarias, como asistir a la escuela o espacios seguros, ir al mercado con alguien y participar en reuniones religiosas y comunitarias. Los trabajadores de casos deben trabajar con sobrevivientes para desarrollar estrategias que les ayuden a conectarse de nuevo con sus amigos, familiares y la comunidad.
- En el caso de los niños sobrevivientes, proporcionar asesoramiento al cuidador y/u otros miembros de la familia. El niño sobreviviente se ve afectado por la forma en que las personas más cercanas a ellos los tratan después del abuso. Muchos padres tienen reacciones fuertes cuando se enteran de que su hijo ha sido abusado, especialmente en el caso de abuso sexual. Los padres también pueden tener desinformación sobre el abuso que los hace culpar o enojarse con su hijo. Si esto sucede, es posible que los trabajadores del caso necesiten proporcionar consejería a la familia. La consejería debe centrarse en permitir que los cuidadores compartan abiertamente (y no delante del niño) sus sentimientos sobre el abuso y cómo esto les está afectando y proporcionar a los cuidadores información, apoyo y educación sobre cómo cuidarse a sí mismos y a su hijo.

Legal

La decisión de perseguir la justicia es grande, y los sobrevivientes (y en el caso de los niños sobrevivientes, sus cuidadores) necesitan tener acceso a información completa para sopesar tal decisión. Es común que los sobrevivientes/familias se tomen un tiempo para tomar una

¹⁶ <https://rescuenet.rescue.org/Interact/Pages/Section/SubFullOne.aspx?subsection=8528&SearchId=377821>

decisión. Durante el plan de acción inicial del caso, es perfectamente aceptable presentar opciones legales al sobreviviente y luego darle tiempo para discutir las opciones.

¿Cómo nos aseguramos de que los sobrevivientes reciban la respuesta mínima de atención y servicio?

Acciones mínimas de cuidado y servicios	Indicador para medir el logro del estándar mínimo	Actividades necesarias para alcanzar un estándar mínimo	Verificación
Acción de Cuidados y Servicios Mínimos #1: Mapear los servicios disponibles.	El Mapeo de Servicio Rápido completado cada 6 meses, incluidos los servicios de salud, violencia basada en género (GBV, por sus siglas en inglés) y Protección Infantil dentro a 2 horas del emplazamiento del proyecto, que se evalúan para satisfacer adecuadamente las necesidades de los sobrevivientes	<ul style="list-style-type: none"> • Póngase en contacto con los sectores de Salud, GBV y Protección Infantil para acceder a los Procedimientos Operativos Estándar y a las vías de referencia que describan dónde están disponibles los servicios locales • Lleve a cabo una asignación de servicio rápida entrevistando a los proveedores de servicios de salud, GBV y Protección Infantil y mediante la utilización de la plantilla estándar de Mapeo de Servicios Rápido • Evalúe cuánto tiempo tardaría un sobreviviente en acceder a estos servicios desde la ubicación de implantación del proyecto. (Si lleva más de 2 horas, es poco probable que el sobreviviente pueda acceder de manera oportuna o confidencial y el IRC tendrá que invertir en la prestación directa de servicios – ver acción #3) • Evalúe la calidad de los servicios utilizando xxx. (Si los servicios no cumplen estos criterios, el IRC tendrá que invertir en la prestación directa de servicios – ver acción #3). Tenga en cuenta que la evaluación de la calidad requiere personal especializado dentro del equipo 	Mapeo disponible aquí
Acción de Cuidados y Servicios Mínimos #2: Nombrar a un trabajador del caso	Cuando se producen incidentes, un trabajador del caso es asignado dentro de las 24 horas dentro de la misma ubicación o la más cercana	<ul style="list-style-type: none"> • Donde los programas de Protección Infantil del IRC y/o WPE estén funcionando, los trabajadores de casos existentes de Protección Infantil o WPE deben ser designados para servir como trabajadores de casos para sobrevivientes de incidentes de protección desde el mismo lugar o el más cercano. Como regla general, para los casos de protección de los niños, nombrar a los trabajadores de casos de Protección Infantil, para violaciones de protección, nombrar a los trabajadores del 	Documento que confirma el nombre y la fecha de nombramiento de trabajador de caso para cada caso individual disponible el... (sin información identificable sobre el sobreviviente) Documentación de capacitación (por ejemplo, fecha, agenda y lista de asistencia de

		<p>caso WPE. Cuando estos equipos/miembros del personal puedan estar implicados, designe a un trabajador de caso del equipo contrario (es decir, para la protección de los niños, si el trabajador de Protección Infantil está implicado, designe al trabajador de caso de WPE y viceversa)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuando no hay programas de Protección Infantil del IRC o WPE en funcionamiento, el equipo del país debe identificar si otros trabajadores del IRC de la misma o la ubicación más cercana podrían servir como trabajador del caso (por ej., personal de salud o educación). Esto debe ser identificado previamente, para que este personal pueda ser capacitado (conceptos básicos, manejo de casos y atención clínica) en consecuencia y de antemano. En este caso, el soporte técnico y la supervisión deben ser provistos por Protección Infantil o Asesores Técnicos de Protección y Empoderamiento de Mujeres (WPE TAs, por sus siglas en inglés) • Cuando no hay programas de Protección Infantil del IRC o WPE en funcionamiento, y no hay otros trabajadores IRC que puedan servir como trabajadores de casos, el mapeo debe indicar que proveedor de servicios externo podría ser designado como trabajador de caso. Esto debe identificarse previamente, de modo que estos proveedores de servicios puedan recibir capacitación (conceptos básicos, manejo de casos y atención clínica) en consecuencia y por adelantado. En este caso, el soporte técnico y la supervisión deben ser provistos por Protección Infantil o Asesores Técnicos de Protección y Empoderamiento de Mujeres (WPE TAs, por sus siglas en inglés) 	<p>participantes) para trabajadores de casos y/o proveedores de servicios externos que no son de Protección Infantil/WPE disponibles en...</p>
<p>Acción de Cuidados y Servicios Mínimos #3: Proporcionar</p>	<p>La evaluación de las necesidades de protección, salud, psicosociales y</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando los programas de salud, de Protección Infantil y/o de WPE del IRC brindan los servicios mínimos en el mismo lugar o 	<p>Documento que indica la fecha de evaluación, la fecha y el tipo de prestación</p>

<p>directamente seguridad & protección mínimas, atención y tratamiento clínico de salud urgente y servicios psicosociales inmediatos y/o referir a estos servicios</p>	<p>legales se completó dentro de las 24-36 horas desde el momento en que se nombró al trabajador de caso</p> <p>La provisión y/o referencia del servicio se produce dentro de las 24 horas posteriores a la finalización de las evaluaciones</p> <p>Al menos una reunión de seguimiento ocurre al momento de la entrega del servicio y/o referencia</p>	<p>ubicación, o dentro de una distancia aceptable, el trabajador de caso se asegurará de que el sobreviviente reciba estos servicios de los programas del IRC</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuando el IRC no proporciona algunos o todos estos servicios mínimos, o no están a una distancia aceptable de la ubicación del sobreviviente, o el sobreviviente desea acceder a servicios externos donde estén disponibles, el mapeo debe indicar qué servicios mínimos externos están disponibles, dentro de distancia y calidad a la cual el trabajador social derivará al sobreviviente • Donde IRC no tiene programas de Salud, de Protección Infantil y/o de WPE para proporcionar estos servicios mínimos actualmente, y donde los servicios mínimos externos están ausentes, demasiado lejos o de mala calidad, el programa para el país debe incluir un presupuesto para un trabajador de caso de protección infantil o WPE a tiempo completo y/o presupuesto para realizar actividades de fortalecimiento de la capacidad para proveedores externos de respuesta mínima (por ejemplo, capacitación, suministros) • Póngase en contacto con el Programa de Protección Infantil y WPE para acceder a los Procedimientos Operativos Estándar entre los proveedores de servicios sobre protocolos de referencia y principios de gestión de la información. Si no están en su lugar, o no están de acuerdo con los estándares mínimos, los programas de país deben asegurarse de que estén en su lugar y que cumplan con los estándares 	<p>de servicios y/o referencia, y la fecha de la reunión de seguimiento para cada caso individual disponible en... (sin información identificable sobre el sobreviviente)</p> <p>Para los países donde no hay (o no hay suficientes) programas de salud, protección infantil o WPE, documento que describa los planes y el presupuesto del país para desarrollar la Protección Infantil o la respuesta WPE y/u otra capacidad de respuesta (por ejemplo, traer trabajadores sociales/consejeros capacitados, fondos para transportar al sobreviviente y personal acompañante a una ciudad más grande) y/o inversión en capacitación y suministros para el fortalecimiento de la capacidad externa disponible en...</p> <p>Referencias y protocolos de gestión de información disponibles en...</p>
--	---	--	--